

**Exhibit A to the Service Order**  
**Adobe® Digital Publishing Suite – Terms of Use**

**NOTICE TO CUSTOMER:** PLEASE READ THESE TERMS OF USE CAREFULLY. These Terms of Use are entered into by and between Adobe (as defined below), and the entity(ies) ("Customer") identified in the Ordering Document (as defined below) which expressly incorporates these Terms of Use. These Terms of Use will apply to the Software and Services (as defined below) and any other services provided by Adobe to Customer under these Terms of Use.

**TERMS AND CONDITIONS.**

**1. Definitions.**

1.1 "Access" means Customer's access to Adobe Software and Services through an internet protocol link connection over the Internet to the Digital Publishing Portal or to Customer Content hosted by Adobe as part of the Services.

1.2 "Adobe" means Adobe U.S. and Adobe Ireland.

1.3 "Adobe Ireland" means **Adobe Systems Software Ireland Limited**, an Irish corporation with offices located at 4-6 Riverwalk, City West Business Campus, Dublin 24, Ireland – as referenced or indicated in the applicable Service Order(s).

1.4 "Adobe U.S." means **Adobe Systems Incorporated**, a Delaware corporation with offices located at 345 Park Avenue, San Jose, California 95110-2704, USA.

1.5 "Affiliate" means any corporation, company or other entity in which more than fifty percent (50%) of the voting shares or outstanding capital stock are owned or controlled, directly or indirectly, by a Party.

1.6 "CDN" means content delivery network, a network of servers that delivers a web page to Customer or Customer's End Users.

1.7 "Content Viewer" means the Digital Content Viewer in object-code format, including but not limited to any related Documentation, updates, upgrades, and derivative works.

1.8 "Consulting Services" means any custom work performed by Adobe on Customer's behalf as set forth in a Statement of Work, which shall be attached hereto and incorporated as part of the Master Terms.

1.9 "Customer" means the entity listed on an Ordering Document and has accepted the Master Terms.

1.10 "Customer Affiliate(s)" means Customer's Affiliate that is authorized by Customer to be a user or place orders under the Master Terms. Such entity shall be deemed to be an "Affiliate" only so long as such relationship with Customer exists and it is so authorized by Customer pursuant to Section 2.8 below. Any Customer Affiliate's Order Document or addendum to an Ordering Document must reference the Master Terms and include Customer's name, Ordering Document number, and Ordering Document Effective Date.

1.11 "Customer Content" means Customer's publications or materials that Customer makes available to Customer's End Users via the Customer Viewer and/or Services(s).

1.12 "Customer Data" means (i) any and all data and information collected from the Customer Viewer, or from including any and all data contained in the Reports(s) and (ii) any and all data and information that the Customer chooses to import from Customer's internal data stores or other sources (including offline sources) into the Reports via the DPS Services.

1.13 "Customer Material" means anything Customer provides to Adobe, posts on Adobe's servers, and/or that Customer requires Adobe to scan, author, database, utilize, compile, or post, and in all email/direct mail materials Customer provides to Adobe for the purpose of providing the Services to Customer or Customer's End

User's, including but not limited to products, fonts, photographs, written copy, materials, branding, and trademarks of Customer or Customer's End Users.

1.14 "Customer Viewer" means Customer's commercially branded and deployed version(s) of the Content Viewer, in object-code format.

1.15 "Customer's End User" means any end user who accesses and uses Customer Content or Customer Viewer.

1.16 "Digital Publishing Portal" means singular launch point for Customers to Access the Software and Services.

1.17 "Documentation" means any explanatory written materials and files provided to Customer in connection with the Software and Services.

1.18 "DPS" means Adobe's Digital Publishing Suite.

1.19 "Feedback" means Customer's feedback on evaluation of the Software, Services,, or Reports including without limitation, feedback on features or functionality, usability, specifications, architectural diagrams, APIs and related information, software or hardware compatibility, interoperability, performance, bug reports, test results and documentation requirements, and may also include suggestions or ideas for improvements or enhancements.

1.20 "Implementation Commencement Date" means the date on which Adobe begins performance of Professional Services, as set forth on the applicable Ordering Document, including but not limited to a Statement of Work.

1.21 "Implementation Period" means the period of time between the Implementation Commencement Date and the Service Commencement Date, as set forth on the applicable Ordering Document.

1.22 "Master Terms" means, collectively, these Terms of Use, Customer's applicable Ordering Document and Services Description.

1.23 "Ordering Document" means a Service Order or Reseller License, as applicable.

1.24 "Party" or "Parties" mean(s) either Adobe or Customer, or both, as appropriate.

1.25 "Professional Services" means any consulting, training, implementation, and technical services provided to Customer, as set forth in the applicable Ordering Document, including but not limited to a Statement of Work, and in accordance with the pricing terms contained therein, which may include Adobe Training and Adobe Consulting Services.

1.26 "Proprietary Rights" "means any patent, copyright, trademark, service mark, mask work, trade secret or other intellectual property or proprietary right.

1.27 "PS Deliverables" means all information and data collected by Adobe from the Customer Viewer or from Customer's search providers in the course of performing the Professional Services, including but not limited to any and all analytics data contained within the Reports, fonts, photographs, images, written copy, materials, branding, and trademarks.

1.28 "Reports" means all graphical or numerical displays of Customer Data generated by the use of Services that contain Adobe's proprietary design, look, and feel.

1.29 "Reseller License" means an ordering document and/or license that a Reseller Licensee has executed with an Adobe authorized reseller for the purpose licensing the Software and Services.

1.30 "Reseller Licensee" means a party who has executed a valid Ordering Document and/or license with an Adobe authorized reseller for the Software and Services.

1.31 "SDK" means any Adobe Digital Publishing Suite software development kit(s) and application programming interfaces ("API's") including but not limited to any associated Documentation, updates, and upgrades provided

to Customer under the Master Terms and that may be necessary for interoperation with certain aspects of the Services.

1.32 "Service" or "Services" means the Adobe Digital Publishing Suite services described within the applicable Ordering Document (or at the location specified therein).

1.33 "Service Commencement Date" means the applicable date upon which the Fees for the Software and Services, as described in the Ordering Document, shall begin to accrue.

1.34 "Service Order" means an ordering document, including but not limited to a Service Order, Service Order Addendum, or Statement of Work, by which an Adobe direct Customer orders Software and Services, that is executed by the parties, and which references and is governed by the Master Terms.

1.35 "Software" means object code versions of Adobe's proprietary software applications including any SDKs (except where specifically excluded), Documentation, updates, upgrades, and derivative works which is made available to Customer for licensing (including but not limited to Software provided to Customer on the Digital Publishing Portal or via FTP download).

1.36 "Software and Services" means the Services, Software, Professional Services, and Customer Support licensed by Adobe to Customer pursuant to the Master Terms.

1.37 "Taxes" means (i) all taxes of any kind whatsoever (whether payable directly or by withholding), including without limitation income, franchise, gross receipts, personal property, intangible personal property, ad valorem, value added, goods and services, consumption, sales, use, excise, import or export, documentary and stamp taxes, (ii) all government permit or license fees and any associated costs, (iii) all customs, duty, tariff and similar fees and any associated costs, and (iv) any interest and penalties, additions to tax or fees or other additional amounts with respect thereto imposed by any tax or other governmental authority.

1.38 "User" means only employees of Customer who are authorized and designated by Customer to Access the Digital Publishing Portal using a Customer Log-in ID, and unique password or authorized by Adobe to use the Software, as applicable.

## **2. LICENSES.**

2.1 Software Limited Use License. Subject to Customer's compliance with the Master Terms, and Customer's prompt and continued payment, Adobe grants Customer a worldwide, non-exclusive, non-transferable, limited license under all applicable Proprietary Rights during the Term to Access and use the Software made available by Adobe to Customer per the respective license set forth in this Section 2.

Unless otherwise indicated in the Master Terms, the Software licenses below apply to both enterprise-level and professional-level Customers. In the event Software is provided to Customer with an end user license agreement ("EULA"), any conflicting terms of the EULA shall supersede the licenses set forth in this Section 2.

2.1 (i) Viewer Builder. Customer may install and use Viewer Builder solely for the purpose of developing a Customer Viewer. Customer may not distribute the Viewer Builder to any third party, except as expressly provided in the Master Terms.

2.1 (ii) Folio Builder. Customer may install and use Folio Builder solely for the purpose of accessing and using the Services. Customer may not distribute the Folio Builder to any third party, except as may expressly provided in the Master Terms.

2.1 (iii) Content Viewer. Customer may install and use the Content Viewer in order to (a) use, evaluate and test the output from the Authoring Tools; and (b) make back-up and archival copies from time to time, as Customer deems reasonably necessary. Customer may not distribute the Content Viewer on a stand-alone basis to any third party, except otherwise provided in the Master Terms.

2.1 (iv) Overlay Creator Panel, Content Bundler, and Digital Publishing Plug-in for InDesign. Customer may install and use Overlay Creator Panel, Content Bundler, and Digital Publishing Plug-in ("Authoring Tools") for

InDesign solely for the purpose of developing your content designed to be displayed within the Content Viewer. Customer may not distribute the Authoring Tools to any third party, except as otherwise provided in the Master Terms.

2.1 (v) SDK License. Customers who have signed an enterprise-level license may install and use any SDK provided to Customer under the Master Terms solely for the purpose of developing a Customer Viewer or for Accessing and using the Services ordered by Customer. Customer may not distribute the SDK(s) to any third party, except as otherwise provided in the Master Terms. The terms of any license accompanying an SDK shall supersede the terms in this Section 2.1(v).

2.1 (vi) Software without a EULA. In the event Software is made available to Customer without a EULA and is not expressly governed by a license in this Section 2, Adobe grants to Customer a worldwide, non-exclusive, non-transferable, limited license under all applicable Proprietary Rights during the Term to Access and use the Software for internal development of a Customer Viewer only. Unless explicitly authorized, Customer is not authorized to distribute such Software to any third party.

2.2 Distribution License. During the Term, and subject to Customer's compliance with the Master Terms, Customer may distribute Customer Viewer (i) to Customer's End Users using any available methods (including via the internet or CDN) to grant to Customer's End Users a license to install and use Customer Viewer, including pre-production, or beta versions thereof, for Customer's End User's personal use; and (ii) distribute the Customer Viewer installed or distributed by Customer's distributor(s), through multiple tiers of distribution, which includes the right of Customer to sublicense the Customer Viewer to Customer's distributor(s) in accordance with and pursuant to all of the terms and conditions of the Master Terms for purposes of installing the Customer Viewer on or in Customer's distributor(s) products or distributing the Customer Viewer to Customer's End Users, provided that Customer shall not be relieved of its obligations or liabilities to Adobe under the Master Terms by the exercise of such sublicense rights and Customer shall remain liable for any obligations or liabilities to Adobe arising or resulting from the acts or omissions in breach of these terms and conditions by Customer's distributors.

2.3 Licenses from Customer. During the Term, Customer grants to Adobe a non-exclusive, royalty-free, worldwide limited license to use, copy, transmit, index, and/or display Customer Content, Customer Data, Customer Materials, and the PS Deliverables solely to the extent necessary to provide the Software, Services and Reports to Customer and to enforce its rights set forth hereunder. Additionally, Customer grants to Adobe the non-exclusive, perpetual, worldwide license to use, copy, transmit, index, model, aggregate (either alone or in combination with similar data of other customers of Adobe), publish, display, resell, and/or distribute anonymous information in aggregate derived from Customer Data (which information may include but is not limited to web browser, screen resolution, and mobile device), provided that no such use(s) shall include any information that identifies Customer or Customer's End Users.

2.4 Custom Development. Subject to Customer's ownership interest in the Customer Content, Customer Data, Customer Materials and PS Deliverables, all right, title and interest in and to any custom development shall remain or vest exclusively in Adobe or its licensors ("Custom Development"). Subject to compliance with the Master Terms, Adobe grants Customer a worldwide, non-exclusive, non-transferable, limited license to use the Custom Development and reproduce, display, and perform the deliverables provided by Adobe during the Term, for Customer's internal business purposes, and as otherwise outlined in an applicable Ordering Document.

2.5 Documentation. Customer may make copies of the Documentation for its own internal use in connection with Customer's Access to the Software in accordance with the Master Terms but no more than the amount reasonably necessary. Any permitted copy of the Documentation that Customer makes must contain the same copyright and other proprietary notices that appear on or in the Documentation.

2.6 Subcontractors. Customer may sub-license development of its Customer Viewer to a third party subcontractor or development contractor to develop the Customer Viewer on Customer's behalf, provided that: (a) Customer is responsible for ensuring that any such subcontractor agrees to abide by and fully complies with the terms of the Master Terms as they relate to the use of the Software on the same basis as applies to Customer; (b) such use is only in relation to Customer's direct beneficial business purposes as restricted herein; (c) such use does not represent or constitute an increase in the scope or number of licenses provided hereunder; and

(d) Customer shall remain fully liable for any and all acts or omissions by the subcontractor related to the Master Terms.

2.7 Feedback. Customer grants to Adobe a non-exclusive, irrevocable, worldwide, royalty-free right and license to use, reproduce, distribute, make derivative works based upon, publicly display, publicly perform, make, use, sell and export the Feedback, including without limitation the right to sublicense such rights through multiple tiers of sub-licensees. Publisher agrees that it has all rights necessary to provide the Feedback to Adobe and acknowledges that Adobe is in no way obligated to incorporate, use or otherwise acknowledge any Feedback provided by Customer.

2.8 Affiliates. Adobe agrees that Customer's Affiliates may place orders under the Master Terms for the Services provided hereunder by executing a mutually agreeable Service Order. Each such Affiliate that signs a Service Order incorporating the Master Terms shall be considered a Customer as that term is used in the Master Terms and such Service Order or addendum thereto. The Master Terms, insofar as it relates to any such Service Order or addendum, shall be deemed to be a three-party agreement between Adobe U.S., Adobe Ireland and such Affiliate; provided, however, that Customer retains ultimate liability for any acts or omissions of such Affiliate. Affiliates located in a country other than the United States, Canada, or Mexico who place a Service Order governed by the Master Terms will be required to contract with and place orders to Adobe Ireland. Affiliates located in the United States, Canada, and Mexico will be required to contract with and place orders with Adobe U.S.

2.9 Sublicense. Adobe agrees that a Customer may Access and use the Services on behalf of Customer's licensees provided that Customer has a valid Service Order and all such Access and use comply with the Master Terms including but not limited to this Section 2.9. Customer agrees that (a) such use is only in relation to Customer's direct beneficial business purposes as restricted herein; (b) such use does not represent or constitute an increase in the scope or number of licenses or fulfillments provided hereunder; and (c) Customer shall remain fully liable for any and all acts or omissions by the Customer's licensee related to the Master Terms.

### **3. ADOBE DPS SERVICES:**

3.1 Services. The Services are described within the applicable Ordering Document (or at the location specified therein, including but not limited to the Services Description). Unless otherwise set forth on the applicable Ordering Document, any unused Annual Issue Volume Bundle commitments shall expire one year from the Services Commencement Date identified in the applicable Ordering Document, and shall not carry over or be valid for any other purpose past the end of such year. Adobe direct Customer requests for any changes to the Services must be handled in a Service Order Addendum. Reseller Licensee shall work directly with its Adobe authorized reseller to request any changes to Reseller Licensee's designated Services. Adobe shall not be obligated to perform tasks described in a Customer request until the Parties agree in writing to the proposed change and any attendant fees.

3.2 License to Services. Subject to compliance with the Master Terms and payment of any associated Fees, Adobe grants to Customer, during the Term, the nontransferable, nonexclusive, worldwide limited right (i) for Customer and its Users to access the Services through the online interface(s) for Adobe's Digital Publishing Suite, including but not limited to the Digital Publishing Portal; (ii) to use and distribute Base Analytics Reports either internally or externally; and (iii) absent an additional right granted to Customer via a separate agreement for Advanced Analytics, to use and distribute Advanced Analytics Reports internally only. All such rights in this Section 3.2 are limited to the sole purpose of developing, publishing, and distributing Customer Content with a Customer Viewer.

3.3 Customer Content. Customer is solely responsible for (1) ensuring that Customer Content or content that Customer permits Customer's End User to upload and/or share to the Service complies with the laws of all jurisdictions where Customer hosts and distributes its Customer Content; and (2) promptly removing Customer Content if Customer is notified or otherwise has reason to believe that such Customer Content violates relevant laws. Adobe will only remove Customer Content if (i) Adobe is put on actual notice that Customer Content Adobe hosts on Customer's behalf violates the law; (ii) Adobe provides Customer a reasonable opportunity to remove the Customer Content; and (iii) and Customer fails to do so. Upon Adobe's notice to Customer and

Customer's failure to cure within a reasonable time, Adobe has the right, in its sole discretion, to determine whether to remove content and/or suspend or terminate Customer's license to access and use the Services.

#### 4. PROFESSIONAL SERVICES.

Any Professional Services Adobe provides to Customer must be described in an applicable Ordering Document or corresponding Statement of Work. No additional Professional Services requested by Customer shall be performed by Adobe without first executing an Ordering Document identifying such Professional Services including but not limited to any associated Fees. Unless otherwise set forth on an applicable Ordering Document, any unused hours of Professional Services shall expire one year from the Implementation Commencement Date identified on the applicable Ordering Document or corresponding Statement of Work, and shall not carry over or be valid for any other purpose past the end of such year.

In the event a specific fee for the Professional Services is not referenced, the Professional Services shall be performed at Adobe's then-current rates on a time and materials basis; that is, Customer shall pay Adobe for the time spent performing the relevant work, plus materials, taxes and expenses. Any monetary limit referenced shall be an estimate only for the purposes of Customer's budgeting and Adobe's resource scheduling, unless expressly stated to be a definitive limit.

#### 5. CUSTOMER SUPPORT.

5.1 Gold Support. Gold Support entitles Customer 24x7 prioritized phone support for Services issues including trouble shooting Software (except SDKs) licensed under the Master Terms that is used to access the Service. Gold Support does not cover support for SDKs. Gold Support does not cover software used to create content unless Customer purchases additional support for software licensed outside of the Master Terms. Support is provided related to the Adobe Digital Publishing Suite as follows:

5.1 (i) Target response times (during normal business hours by region)

- a. Priority 1: 1 hour
- b. Priority 2: 2 hours
- c. Priority 3: 3 hours
- d. Priority 4: 1 business day

Find out more about [priority definitions](#).

5.1 (ii) Authorized Contacts. Customer may have up to four (4) contacts that are authorized to submit cases to Adobe technical support team.

5.1 (iii) Hours of Availability. 24x7 support in English, 365 days per year

5.1 (iv) Case Priority Definitions. For the Gold Support program, the customer identifies the priority level. Accurately prioritizing your technical issue is critical to our mutual success and the following guidelines will assist you in determining the appropriate priority level.

- a. **CRITICAL (Priority 1) — the problem results in extremely serious interruptions to a production system.** It has affected, or could affect, the entire user community. Tasks that should be executed immediately cannot be executed because of a complete crash of the system or interruptions in main functions of the production system. Data integrity is compromised and the service request requires immediate processing as the issue can result in financial losses. In a desktop application, whether part of, or independent of a solution, the issue is at risk of creating imminent financial losses due to missing critical project deadlines or deliverables. The customer shall call Adobe Customer Support for all critical priority 1 issues.

- b. URGENT (Priority 2) — **the problem results in serious interruptions to normal operations, will negatively impact an enterprise-wide installation, urgent deadlines or at risk.** In a production system, important tasks cannot be performed, but the error does not impair essential operations. Processing can still continue in a restricted manner, and data integrity may be at risk. In a pre-production environment, the problem hinders deployment of an enterprise installation. In a desktop application, meeting urgent project deadlines that have a financial impact are at risk. The service request requires timely processing, because the malfunction could cause serious interruptions to critical processes or negatively impact business.
- c. IMPORTANT (Priority 3) — **the problem causes interruptions in normal operations.** It does not prevent operation of a production system, or there could be minor degradation in performance. The error is attributed to malfunctioning or incorrect behavior of the software. The issue will affect a pilot or proof-of-concept deadline in a development environment. In a desktop application, meeting important project deadlines may be at risk.
- d. MINOR (Priority 4) — **the problem results in minimal or no interruptions to normal operations** (no business impact). The issue consists of "how to" questions including issues related to APIs and integration, installation and configuration inquiries, enhancement requests, or documentation questions.

#### 5.1 (v) Adobe Gold Support Terms and Conditions.

- a. Services.
  - 1. Adobe will provide Customer and the allotted authorized users "Technical Support Contacts" the support services ("Support Services") described at <http://www.adobe.com/support/programs> (the "Support Site"). Such descriptions, as may be amended from time to time, are deemed to be part of the Master Terms. The Adobe software products and technologies for which Gold Support is available are listed on the Support Site. Gold Support is not available for all Adobe software products. Support Services will be delivered by a member of Adobe's technical support team to the Technical Support Contacts during the regional hours of operation as listed on the Support Site. Additional Technical Support Contracts may be purchased and registered as authorized users of the Support Program. Support is delivered in English only, unless the Customer is in a location where localized support has been made available by Adobe.
  - 2. Customer shall have access to Adobe's eSupport services via remote computer access ("eSupport Services"). Should Customer choose to access the eSupport Services, Customer hereby grants permission to Adobe to access the Software, including any and all systems on which it resides, for the sole purpose of providing Support Services to Customer. CUSTOMER ACKNOWLEDGES THAT IT MAY CONTROL ALL ADOBE ACCESS TO THE SOFTWARE AND TO CUSTOMER'S SYSTEMS BY SELECTING A "HIGH" SECURITY SETTING AND MONITORING ALL SUCH ACCESS; PROVIDED, HOWEVER ADOBE SHALL NOT BE LIABLE FOR ANY FAILURE TO PROVIDE SUPPORT SERVICES AS A RESULT OF CUSTOMER'S SECURITY SETTINGS AND MONITORING OF ADOBE'S ACCESS TO CUSTOMER'S SYSTEMS.
- b. Restrictions. Adobe may limit or terminate the Support Services being provided if Customer uses the Support Services in an abusive or fraudulent manner, as determined by Adobe in its reasonable discretion. Examples of such use include a high number of calls that concern previously resolved issues, repeated posing of questions to which the answer is readily found in the documentation, and discussion of issues that are not related to technical support. Resale or assignment is strictly prohibited and will be grounds for termination of the Support Services. Replacing an authorized user with a different Technical Support Contact is permitted so long as the contact is not the owner of the Support Program and the request is done in writing prior to providing Support Services to the new Technical Support Contact. Adobe will only provide Support Services for Products that are properly registered with Adobe as documented on the Support Site.

- c. Exclusions. Adobe shall not be required to provide any Support Services relating to problems or issues arising out of or from (i) Customer's use of the Products in a manner for which they were not designed; (ii) damage to the media on which the Products are provided or to the computer on which the Products are installed; (iii) Customer's negligence, misuse, or modification of the Products; (iv) versions of Products other than the most recent version (e.g., 5.x) and one version back (e.g., 4.x), provided that Adobe shall also not be required to provide any Support Services for Products that are no longer listed on the Support Site as supported products; (v) third-party products and technologies not associated with network installation assistance as listed on the Support Site as supported technologies or (vi) conflicts related to replacing or installing hardware, drivers, and software that have not been Adobe certified.
- d. Term and Termination.
  - 1. Adobe shall provide the above Support Services under this Section 5.1 for the term set forth in a Service Order (or other ordering document even if it is called something else).
  - 2. The term "Annual Customer Support Fee" as used in this Section 5 means, (i) for the Initial Term, the annual Customer Support Fee set forth on the applicable purchasing document.
  - 3. Notwithstanding anything to the contrary herein, Support Services may be terminated by Adobe for Customer's failure to pay Adobe the Annual Customer Support Fee if such failure to pay continues for ten (10) days after Adobe gives Customer written notice of such failure. Adobe may also terminate Support Services if Customer materially breaches the terms of this Section 5 and fails to cure such breach within thirty (30) days of written notice thereof, except that a material breach of any license granted to Customer in the terms of use or end user license agreement applicable to the Software shall be grounds for immediate termination.
  - 4. Customer acknowledges that Adobe has the right to discontinue the manufacture and development of any Software and the Support Services for any Software, including without limitation the distribution of older Software versions, at any time in its sole discretion, provided that Adobe agrees not to discontinue the Support Services for the Software during the current term set forth in a Service Order (or other ordering document, even if called something else), subject to the termination provisions set forth in the Master Terms. Adobe reserves the right to alter these Support Services from time to time, using reasonable discretion but such alterations shall not result in (i) diminished support from the level of support set forth herein; (ii) materially diminished obligations for Adobe; (iii) materially diminished rights of Customer, or (iv) higher Annual Customer Support Fees during the then-current term. Adobe shall provide Customer with thirty (30) days prior written notice of any permitted material changes to these Support Services contemplated herein.
- e. Warranty and Disclaimer. Adobe will use commercially reasonable efforts to provide the Support Services in a professional manner, but Adobe cannot guarantee that every question or problem raised by Customer can or will be resolved. Nothing in this Section 5.1 shall be construed as expanding or adding to the warranty for the Software set forth in an End User License Agreement provided with Software and/or other applicable agreement with Adobe governing use of the Software. EXCEPT FOR ANY WARRANTY, CONDITION, REPRESENTATION, OR TERM TO THE EXTENT TO WHICH THE SAME CANNOT OR MAY NOT BE EXCLUDED OR LIMITED BY LAW APPLICABLE TO CUSTOMER IN ITS JURISDICTION, ADOBE MAKES, AND CUSTOMER RECEIVES, NO WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, EXPRESS, IMPLIED, OR STATUTORY, RELATED TO OR ARISING IN ANY WAY OUT OF THIS SECTION 5.1 OR THE PROVISION OF MATERIALS OR SERVICES UNDER THE MASTER TERMS. ADOBE SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.
- f. LIMITATION OF LIABILITY. IN NO EVENT SHALL ADOBE'S LIABILITY ARISING FROM OR RELATED TO THIS SECTION 5.1 EXCEED THE AMOUNTS PAID BY CUSTOMER FOR THE SUPPORT SERVICES ORDERED BY CUSTOMER FOR THE ANNUAL TERM IN WHICH THE LIABILITY AROSE. IN NO EVENT SHALL ADOBE HAVE ANY LIABILITY FOR ANY SPECIAL, PUNITIVE, INDIRECT, OR CONSEQUENTIAL



DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, DAMAGES FOR LOST PROFITS, LOSS OF DATA, COSTS OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES, LOSS OF USE OF EQUIPMENT OR FACILITIES, OR INTERRUPTION OF BUSINESS, ARISING FROM OR RELATED TO SECTION 5.1 UNDER ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER OR NOT ADOBE HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. THESE LIMITATIONS SHALL APPLY NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY LIMITED REMEDY.

- g. **Additions.** Any additional Customer Support services added to this Service Order by written notice to Customer will be governed by these terms and conditions.

5.2 Developer Support. In addition to Gold Support, Customer's who have ordered Gold Support for an enterprise-level license will also receive Developer Support. Developer Support provides Customer with next business day email responses for development inquiries related to SDK's and API's that have been made available as part of the Developer Support program. Developer Support is not included with Gold Support for the professional edition of the Digital Publishing Suite.

**5.2 (i) Services.**

- a. The Software for which Developer Support is available is listed below in Section 5.2(i)(e). Developer Support is not available for all Adobe software products.
- b. Support Services will be delivered to Customer by a member of Adobe's developer support team to the authorized Technical Support Contacts during the hours of operation as listed below.
- c. Support incidents can be submitted by e-mail or by logging into Adobe's support portal. Adobe's technical support team will respond to submitted incidents within one business day of Adobe's receipt of the incident.
- d. Support is delivered in English only unless the Customer is in a location where localized support has been made available by Adobe.
- e. Developer Support is currently available for the following SDKs; Bundler SDK, Adobe InDesign® SDK, Adobe® Creative Suite® SDK and Adobe® Creative Suite® Extension Builder ("Supported Software").
- f. Inquires submitted by email or the Adobe Support portal will be responded to during business hours, Monday through Friday, 8 am – 5 pm, EST.
- g. Authorized Contacts. Customer may have up to four (4) contacts that are authorized to submit cases to Adobe developer support team.

**5.2 (ii) Restrictions.**

- a. Resale, assignment and transfer of ownership are strictly prohibited and will be grounds for termination of these Support Services. Adobe will only provide Support Services for the Supported Software identified above in Section 5.2(i)(e). A single support incident will be restricted to support on an issue that focuses on one aspect of the Supported Software – e.g. use of a specific documented feature of the Supported Software, assistance with a specific problem or error message or assistance with a discrete code-related issue. While this issue may involve other aspects of the Supported Software, addressing other aspects constitutes a separate issue and requires an additional support incident. A single support incident may involve multiple interactions, emails and off-line research. Adobe Support Engineers are responsible for determining what characterizes a single support incident and communicating this to the Customer. Adobe Support Engineers will make reasonable efforts to resolve the issue but Adobe cannot guarantee that every issue will be resolved.
- b. Any code that Adobe provides as part of a response to a Developer Support incident is licensed to the Developer and solely for use by the Developer for the purposes set forth in the Master Terms. Developer's use of Developer Tools is also subject to the Master Terms or an end user license agreement which Developer may be required to accept prior to downloading the Supported Software, or in connection with receipt of the serial number or license key for such Supported Software. Adobe

retains all rights in such code. Developer has no right to copy, decompile, reverse engineer, sublicense or otherwise distribute such code, except as may be expressly provided in an Adobe software licensing agreement and any other terms and conditions accompanying the code.

- c. When requesting and receiving support, Developer will not provide Adobe with any information, including that incorporated in Developer's software that is confidential to Developer or any third party. Any notice, legend, or label to the contrary contained in any materials provided by Developer to Adobe shall be without effect.
- d. Developer shall be solely responsible for any restoration of lost or altered files, data or programs.
- e. **Exclusions.** Adobe shall not be required to provide any Support Services relating to problems or issues arising out of or from (i) Customer's use of the Supported Software in a manner for which they were not designed; (ii) damage to the media on which the Supported Software are provided or to the computer on which the Supported Software are installed; (iii) Customer's negligence, misuse, or modification of the Supported Software; (iv) versions of Supported Software other than the most recent version (e.g., 5.x) and one version back (e.g., 4.x), provided that Adobe shall also not be required to provide any Support Services for Supported Software that are no longer listed on the Support Site as supported products; (v) third-party products and technologies (vi) conflicts related to replacing or installing hardware, drivers, and software that have not been Adobe certified.

#### **5.2 (iii) Term and Termination.**

- a. Adobe shall provide the above Support Services under this Section 5.2 for the term set forth in a Service Order (or other ordering document even if it is called something else).
- b. Notwithstanding anything to the contrary herein, the Support Services may be terminated by Adobe for Customer's failure to pay Adobe the Annual Customer Support Fee if such failure to pay continues for ten (10) days after Adobe gives Customer written notice of such failure. Adobe may also terminate the Support Services if Customer materially breaches the terms of this Section 5.2 and fails to cure such breach within thirty (30) days of written notice thereof, except that a material breach of any license granted to Customer in the Master Terms or end user license agreement applicable to the Software shall be grounds for immediate termination.
- c. Customer acknowledges that Adobe has the right to discontinue the manufacture and development of any Software and the Support Services for any Software, including without limitation the distribution of older Software versions, at any time in its sole discretion, provided that Adobe agrees not to discontinue the Support Services for the Software during the current term of Customer's Service Order (or order document, even if called something else), subject to the termination provisions herein. Adobe reserves the right to alter these Support Services from time to time, using reasonable discretion but any such alteration shall not result in (i) diminished support from the level of support set forth herein; (ii) materially diminished obligations for Adobe; (iii) materially diminished rights of Customer, or (iv) higher Annual Customer Support Fees during the then-current term. Adobe shall provide Customer with thirty (30) days prior written notice of any permitted material changes to these Support Services contemplated herein.

**5.2 (iv) Warranty and Disclaimer.** Adobe will use commercially reasonable efforts to provide the Support Services in a professional manner, but Adobe cannot guarantee that every question or problem raised by Customer can or will be resolved. Nothing in this Section 5.2 shall be construed as expanding or adding to the warranty for the Software set forth in the Master Terms or an end user license agreement accompanying the Software or any other agreement with Adobe governing use of the Software. EXCEPT FOR ANY WARRANTY, CONDITION, REPRESENTATION, OR TERM TO THE EXTENT TO WHICH THE SAME CANNOT OR MAY NOT BE EXCLUDED OR LIMITED BY LAW APPLICABLE TO CUSTOMER IN ITS JURISDICTION, ADOBE MAKES, AND CUSTOMER RECEIVES, NO WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, EXPRESS, IMPLIED, OR STATUTORY, RELATED TO OR ARISING IN ANY WAY OUT OF THIS SECTION 5.2 OR THE PROVISION OF MATERIALS OR SERVICES UNDER THE MASTER TERMS. ADOBE SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

**5.2 (v) LIMITATION OF LIABILITY.** ADOBE'S LIABILITY UNDER THIS SECTION 5.2 IS LIMITED TO THE AMOUNTS PAID BY CUSTOMER FOR THE SUPPORT SERVICES ORDERED BY CUSTOMER. IN NO EVENT SHALL ADOBE HAVE ANY LIABILITY FOR ANY SPECIAL, PUNITIVE, INDIRECT, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, DAMAGES FOR LOST PROFITS, LOSS OF DATA, COSTS OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES, LOSS OF USE OF EQUIPMENT OR FACILITIES, OR INTERRUPTION OF BUSINESS, ARISING IN ANY WAY OUT OF THIS SECTION 5.2 UNDER ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER OR NOT ADOBE HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. THESE LIMITATIONS SHALL APPLY NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY LIMITED REMEDY.

5.2 (vi) Additions. Any additional Support Services added to Customer's Service Order will be governed by the Master Terms.

**5.3 Advantage Support.**

5.3 (i) Description. Advantage Support is an elective program that Customer's with an enterprise-level license may purchase with Gold Support. Advantage Support provides a designated team of technical experts who offer personalized support, prioritized case intake with quicker response times and quarterly performance reviews. This program is designed to optimize the speed of resolution. Advantage Support includes access to designated contacts, 24x7 phone support, enhanced prioritized case intake, five (5) authorized contacts, and quarterly performance reviews. Advantage Support is only available to those with an enterprise-level license for the Software and Services.

5.3 (ii) Terms and Conditions. The technical support services provided to Customer as part of the Advantage Support program ("Advantage") are to:

- a. Augment the number of named technical support contacts provided as part of Customer's Gold Support terms to a maximum of five (5) named technical support contacts;
- b. Provide access to a team of designated contacts for the management of technical support issues;
- c. Monitor complex or Critical issues, and work closely with the Technical Support Managers for proper escalation; and
- d. 24X7 support service responses for Critical issues affecting the software products identified in this Service Order ("24X7 Support"): this means Adobe shall provide support for these software products beyond the times mentioned in the Gold Support terms. Response time objectives are:

Priority	Severity*	Response Time
1	Critical	30 minutes: 24/7
2	Urgent	1 Business Hour
3	Important	2 Business Hours
4	Minor	1 Business Day

\*Severity definitions are as provided in Section 5.1 above.

- e. For Priority 1 Critical case requests the response time shall be thirty minutes from the time Customer contacts Adobe. Customer shall: initiate all Critical case requests via telephone; reproduce the alleged error; and provide Adobe with a designated contact during the remedy period, either onsite or by pager, to assist with data gathering, troubleshooting, testing and applying the proposed solution. In the event Customer does not fulfill these terms, Adobe, in its sole discretion, may downgrade the priority level of the case.

- f. If Adobe, in its sole discretion, determines that remote troubleshooting and investigation techniques employed by Adobe have been unsuccessful and that on-site support is the most effective way to provide the services and deliverables, Customer will not be charged for such on-site support, but will be charged for travel and living expenses.

## **6. OBLIGATIONS AND RESTRICTIONS.**

6.1 Content and Distribution Restrictions. Customer agrees that it shall only make content available with the Customer Viewer that originates with and/or is licensed by Customer for distribution by Customer. Except as otherwise provided in the Master Terms, it is Customer's sole responsibility to manage any reports of violations reported to Customer. Customer agrees that its use of the Software and Services will not include illegal material, including but not limited to material that violates applicable obscenity laws.

6.2 Notices. Any copies of the Software that Customer is permitted to make must contain the same copyright and other proprietary notices that appear on or in the Software.

6.3 No Modification or Reverse Engineering. Except as may be provided in the Master Terms, Customer may not modify, adapt, translate or create derivative works based upon the Software. Customer will not reverse engineer, decompile, disassemble or otherwise attempt to discover the source code of the Software except to the extent Customer may be expressly permitted to reverse engineer or decompile under applicable law. Customer shall first request permission from Adobe in writing to provide Customer with the necessary information. Adobe has the right to impose reasonable conditions such as a reasonable fee for doing so. Requests for information should be directed to the Adobe at the address provided in the Software or such other address made available on [adobe.com](http://adobe.com) from time to time.

6.4 Restrictions. Customer may not (i) rent, lease, sublicense, assign or transfer Customer's rights in the Software and Services, or authorize all or any portion of the Software to be copied onto another user's computer except as may be expressly permitted by the Master Terms; (ii) make the Customer's Log-in ID's or passwords, Reports, Software, including but not limited to the Authoring Tools, Content Viewer, or Viewer Builder available to any third party, except as expressly permitted by the Master Terms; (iii) introduce a virus, worm, Trojan horse, or other harmful software code or similar files that may damage the operation of a third party's computer or property or information; (iv) use the Services in any manner that could damage, disable, overburden, or impair any Adobe server, or the network(s) connected to any Adobe server or interfere with any other party's use and enjoyment of the Services; (v) attempt to gain unauthorized access to Services, materials, other accounts, computer systems or networks connected to any Adobe server or to the Services, through hacking, password mining, or any other means; (vi) engage in any systematic extraction of data or data fields, including without limitation e-mail addresses; (vii) disclose, harvest, or otherwise collect information, including e-mail addresses, or other private information about any third party without that party's express consent; defraud, defame, abuse, harass, stalk, threaten, or otherwise violate the legal rights (such as rights of privacy and publicity) of others; or (viii) upload, or otherwise make available, files that contain images, photographs, software, or other material protected by intellectual property laws, including, for example, and not as limitation, copyright or trademark laws (or by rights of privacy or publicity) unless Customer owns or controls the rights thereto or have received all necessary consent to do the same.

6.5 Licenses. Customer agrees not to exceed the maximum number of licensed Users, if applicable to a particular Software or Service that Customer has purchased for that particular Software or Service, as evidenced in the Service Order(s) or license.

6.6 End User License Agreement and Terms of Service. Customer shall ensure that the Customer Viewer is distributed to Customer's End Users under an enforceable end user license agreement or terms of service, in favor of Customer and its suppliers containing at least the following minimum terms (the "End-User License"): (i) a prohibition against distribution and copying, (ii) a prohibition against modifications and derivative works, (iii) a prohibition against decompiling, reverse engineering, disassembling, and otherwise reducing the software to a human-perceivable form, (iv) a provision indicating by Customer and its suppliers ownership of the software, (v) a disclaimer of indirect, special, incidental, punitive, and consequential damages, (vi) other industry standard disclaimers and limitations, including, as applicable: a disclaimer of all applicable statutory warranties, to the full

extent allowed by law, a limitation of liability not to exceed the price of the Customer Viewer and/or a provision that the end user's sole remedy shall be a right of return and refund, if any, from Customer, and (vii) and terms of conditions notifying the end user of any restrictions including but not limited to the reporting of abuse, copyright infringement, and any other violations related to Customer's Content.

6.7 Upgrades. Customer shall use reasonable efforts to update the Customer Viewer with any updates or upgrades to the Software provided to Customer by Adobe within a reasonable period of time after Customer first receives the applicable update or upgrade.

6.8 Log-in Information. To gain access to and use the Services, Customer may be required to create or, if an account is created by Adobe, Customer is required to use an Adobe ID and Customer-created password or other log-in ID and password ("Customer Log-in ID's). Customer is responsible for all activity occurring under its Customer Log-in ID. Customer must keep its Customer Log-in ID confidential and not share it with third parties. Adobe has no obligation or responsibility with regard to the Customer's use, distribution, disclosure, or management of Customer Log-in ID's. Notwithstanding the foregoing, Adobe may require Customer to change Customer's Log-in ID if it is inconsistent with the terms of the Master Terms.

6.9 Delivery Terms. Unless otherwise indicated in an Ordering Document, Customer's access to the Services and Software will be made available from the Digital Publishing Portal, Accessed using Customer's Log-in ID and password.

## **7. PAYMENT.**

7.1 The payment terms set forth in this Section 7 apply only to Adobe's direct Customers. Payment of fees by Reseller Licensees must be made to Adobe by the Adobe authorized Reseller through whom Reseller Licensee procured the Software and Services.

7.2 Fees and Expenses. Customer will pay all fees described in the Service Order(s) which reference the Master Terms, in accordance with the payment terms found therein and in the Master Terms ("Fees"). Orders for delivery of Software or Services or for provision of any Professional Services shall be allocated as follows: (i) to Adobe US when delivery/ provision is in North America (USA, Canada and Mexico); (ii) to Adobe Ireland, when delivery/ provision under orders (such as those by Affiliates) is in any other country. If Customer has a good faith belief that it has been incorrectly billed by Adobe, Customer must contact Adobe in writing, within thirty (30) days of the applicable invoice, specifying the calculation error and the amount of the adjustment or credit requested. Unless Customer has notified Adobe of such dispute, payments not received by Adobe by the due date shall bear interest at the lesser of a monthly rate of one and one half percent (1.5%) or the maximum rate allowable by law. Customer will reimburse Adobe for all reasonable costs and expenses incurred (including reasonable attorneys' fees) in collecting any overdue amounts. Customer shall be responsible for payment of any and all SSL certificates required of Customer in connection with the use of Customer first-party cookies with the Customer Viewer in connection with its use of the Services that require any such certificates, as described in the applicable Service Order.

7.3 Taxes. All stated prices are exclusive of any Taxes, however designated, levied or based upon delivery of the Software and Services. All such Taxes shall be paid by Customer, excluding only taxes based on the net income of Adobe. Applicable Taxes shall be billed as a separate item on the invoice where possible. Customer shall provide any tax exemption claims to Adobe in advance of executing a Service Order. Customer shall make the payments required under any applicable Service Order without deduction of any Taxes; provided that Customer may deduct only such Taxes imposed on the net income of Adobe that are required to be withheld by Customer under the laws of the applicable jurisdiction (i) to the extent that Customer actually pays such Taxes to the applicable tax authorities for the account of Adobe, as applicable, and (ii) only to the extent the amount so withheld and paid does not exceed the minimum percentage required to be withheld under applicable law. Within sixty (60) days of making any such payment for the account of Adobe of Taxes legally required to be withheld, Customer shall provide Adobe with official tax receipts documenting this payment.

No part of Adobe's compensation under the Master Terms will be subject to withholding for any federal, state, social security, workers' compensation or other like taxes or payments, unless required pursuant to notification

by a relevant taxing agency. Adobe acknowledges and agrees that it shall (i) report as income, and pay all taxes upon, all compensation received by it pursuant to the Master Terms, and (ii) pay for all taxes and other benefits arising from its employment of its employees or contractors performing the Professional Services provided hereunder.

## **8. OWNERSHIP.**

8.1 Customer owns all right, title and interest in and to (i) all Customer Data; (ii) Customer Content; (iii) Customer Materials; and (iv) PS Deliverables, subject to Adobe's underlying intellectual property rights in, and to, the Reports (collectively "Customer's Intellectual Property"). Except as expressly provided in the Master Terms, nothing in this Section shall be considered a grant to Adobe of any right, title or interest in or to Customer's or its third party suppliers' underlying rights in Customer's Intellectual Property. All rights not expressly granted are reserved by Customer and its suppliers.

8.2 The Software and Services, including but not limited to Custom Development, are the intellectual property of Adobe. The structure, organization and code of the Software are the valuable trade secrets and confidential information of Adobe and its suppliers. Except as expressly provided in the Master Terms, nothing in this Section shall be considered a grant to Customer of any right, title or interest in or to Adobe's or its third party suppliers' underlying rights in the Software and Services, such as, but not limited to, the functionality expressed in the Reports, data collection functionalities, supporting software, systems architecture and any and all related technologies, and any graphical design and look and feel contained in the Reports, graphics, logos, service marks, trademarks, trade secrets (collectively the "Adobe Intellectual Property"). Adobe and its third party suppliers, as applicable, retain all right, title and interest in and to the Adobe Intellectual Property including all improvements, modifications, suggestions, enhancement requests, feedback, recommendations or derivative works thereof, including those made by or for Customer, if any, which Customer hereby assigns to Adobe. The Software and Services are protected by law, including without limitation, the copyright laws of the United States and other countries, and by international treaty provisions. All rights not expressly granted are reserved by Adobe and its suppliers.

## **9. CONFIDENTIALITY; PUBLICITY; PRIVACY; SECURITY.**

9.1 Confidentiality. Each Party may have access to information that is confidential to the other Party, their wholly owned subsidiaries, and/or their affiliates ("Confidential Information"). Confidential Information includes any information that is clearly identified in writing as confidential at the time of disclosure, and any written or oral information that, based on the circumstances under which it was disclosed, a reasonable person would believe to be confidential. Such Confidential Information includes, but is not limited to, Customer Data, Customer Materials, PS Deliverables, product proposals, technological processes, product forecasts, trade secrets, pre-publication patent applications, product designs, pricing information and rate cards, software designs, hardware or system designs, technology specifications, source code, object code, graphic designs, report templates, proprietary financial information, systems architecture, and systems functionalities. Confidential Information also includes all copies, summaries and extracts of any Confidential Information.

The disclosing Party's Confidential Information shall not include information that (i) is or becomes a part of the public domain through no act or omission of the receiving Party; (ii) was rightfully in the receiving Party's possession prior to the disclosure and had not been obtained by the receiving Party either directly or indirectly from the disclosing Party; (iii) is rightfully disclosed to the receiving Party by a third party without restriction on disclosure; or (iv) is independently developed by the receiving Party without use of or reference to the disclosing Party's Confidential Information.

The Parties agree to use commercially reasonable care (but in no case less care than it uses to protect its own Confidential Information) to prevent the disclosure of the disclosing Party's Confidential Information to any third party and will only use the disclosing Party's Confidential Information to fulfill its specific obligations set forth herein. Notwithstanding the foregoing, Customer may disclose Adobe's Confidential Information to a User (or to Customer's Affiliate(s)) who is not a direct competitor of Adobe solely for the purpose of supporting Customer's internal use of the Software and Services, and Adobe may disclose Customer's Confidential Information to its

third party suppliers (or to its Affiliate(s)) solely to the extent necessary to perform Adobe's obligations under the Master Terms; provided that in either case, the disclosing Party is required to have a non-disclosure agreement in place with such third parties that protects Confidential Information against disclosure in a manner no less protective than the Master Terms.

This Section 9.1 will not be construed to prohibit disclosure of Confidential Information to the extent that such disclosure is required by law or valid order of a court or other governmental authority; provided, however, that a Party who has been subpoenaed or otherwise compelled by a valid law or court order to disclose Confidential Information (the "responding party") shall first have given sufficient and prompt written notice to the disclosing Party of the receipt of any subpoena or other request for such disclosure; and shall have made a reasonable effort to obtain a protective order requiring that the Confidential Information so disclosed be used only for the purposes for which the order was issued. Notwithstanding the foregoing obligation of the responding party, nothing in this Section 8.1 shall limit or restrict the ability of the disclosing Party to act on its own behalf and at its own expense to prevent or limit the required disclosure of Confidential Information.

9.2 Publicity. Unless expressly prohibited in an Ordering Document, Adobe may identify Customer on Adobe's customer lists and in its marketing and advertising materials, and announce that Customer is an Adobe customer, and reproduce Customer's company name, logo, trademark, trade name, service mark, or other commercial designations in connection therewith. With Customer's prior written consent, Adobe may develop and publish a case study based upon Customer's use of the Software and Services. Such prior consent shall not be required for Adobe to disclose information about Customer in connection with any filings or disclosures required by Adobe under applicable state or federal securities laws.

### 9.3 Privacy.

9.3 (i) Customer acknowledges and agrees that Adobe may be processing the Customer Data and PS Deliverables and serving the Customer Content (as applicable) on behalf of Customer and that, if required by applicable data protection legislation or government guidelines, Customer will inform third parties of the processing and serving of such data and content and ensure that such third parties have given any required consents.

9.3 (ii) Customer hereby agrees that the Customer Viewer will feature a privacy policy, linked conspicuously from the Customer Viewer' home page, download page, or primary interface, that (A) discloses Customer's privacy practices, (B) identifies the collection (via cookies and web beacons) and use of information gathered in connection with third party services, such as Software and Services; (C) if Customer utilizes the Services to serve Customer Content to visitors of the Customer Viewer, contains a statement specifically disclosing such practices (including use of a third party service provider to facilitate the serving of such Customer Content) and offers Customer's End Users an opportunity to opt out of (or opt-in if applicable law requires) such targeted content serving, and (D) if Customer collects (or plans to collect) any information from the Customer Viewer or transmits (or plans to transmit) information from any source to Adobe, contains a statement specifically disclosing such practices (including transmission to a third party service provider) and offers Customer's End Users an opportunity to opt out of (or opt-in, if applicable law requires) such use by third parties, such as Adobe. Customer represents and warrants that it will not transmit, provide, or otherwise make available to Adobe sensitive personal information of its employees, customers, partners or Customer's End Users, which includes but is not limited to information regarding a minor, financial information, and medical or health information.

Adobe reserves the right to request a change in Customer's privacy disclosures as mandated by law (including industry self-regulation or practice), upon written notice to Customer, and Customer agrees to cooperate in posting such revised disclosure within fifteen (15) days following receipt of such notice, or in otherwise posting such other disclosure as may be mutually agreeable to the Parties within fifteen (15) days following receipt of such notice.

9.3 (iii) Customer is responsible for ensuring and certifying that the privacy statement rendered with cookies set by Adobe or by Customer in connection with Customer's use of the Services, as applicable, accurately reflects and is consistent with Customer's data collection practices and its general privacy policy set forth on

the Customer homepage, download page, or primary interface. Adobe shall not be liable for any inconsistencies or inaccuracies within any such privacy statements.

9.4 Security. As part of the Service, Adobe shall implement reasonable security measures consistent with industry standards to protect Customer Data and Customer Materials from unauthorized access, and, in any event, in a manner at least as protective as Adobe uses to protect its own information of a similar nature. Adobe shall not, under any circumstances, be liable for situations in which the security, stability, or availability of the Service is compromised by (i) Customer, (ii) by software, programs, data or other computer information, if any, provided to Adobe by Customer, or (iii) by actions Adobe undertakes at the request of Customer.

## 10. TERM AND TERMINATION.

10.1 Term. Unless otherwise terminated as provided below, the term of the Master Terms:

10.1 (i) For Adobe's direct Customers, will commence on the Effective Date identified in the initial Service Order executed by and between Customer and Adobe, and will continue until the expiration, or earlier termination, of the applicable term of the last Service Order that references the Master Terms, including renewals thereof (the "Term").

10.2 (ii) For Reseller Licensees, will commence upon Reseller's electronic and/or written acceptance of the Master Terms and will continue until the expiration, or earlier termination, of the applicable term of the Reseller License that references the Master Terms, including renewals thereof (the "Term").

10.2 Termination or Suspension.

10.2 (i) If either Party breaches Section 9.1 (Confidential Information) or 9.3 (Privacy) of the Master Terms, the non-breaching Party may terminate the Master Terms and, for Adobe's direct Customer, any corresponding Service Orders immediately upon written notice to the breaching Party.

10.2 (ii) If either Party breaches any other material obligation under the Master Terms, the non-breaching Party may provide written notice to the breaching Party indicating (A) the nature and basis of such breach, with reference to the applicable provisions of the Master Terms; and (B) the non-breaching Party's intention to terminate the Master Terms and all or a portion of the corresponding Ordering Document. If the breach described in the previous sentence is not cured within thirty (30) days after receipt of written notice thereof, the non-breaching Party may terminate the Master Terms and all or a portion of the corresponding Ordering Document immediately upon written notice to the breaching Party.

10.2 (iii) Subject to Customer's good faith dispute of amounts invoiced as Fees, Adobe shall have the right to (A) suspend Customer's Access to the online interface to the Services, including but not limited to the Digital Publishing Portal, if Customer or Adobe authorized reseller through which Customer procured the Software and Services fails to pay Fees within five (5) days following the payment due date, and (B) suspend performance of the Services and use of the Software to Customer if Customer, or the Adobe authorized reseller through which Customer procured the Software and Services, fails to pay Fees within thirty (30) days following the payment due date. If Customer breaches Section 2 (Licenses), 3 (Services), or 6 (Obligations and Restrictions) of the Terms of Use, Adobe may immediately suspend the Services, terminate the license for the Software, and terminate all or a portion of the Master Terms including but not limited to all or a portion of the corresponding Service Orders at Adobe's sole discretion within five (5) days of such uncured breach.

10.2 (iv) Termination for Insolvency. In the event a Party receives notice that the other Party is insolvent or fails to pay its obligations as they arise or upon any proceeding being commenced by or against a Party under any law providing relief to the Party (an "Insolvency Event"), that Party that is not the subject of the Insolvency Event may terminate the Master Terms immediately upon notice to the Party that is the subject of the Insolvency Event.

10.2 (v) Termination for Financing Default. If Adobe's direct Customer elects to finance all or any portion of the Fees payable under the Master Terms through a lender referred to Customer by Adobe, Customer



agrees that if Customer defaults under its financing agreement with its lender, then effective upon Adobe's written notice to Customer, with respect to the financed fees, Adobe may terminate all services to be provided hereunder.

### 10.3 Effect of Termination; Survival.

10.3 (i) Upon any termination or expiration of the Master Terms or an applicable Ordering Document, (i) the rights and licenses granted to Customer (or granted to Adobe under Section 2.3) under the Master Terms will automatically terminate; and (ii) Customer will, at its expense, cease developing or distributing any new Customer Content and will uninstall all Software.

10.3 (ii) Upon expiration or non-renewal of the Master Terms for either Party's convenience, and for a period of thirty (30) days thereafter, Adobe will make available the Customer Data, Customer Content, Customer Materials and PS Deliverables in the form and format then available within the reporting interface(s) for the Services. Any continued use of the Software, and/or Services after termination or expiration shall be charged, in the case of Services, at the greater of the Overusage rate stated on the Ordering Document or Adobe's then current list Overusage rate, and, in the case of Software, the pro-rated license Fees through the date on which the Software is uninstalled. Further, if Customer does not remove the Software, Customer Data, Customer Content, Customer Materials and PS Deliverables, and references or links to the Services within thirty (30) days of termination or expiration of the Master Terms Customer will be liable for any reasonable associated legal fees and collection expenses incurred by Adobe in recovering amounts due and Adobe shall have the right to remove Customer Data, Customer Content, Customer Materials and PS Deliverables from its servers without liability. All provisions of the Master Terms which by their nature must survive termination in order to achieve the fundamental purposes of the Master Terms shall survive any termination or expiration of the Master Terms.

## 11. WARRANTIES; DISCLAIMERS.

11.1 (i) Adobe Warranties. Adobe warrants that (i) the Services will operate in substantial conformance with the Services Description described or referenced in the applicable Service Order(s); (ii) the Professional Services provided under the Master Terms will be performed in a professional and workman-like manner; and (iii) the Software (as provided to Customer) will operate in substantial conformance with the Services Description, Documentation, or as described or referenced in the applicable Service Order(s). For avoidance of doubt, the Adobe authorized reseller shall be responsible to Reseller Licensee for any warranties provided in the Reseller License.

11.1 (ii) Customer Warranties. Customer warrants and represents to Adobe that Customer has sufficient rights to the Customer Content, Customer Data, Customer Materials, PS Deliverables and in anything Customer posts to the Service (whether on Adobe or Adobe-licensed servers), including but not limited to any necessary authorization, release, or clearance related to any rights of ownership, privacy, publicity, or intellectual property, and Customer will not provide Adobe with any Customer Content, Customer Data, Customer Materials, PS Deliverables, or any other materials that: (i) infringe any third party's Proprietary Rights; (ii) violate any law, statute, ordinance or regulation, including without limitation the laws and regulations governing export control and email/spam; (iii) are defamatory or trade libelous; or (iv) are pornographic or obscene, or promotes, solicits or comprises inappropriate, harassing, abusive, profane, defamatory, libelous, threatening, indecent, vulgar, or otherwise objectionable or unlawful content or activity; (v) is harmful to minors; (vi) contains any viruses, Trojan horses, worms, time bombs, or any other similar software, data, or programs that may damage, detrimentally interfere with, surreptitiously intercept, or expropriate any system, data, information, or property of another; or otherwise violate the Master Terms.

11.2 Disclaimer of Warranty. EXCEPT FOR THE EXPRESS WARRANTIES SET FORTH IN SECTIONS 11.1 AND 11.2, EVERYTHING PROVIDED TO THE OTHER PARTY UNDER THE MASTER TERMS IS AS-IS AND BOTH PARTIES HEREBY DISCLAIM AND MAKE NO OTHER REPRESENTATION OR WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO REPRESENTATIONS, GUARANTEES, OR WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, ACCURACY, QUALITY OF SERVICE OR RESULTS, AVAILABILITY, QUIET ENJOYMENT, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, NON-INFRINGEMENT, OR WARRANTIES OF ITS THIRD

PARTY PROVIDERS. CUSTOMER ACKNOWLEDGES THAT NEITHER PARTY CONTROLS THE TRANSFER OF DATA OVER COMMUNICATIONS FACILITIES, INCLUDING THE INTERNET, AND THAT THE SERVICES MAY BE SUBJECT TO LIMITATIONS, DELAYS, AND OTHER PROBLEMS INHERENT IN THE USE OF SUCH COMMUNICATIONS FACILITIES, INCLUDING SEARCH ENGINES. ADOBE IS NOT RESPONSIBLE FOR ANY DELAYS, DELIVERY FAILURES, OR OTHER DAMAGE RESULTING FROM SUCH PROBLEMS.

11.3 Customer's Sole and Exclusive Remedies. THE EXCLUSIVE REMEDIES FOR UNCURED BREACH OF THE FOREGOING WARRANTIES IN 11.1(I) ARE: (I) IN THE CASE OF NONCONFORMING PROFESSIONAL SERVICES, TO REPERFORM THE PROFESSIONAL SERVICES OR TERMINATE THE PROFESSIONAL SERVICES PORTION OF THE AGREEMENT IN ACCORDANCE WITH SECTION 10 ABOVE; AND (II) IN THE CASE OF NONCONFORMING SERVICES, TO TERMINATE THE SERVICES PORTION OF THE AGREEMENT IN ACCORDANCE WITH SECTION 10 ABOVE; (III) IN THE CASE OF NONCONFORMING SOFTWARE, TO PROVIDE REPLACEMENT ACCESS FOR DOWNLOAD OF THE SOFTWARE, OR TERMINATE THE SOFTWARE PORTION OF THE AGREEMENT IN ACCORDANCE WITH SECTION 10 ABOVE. IF ANY WARRANTY REMEDY IS HELD TO FAIL OF ITS ESSENTIAL PURPOSE, THE LIMITATION OF LIABILITY HEREIN SHALL BE ENFORCED TO THE FULLEST EXTENT PERMITTED BY LAW. CUSTOMER SHALL HAVE NO RIGHT TO WITHHOLD PAYMENT OR MAKE SET OFFS OR DEDUCTIONS FROM ANY PAYMENT DUE BY CUSTOMER AS A RESULT OF ANY CLAIMS THAT CUSTOMER MAY HAVE OR ALLEGE TO HAVE AGAINST ADOBE UNDER THE MASTER TERMS.

## 12. INDEMNIFICATIONS.

12.1 Adobe's Duty to Indemnify. Adobe shall defend against any claim or lawsuit by a third party (a "Claim") against Customer to the extent such Claim alleges that the Services or Software directly infringe any U.S. patent, copyright, or trademark or misappropriate a trade secret of a third party, and will indemnify Customer for all judgments finally awarded against Customer ("Damages") by a court of competent jurisdiction, or agreed to in a written settlement agreement signed by Adobe, arising out of such Claim. Adobe will pay attorneys fees and court costs incurred in connection with the action. Adobe shall have no indemnification obligation or other liability for any Claim of infringement arising from (a) use of the Services or Software other than in accordance with the Master Terms; (b) modification of the Software; (c) the combination of the Services or Software with any other products, services, or materials if the Services or Software would not be infringing without such combination, (d) any third party products, services, or materials, or (e) failure by Customer to install updated Software as requested by Adobe to avoid infringement.

If Customer's use of the Services or Software under the Master Terms is enjoined or Adobe determines that such use may be enjoined, then Adobe may, at its sole option and expense, either (i) procure for Customer a license to continue using the Services or Software in accordance with the terms of the Master Terms; (ii) replace or modify the allegedly infringing Services or Software to avoid the infringement; or (iii) terminate the licenses and access to the corresponding Services and/or Software, and refund any prepaid unused fees as of the date of termination.

12.2 Customer's Duty to Indemnify. Customer agrees to defend any Claim against Adobe (a) that Customer's actions in connection with the Software and Services violate Customer's privacy policy or any third party's rights of privacy, or violate any privacy laws; and/or (b) arising from or relating to the Customer Data, Customer Content, Customer Materials, or PS Deliverables. Customer will, in either case, indemnify Adobe (and its directors, employees and agents) against all Damages awarded against Adobe or agreed to in a written settlement agreement signed by Customer arising out of such Claim.

12.3 Conditions to Indemnification. The obligations set forth in this Section shall apply only if (i) the indemnified Party notifies the indemnifying Party in writing of a claim promptly upon learning of or receiving the same; (ii) the indemnified Party provides the indemnifying Party with reasonable assistance requested by the indemnifying Party, at the indemnifying Party's expense, for the defense and settlement, if applicable, of any claim; and (iii) the indemnified Party provides the indemnifying Party with the exclusive right to control and the authority to settle any claim, provided, however, that the indemnified Party shall have the right to participate in the matter at its own expense.

12.4 Sole and Exclusive Remedies. THE RIGHTS AND OBLIGATIONS IN THIS SECTION 12 ARE THE INDEMNIFYING PARTY'S SOLE AND EXCLUSIVE OBLIGATIONS, AND THE INDEMNIFIED PARTY'S SOLE AND EXCLUSIVE REMEDIES, WITH RESPECT TO ANY SUCH CLAIMS.

### **13. LIMITATION OF LIABILITY.**

ADOBE WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY MALFUNCTIONS, ERRORS, INACCURACIES, OR IMPROPER RESULTS ATTRIBUTABLE TO CUSTOMER'S INCORRECT, UNAUTHORIZED, OR UNSUPPORTED USE OF ANY SOFTWARE AND SERVICES. EXCEPT IN CONNECTION WITH (I) BREACH OF SECTION 9.1 (CONFIDENTIALITY), (II) BREACH OF SECTION 2 (LICENSE), (III) SECTION 6 (OBLIGATIONS AND RESTRICTIONS) OR (IV) BREACH OF SECTION 9.3 (PRIVACY) AND (V) RELATED INDEMNIFICATION OBLIGATIONS TO (I) THROUGH (IV) ABOVE, IN NO EVENT SHALL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, SPECIAL OR EXEMPLARY DAMAGES, OR FOR ANY COSTS OF PROCURING SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES, ANY LOSS OF USE, DATA OR PROFITS, OR ANY INTERRUPTION OF BUSINESS DAMAGES, ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH THE MASTER TERMS, HOWEVER CAUSED, AND WHETHER OR NOT IT HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE. EXCEPT IN CONNECTION WITH (I) BREACH OF SECTION 9.1 (CONFIDENTIALITY), (II) BREACH OF SECTION 2 (LICENSE), (III) BREACH OF SECTION 6 (OBLIGATIONS AND RESTRICTIONS) OR (IV) BREACH OF SECTION 9.3 (PRIVACY) AND (V) RELATED INDEMNIFICATION OBLIGATIONS TO (I) THROUGH (IV) ABOVE, THE AGGREGATE LIABILITY OF EITHER PARTY WITH RESPECT TO THE SUBJECT MATTER OF THE MASTER TERMS SHALL NOT EXCEED THE TOTAL AMOUNTS PAID BY CUSTOMER (OR DUE FROM CUSTOMER) FOR THE APPLICABLE SOFTWARE AND SERVICES WITHIN THE TWELVE (12) MONTHS PRIOR TO SUCH CLAIM. THE FOREGOING LIMITATIONS AND EXCLUSIONS OF LIABILITY WILL APPLY REGARDLESS OF THE FORM, OR SOURCE, OF ACTION AND REGARDLESS OF ANY OBLIGATION STATED UNDER THE MASTER TERMS.

### **14. NOTIFICATION OF COPYRIGHT INFRINGEMENT.**

Adobe will, in appropriate circumstances, terminate Customer's license to use the Software and Services if Customer infringe the Proprietary Rights of others.

The following shall only apply to Customers who are resident in the US: Adobe will investigate notices of copyright infringement and take appropriate actions under the Digital Millennium Copyright Act, Title 17, United States Code, Section 512(c)(2) ("DMCA"). If Customer believes that its work has been used or copied in a way that constitutes copyright infringement and such infringement is occurring in connection with the Services, please provide, pursuant to the DMCA, written notification of claimed copyright infringement to the Copyright Agent for the Services (identified below), which must contain the following elements:

- A physical or electronic signature of the person authorized to act on behalf of the owner of the copyright interest that is alleged to have been infringed;
- A description of the copyrighted work or works that Customer claims has been infringed and identification of what content in such work(s) is claimed to be infringing and which Customer requests to be removed or access to which is to be disabled;
- A description of where the content that Customer claims is infringing is located on the Service;
- Information sufficient to permit Adobe to contact Customer, such as Customer's physical address, telephone number, and e-mail address;
- A statement by Customer that Customer has a good faith belief that the use of the content identified in Customer's Notice in the manner complained of is not authorized by the copyright owner, its agent, or the law;
- A statement by Customer that the information in its notice is accurate and, under penalty of perjury, that Customer is the copyright owner or authorized to act on the copyright owner's behalf.

Adobe's Copyright Agent for Notice of claims of copyright infringement can be reached as follows:

By mail:

Copyright Agent  
Adobe Systems Incorporated  
801 North 34th Street  
Seattle, WA 98103

By telephone: (408) 536-4030

By fax: (206) 675-6818

By e-mail: [copyright@adobe.com](mailto:copyright@adobe.com)

**The Copyright Agent should be contacted only if Customer believes that its work has been used or copied in a way that constitutes copyright infringement and such infringement is occurring in connection with the Service.** Any other inquiries directed to the Copyright Agent will not receive a response.

## 15. GENERAL PROVISIONS.

15.1 Assignment. The parties agree that Adobe is hereby entitled to assign and/or transfer all or part of its rights and obligations under the Master Terms to any third party, Affiliate, or other successor in interest, including without limitation, as a result of merger or consolidation, or in connection with the sale or transfer of all or substantially all of its business or assets to which the Master Terms relates, or in connection with a corporate reorganization, or in connection with any other business purpose; provided that such assignee is bound by the applicable terms of the Master Terms. Customer may not assign, voluntarily, by operation of law or otherwise, any rights or obligations under the Master Terms without the prior, written consent of Adobe. Subject to the above restrictions on assignment, the Master Terms shall inure to the benefit of and bind the successors and assigns of the Parties. Any attempted assignment in derogation of this Section 15.1 will be null and void.

15.2 Governing Law, Venue. The Master Terms will be governed by and construed in accordance with the substantive laws in force in: (a) the State of California, if Customer's license to the Software and Services is obtained when Customer is in the United States, Canada, or Mexico; or (b) Japan, if Customer's license to the Software and Services is obtained when Customer is in Japan; or (c) Singapore, if a Customer's license to the Software and Services is obtained when Customer is in a member state of the Association of Southeast Asian Nations, the People's Republic of China (including Hong Kong S.A.R. and Macau S.A.R.), Taiwan or the Republic of Korea; or (d) England, if Customer's license to the Software and Services is obtained when Customer is in any jurisdiction not described above. The respective courts of Santa Clara County, California when California law applies, Tokyo District Court in Japan, when Japanese law applies, and the competent courts of London, England, when the law of England applies, shall each have non-exclusive jurisdiction over all disputes relating to the Master Terms. When Singapore law applies, any dispute arising out of or in connection with the Master Terms, including any question regarding its existence, validity or termination, shall be referred to and finally resolved by arbitration in Singapore in accordance with the Arbitration Rules of the Singapore International Arbitration Centre ("SIAC") for the time being in force, which rules are deemed to be incorporated by reference in this section. There shall be one arbitrator, selected jointly by the parties. If the arbitrator is not selected within thirty (30) days of the written demand by a party to submit to arbitration, the Chairman of the SIAC shall make the selection. The language of the arbitration shall be English. Notwithstanding any provision in the Master Terms, Adobe or Customer may request any judicial, administrative, or other authority in any other jurisdiction to order any provisional or conservatory measure, including injunctive relief, specific performance, or other equitable relief, prior to the institution of legal or arbitration proceedings, or during the proceedings, for the preservation of its rights and interests or to enforce specific terms that are suitable for provisional remedies. The Master Terms will not be governed by the conflict of law rules of any jurisdiction or the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, the application of which is expressly excluded.

15.3 Force Majeure. Neither Party shall be liable for any default or delay in the performance of its obligations under the Master Terms (except for any payment obligations) if such default or delay results from causes beyond its reasonable control, including but not limited to power outages or failures of third party service providers.

15.4 Injunctive Relief. Actual or threatened breach of Sections 2 (Licenses), 6 (Obligations and Restrictions) or 9 (Confidentiality; Publicity; Privacy) may cause immediate, irreparable harm that would be difficult to calculate and could not be remedied by the payment of damages alone. Accordingly, either Party will be entitled to seek preliminary and permanent injunctive relief and other equitable relief for any such breach.

15.5 Notice. Adobe may give notice to Customers by means of a general notice on the online reporting interface(s) for the Services and notices specific to Customer by electronic mail to Customer's e-mail address on record in Adobe's account information or by written communication sent by first class mail or pre-paid post to Customer's address on record in Adobe's account information. Customer may give notice to Adobe at any time by letter sent to the attention of by certified or registered mail sent to the Adobe address(es) set forth in the Service Order(s), with a cc to the General Counsel returned receipt requested, and deemed given upon personal delivery, five (5) days after deposit in the mail, or upon acknowledgement of receipt of electronic transmission respectively.

15.6 Compliance. Adobe may, at its expense, and no more than once every twelve (12) months, appoint its own personnel or an independent third party to verify that Customer's use of the Software and Services complies with the terms of these Terms of Use, and for Adobe's direct Customers, the Service Order. Any such verification shall be conducted upon at least seven (7) business days' prior notice, during regular business hours at Customer's offices and shall not unreasonably interfere with Customer's business activities. Both Adobe and its auditors shall execute a commercially reasonable non-disclosure agreement with Customer before proceeding with the verification. If such verification shows that Customer is deploying or using the Software or Services in any way not permitted under Terms of Use, and for Adobe's direct Customers, the Service Order, Adobe may further determine that Customer owes additional license fees. For Adobe's direct Customers, if an audit determines that Customer is required to pay additional license fees, such Customer shall pay the applicable fees within thirty (30) days of invoice date, with such underpaid fees being the license fees as per Adobe's then-current, country specific, license fee list. If such underpaid fees are in excess of five percent (5%) of the value of the Fees due under the Service Order, then Customer shall pay such underpaid fees and Adobe's reasonable costs of conducting the verification.

15.7 Export Control. Customer agrees to comply fully with all relevant export laws and regulations of the U.S. Export Administration Regulations (the "EAR") and EU ("Export Laws"). Customer's duties in connection with the foregoing include but are not limited to ensuring that neither the Software and Services, nor any direct product thereof, output of services, nor technical data provided hereunder are: (i) exported or re-exported directly or indirectly in violation of Export Laws (including but not limited to their "deemed export" provisions); (ii) used for any purposes prohibited by the Export Laws, including, but not limited to, nuclear, chemical, or biological weapons proliferation, rocket systems, space launch vehicles, sounding rockets, or unmanned air vehicle systems; or (iii) distributed to persons on the Denied Parties list of the U.S. Bureau of Industry and Security or to those countries that may be embargoed from time to time by the U.S. government (currently including, but not necessarily limited to, Cuba, Iran, North Korea, Sudan, and Syria).

15.8 Miscellaneous. The Parties expressly agree that they are independent contractors and do not intend for the Master Terms to be interpreted as an employment, agency, joint venture or partnership relationship. The use of "includes" or "including" in the Master Terms shall mean "including without limitation." Neither Party's waiver of the breach of any provision shall constitute a waiver of that provision in any other instance. The Master Terms may not be modified nor any rights under it waived, in whole or in part, except in writing, signed by the Parties. The Master Terms shall control over any different or additional terms of any purchase order submitted by Customer. Any terms and conditions in a purchase order are void and have no legal effect. Except as explicitly provided in an Service Order or other written amendment between Adobe and Customer, the Master Terms, including any exhibits and amendments thereto, contain the entire understanding of the Parties relating to the subject matter and supersede all prior agreements and contemporaneous understandings, both written and oral, regarding such subject matter. The Master Terms may be executed in one or more counterparts, each of which shall constitute an original and all of which taken together shall constitute one and the same agreement, and facsimile signatures shall be of equal effect and validity as signatures on original copies. Any capitalized terms not defined in the Service Order shall have the meanings ascribed to them within the Master Terms. If any term of the Master Terms are held invalid or unenforceable for any reason, the remainder of the provision shall continue in full force and effect, and the Parties shall substitute a valid provision with the same intent and

economic effect. The Master Terms will be interpreted in accordance with its terms and without any strict construction in favor of or against either Party, including no construction against a Party by virtue of its having drafted the provisions hereunder. The Master Terms are made for the benefit of Adobe and Customer, and not for the benefit of any third parties except as expressly provided.

Terms of Use\_DigitalPublishingSuite\_v.4-en\_US-20110413\_1200

**Annexe A à la Demande de service**  
**Adobe® Digital Publishing Suite – Conditions d'utilisation**

**AVIS AU CLIENT :** VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION. Les présentes Conditions d'utilisation constituent un accord juridique entre Adobe (tel que défini ci-dessous) et le ou les entités (le « Client ») identifiées dans le Document de commande (tel que défini ci-dessous) qui inclut expressément les présentes Conditions d'utilisation. Les présentes Conditions d'utilisation s'appliquent au Logiciel et aux Services (tels que définis ci-dessous) ainsi qu'à tout autre service fourni au Client par Adobe au titre des présentes Conditions d'utilisation.

**DISPOSITIONS.**

**1. Définitions.**

1.1 « Accès » signifie l'accès du Client au Logiciel et aux Services d'Adobe au moyen d'une connexion par lien IP à l'Internet, au portail Digital Publishing ou au Contenu Client hébergé par Adobe dans le cadre des Services.

1.2 « Adobe » signifie Adobe U.S. et Adobe Ireland.

1.3 « Adobe Ireland » signifie **Adobe Systems Software Ireland Limited**, une société irlandaise dont les bureaux sont situés au 4-6 Riverwalk, City West Business Campus, Dublin 24, Irlande, tel que référencé ou indiqué dans la ou les Demandes de service applicables.

1.4 « Adobe U.S. » signifie **Adobe Systems Incorporated**, une société immatriculée dans l'Etat du Delaware, dont les bureaux sont situés au 345 Park Avenue, San Jose, California 95110-2704, Etats-Unis.

1.5 « Affilié » signifie une société, entreprise ou toute autre entité dont plus de cinquante pourcent (50 %) des actions avec droit de vote ou du capital social en circulation sont détenus ou contrôlés, directement ou indirectement, par l'une des Parties.

1.6 « Réseau CDN » signifie le réseau de livraison de contenu, un réseau de serveurs qui fournit une page Web au Client ou aux Utilisateurs finals du Client.

1.7 « Content Viewer » signifie une version de Digital Content Viewer sous la forme de code objet, y compris notamment toute Documentation, mise à jour, mise à niveau et travaux dérivés associés.

1.8 « Services de conseil » signifie tout travail personnalisé effectué par Adobe pour le compte du Client comme spécifié dans un Enoncé des travaux, qui sera joint aux présentes et incorporé aux Conditions générales.

1.9 « Client » signifie l'entité répertoriée sur un Document de commande et qui a accepté les Conditions générales.

1.10 « Affilié(s) du Client » signifie tout affilié du Client qui est autorisé par le Client à agir en tant qu'utilisateur ou à passer des commandes conformément aux Conditions générales. Une telle entité sera considérée comme un « Affilié » uniquement tant qu'une relation existe entre elle et le Client et qu'elle y est autorisée par le Client, conformément à l'Article 2.8. Tout Document de commande d'un Affilié du Client ou addendum à un Document de commande par un Affilié du Client doit faire référence aux Conditions générales et inclure le nom du Client, le numéro du Document de commande et la date d'entrée en vigueur du Document de commande.

1.11 « Contenu Client » signifie les publications ou documents du Client que celui-ci met à la disposition de ses Utilisateurs finals via Customer Viewer et/ou les Services.

1.12 « Données Client » signifie (i) toutes les données et informations collectées à partir de Customer Viewer ou contenues dans le(s) Rapport(s) et (ii) toutes les données et informations que le Client choisit d'importer depuis les magasins de données internes du Client ou d'autres sources (notamment les sources hors ligne) dans les Rapports via les Services DPS.

1.13 « Document Client » signifie tout élément que le Client fournit à Adobe, publie sur les serveurs d'Adobe et/ou qu'il demande à Adobe de numériser, de créer, d'enregistrer dans une base de données, d'utiliser, de compiler ou de publier et tout document transmis à Adobe par courrier électronique/courrier direct aux fins de fournir les Services au Client ou à ses Utilisateurs finals, y compris notamment les produits, les polices, les photographies, les copies écrites, les documents et les marques déposées ou commerciales du Client ou de ses Utilisateurs finals.

1.14 « Customer Viewer » signifie les versions de Content Viewer déployées, portant la marque du Client, sous la forme de code objet.

1.15 « Utilisateur final du Client » signifie tout utilisateur final qui accède au Contenu Client ou à Customer Viewer et l'utilise.

1.16 « Portail Digital Publishing » signifie le point de départ centralisé pour les Clients qui accèdent au Logiciel et aux Services.

1.17 « Documentation » signifie tous les fichiers et documents écrits explicatifs fournis au Client en rapport avec le Logiciel et les Services.

1.18 « DPS » signifie le produit Digital Publishing Suite d'Adobe.

1.19 « Commentaires » signifie les commentaires du Client sur l'évaluation du Logiciel, des Services ou des Rapports, y compris notamment les commentaires sur les fonctions ou fonctionnalités, l'utilisation, les spécifications, les schémas architecturaux, les API et les informations liées, la compatibilité logicielle ou matérielle, l'interopérabilité, les performances, les rapports de bogue, les résultats des tests et la documentation requise ; ce terme peut également inclure des suggestions ou des idées d'amélioration.

1.20 « Date de début de mise en œuvre » signifie la date à laquelle Adobe commence à fournir des Services professionnels, tels que définis dans un Document de commande applicable, y compris notamment un Enoncé des travaux.

1.21 « Période de mise en œuvre » signifie la période entre la Date de début de mise en œuvre et la Date de début du service, telle que définie dans le Document de commande applicable.

1.22 « Conditions générales » signifie, collectivement, les présentes Conditions d'utilisation, le Document de commande applicable du Client et la Description des services.

1.23 « Document de commande » signifie une Demande de service ou une Licence Revendeur, selon le cas.

1.24 « Partie » ou « Parties » signifie Adobe, le Client ou les deux, selon le cas.

1.25 « Services professionnels » signifie les conseils, la formation, la mise en œuvre et les services techniques fournis au Client, comme défini dans le Document de commande applicable, y compris notamment un Enoncé des travaux, et conformes aux conditions de tarification contenues dans les présentes, qui peuvent inclure la Formation et les Services de conseil d'Adobe.

1.26 « Droits exclusifs » signifie les brevets, droits d'auteur, marques de commerce, marques de service, créations de masque, secrets commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle ou droits exclusif.

1.27 « Objets à livrer PS » signifie toutes les informations et données collectées par Adobe à partir de Customer Viewer ou des moteurs de recherche du Client pendant l'exécution des Services professionnels, y compris notamment toutes les données analytiques contenues dans les Rapports, les polices, les photographies, les images, les copies écrites, les documents, les marques déposées et commerciales.

1.28 « Rapports » signifie tous les affichages graphiques ou numériques des Données Client générés par l'utilisation des Services qui contiennent les éléments de conception et d'apparence exclusifs d'Adobe.

1.29 « Licence Revendeur » signifie un document de commande et/ou une licence qu'un Utilisateur sous licence du revendeur a exécuté avec un revendeur agréé par Adobe afin d'utiliser sous licence le Logiciel et les Services.



1.30 « Utilisateur sous licence du revendeur » signifie une partie qui a exécuté un Document de commande et/ou une licence valide avec un Revendeur agréé par Adobe pour le Logiciel et les Services.

1.31 « SDK » signifie tout kit de développement logiciel pour le produit Adobe Digital Publishing Suite et toute interface de programmation d'applications (« API »), y compris notamment la Documentation, les mises à jour et les mises à niveau associées qui sont fournies au Client conformément aux Conditions générales, qui peuvent s'avérer nécessaires pour l'interopération avec certains aspects des Services.

1.32 « Service » ou « Services » signifie les services Adobe Digital Publishing Suite décrits dans le Document de commande applicable (ou à l'emplacement spécifié dans les présentes).

1.33 « Date de début du service » signifie la date à partir de laquelle les Droits relatifs au Logiciel et aux Services, tels que décrits dans le Document de commande, sont dus par le Client.

1.34 « Demande de service » signifie un document de commande, y compris notamment une Demande de service, un Addendum à une Demande de service ou un Enoncé des travaux, par lequel un Client direct d'Adobe commande le Logiciel et les Services. Ce document, exécuté par les parties, fait référence aux Conditions générales et il est régi par ces dernières.

1.35 « Logiciel » signifie les versions en code objet des applications logicielles exclusives d'Adobe, notamment les SDK (sauf lorsqu'ils sont exclus spécifiquement), la Documentation, les mises à jour, les mises à niveau et les travaux dérivés qui sont mis à la disposition du Client pour l'utilisation sous licence (y compris notamment le Logiciel fourni au Client sur le portail Digital Publishing ou via un téléchargement par FTP).

1.36 « Logiciel et Services » signifie les Services, le Logiciel, les Services professionnels et l'Assistance clientèle concédés sous licence au Client par Adobe au titre des Conditions générales.

1.37 « Taxes » signifie (i) toutes les taxes de quelque sorte que ce soit (qu'elles soient payables directement ou retenues à la source), y compris notamment les taxes sur le revenu, les franchises, les recettes brutes, les biens personnels, les biens personnels intangibles, ad valorem, la valeur ajoutée, les biens et services, la consommation, la vente, l'utilisation, l'accise, l'importation ou l'exportation, les taxes documentaires et les droits de timbre, (ii) tous les frais d'autorisation ou de licence prélevés par les autorités gouvernementales et les coûts associés, (iii) tous les frais et droits de douanes et similaires, ainsi que les coûts associés et (iv) tous les intérêts et pénalités, ajouts aux taxes ou frais ou tout autre montant supplémentaire imposé par les autorités fiscales ou d'autres autorités gouvernementales.

1.38 « Utilisateurs » signifie uniquement les employés du Client qui sont autorisés et désignés par le Client pour accéder au portail Digital Publishing à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe unique fournis par le Client ou autorisés par Adobe à utiliser le Logiciel, selon le cas.

## **2. LICENCES.**

2.1 Licence d'utilisation limitée du logiciel. Sous réserve que le Client se conforme aux Conditions générales et qu'il verse en temps opportun et régulièrement les sommes dues, Adobe concède au Client une licence mondiale limitée, non exclusive et non cessible conformément à tous les Droits exclusifs applicables pendant la Durée du présent Contrat pour l'Accès et l'utilisation du Logiciel mis à disposition du Client par Adobe selon la licence décrite dans le présent Article 2.

Sauf indication contraire dans les Conditions générales, les licences de Logiciel ci-dessous s'appliquent aux Clients d'entreprise et professionnels. Si le Logiciel est fourni au Client avec un Contrat de licence d'utilisateur final (« CLUF ») et en cas de conflit avec le CLUF, les dispositions de ce dernier prévalent sur les licences définies dans le présent Article 2.

2.1 (i) Viewer Builder. Le Client est autorisé à installer et utiliser Viewer Builder uniquement dans le but de développer un Customer Viewer. Le Client n'est pas autorisé à distribuer Viewer Builder à un tiers, sauf disposition explicite prévue dans les Conditions générales.

2.1 (ii) Folio Builder. Le Client est autorisé à installer et utiliser Folio Builder uniquement dans le but d'accéder aux Services et de les utiliser. Le Client n'est pas autorisé à distribuer Folio Builder à un tiers, sauf disposition explicite prévue dans les Conditions générales.

2.1 (iii) Content Viewer. Le Client est autorisé à installer et utiliser Content Viewer dans le but (a) d'utiliser, d'évaluer et de tester les éléments produits au moyen des Outils de création ; et (b) d'effectuer ponctuellement des copies de sauvegarde et d'archivage, conformément aux besoins raisonnables du Client. Le Client n'est pas autorisé à distribuer Content Viewer seul à un tiers, sauf disposition prévue dans les Conditions générales.

2.1 (iv) Overlay Creator Panel, Content Bundler et extension Digital Publishing pour InDesign. Le Client est autorisé à installer et utiliser Overlay Creator Panel, Content Bundler et l'extension Digital Publishing pour InDesign (les « Outils de création ») à la seule fin de développer du contenu destiné à être affiché dans Content Viewer. Le Client n'est pas autorisé à distribuer les Outils de création à un tiers, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions générales.

2.1 (v) Licence SDK. Les Clients qui ont acquis une licence au niveau de l'entreprise sont autorisés à installer et utiliser les SDK fournis au Client au titre des Conditions générales uniquement dans le but de développer Customer Viewer ou d'accéder aux Services demandés par le Client et de les utiliser. Le Client n'est pas autorisé à distribuer les SDK à un tiers, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions générales. Les dispositions d'une licence accompagnant un SDK prévalent sur celles indiquées dans le présent Article 2.1 (v).

2.1 (vi) Logiciel sans CLUF. Si le Logiciel est mis à disposition du Client sans CLUF et s'il n'est pas explicitement régi par une licence au titre du présent Article 2, Adobe concède au Client une licence mondiale limitée non exclusive et non cessible conformément à tous les Droits exclusifs applicables pendant la Durée du présent Contrat pour l'Accès et l'utilisation du Logiciel uniquement dans le but du développement interne de Customer Viewer. Sauf autorisation explicite, le Client n'est pas autorisé à distribuer le Logiciel à un tiers.

2.2 Licence de distribution. Pendant la Durée des présentes Conditions générales, et sous réserve que le Client se conforme à leurs dispositions, le Client est autorisé à distribuer Customer Viewer (i) à ses Utilisateurs finals par toutes les méthodes disponibles (notamment via l'Internet ou le réseau CDN) pour leur concéder une licence afin d'installer et d'utiliser Customer Viewer, notamment des versions de préproduction ou bêta, pour l'utilisation personnelle des Utilisateurs finals du Client ; et (ii) à distribuer la version de Customer Viewer installée ou distribuée par le(s) distributeur(s) du Client, par l'intermédiaire de plusieurs tiers de distribution, ce qui inclut le droit du Client à sous-licencier Customer Viewer à ses distributeurs conformément à toutes les dispositions des Conditions générales dans le but d'installer Customer Viewer sur ou dans les produits des distributeurs du Client ou de distribuer Customer Viewer aux Utilisateurs finals du Client, sous réserve que le Client ne soit pas libéré de ses obligations ou responsabilités envers Adobe au titre des Conditions générales par l'exercice de ces droits de sous-licence et qu'il demeure responsable des obligations ou responsabilités envers Adobe découlant ou résultant des actions ou omissions constituant un manquement aux présentes conditions générales par les distributeurs du Client.

2.3 Licences du Client. Pendant la Durée des présentes Conditions générales, le Client concède à Adobe une licence mondiale limitée non exclusive et libre de redevance pour utiliser, copier, transmettre, indexer et/ou afficher le Contenu Client, les Données Client, les Documents Client et les Objets à livrer PS uniquement dans la mesure nécessaire pour fournir au Client le Logiciel, les Services et les Rapports et pour faire appliquer ses droits définis aux présentes. En outre, le Client concède à Adobe une licence mondiale perpétuelle non exclusive pour utiliser, copier, transmettre, indexer, modéliser, agréger (seul ou en association avec les données similaires d'autres Clients d'Adobe), publier, afficher, revendre et/ou distribuer des informations anonymes globales dérivées des Données Client (ces informations pouvant inclure notamment le navigateur Internet, la résolution d'écran et le périphérique mobile), sous réserve que ces utilisations ne comportent aucune information identifiant le Client ou ses Utilisateurs finals.

2.4 Développement personnalisé. Sous réserve des droits de propriété du Client sur ses propres Contenu, Données, et Documents et Objets à livrer PS, tous les droits, titres et intérêts liés au développement personnalisé

reviennent exclusivement à Adobe ou à ses concédants de licence (le « Développement personnalisé »). Sous réserve de la conformité avec les Conditions générales, Adobe concède au Client une licence mondiale limitée non exclusive et non cessible pour l'utilisation du Développement personnalisé et pour la reproduction, l'affichage et l'exécution des objets à livrer fournis par Adobe pendant la Durée des présentes Conditions générales, dans le cadre des activités internes du Client et aux fins décrites par ailleurs dans un Document de commande applicable.

2.5 Documentation. Le Client est autorisé à effectuer des copies de la Documentation pour son usage interne dans le cadre de son Accès au Logiciel conformément aux Conditions générales, dans la limite d'un nombre raisonnablement nécessaire. Toute copie autorisée de la Documentation que le Client effectue doit contenir les mêmes mentions de droit d'auteur et autres droits de propriété que celles qui apparaissent sur ou dans la Documentation.

2.6 Sous-traitants. Le Client est autorisé à sous-licencier le développement de son Customer Viewer à un sous-traitant tiers ou un sous-traitant de développement afin de développer le Customer Viewer pour le compte du Client, sous réserve : que (a) le Client s'assure que ledit sous-traitant accepte de respecter et de satisfaire en tous points l'ensemble des dispositions des Conditions générales relatives à l'utilisation du Logiciel dans les mêmes termes s'appliquant au Client ; que (b) cette utilisation ne se fasse que dans le cadre des activités commerciales directes du Client telles que limitées par les présentes ; que (c) cette utilisation ne représente ni ne constitue une augmentation de l'étendue ou du nombre de licences prévu au titre des présentes ; et que (d) le Client reste pleinement responsable de tout acte ou omission du sous-traitant vis-à-vis des Conditions générales.

2.7 Commentaires. Le Client accorde à Adobe une licence et un droit mondiaux non exclusifs, irrévocables et libres de redevance pour utiliser, reproduire, distribuer, exposer publiquement, exécuter publiquement, faire, utiliser, vendre, exporter et réaliser des travaux dérivés des Commentaires, y compris notamment le droit d'octroyer des sous-licences pour ces droits à travers des niveaux multiples de détenteurs de sous-licence. L'éditeur convient qu'il possède tous les droits nécessaires pour fournir les Commentaires à Adobe et reconnaît qu'Adobe n'est en aucune manière obligé d'incorporer, d'utiliser ou de reconnaître d'une autre manière les Commentaires fournis par le Client.

2.8 Affiliés. Adobe reconnaît que les Affiliés du Client sont autorisés à passer des commandes conformément aux Conditions générales pour les Services fournis en vertu des présentes en exécutant une Demande de service mutuellement consentie. Chaque Affilié qui signe une Demande de service incluant les Conditions générales doit être considéré comme un Client car ce terme est utilisé dans les Conditions générales et dans la Demande de service ou l'addendum y afférant. Les Conditions générales, dans la mesure où elles sont liées à cette Demande de service ou à l'addendum y afférant, seront considérées comme un contrat entre tiers liant Adobe U.S., Adobe Ireland et cet Affilié, sous réserve toutefois que le Client conserve la responsabilité finale de tout acte ou omission de cet Affilié. Les Affiliés situés dans un pays autre que les Etats-unis, le Canada ou le Mexique, à l'origine d'une Demande de service régie par les Conditions générales devront passer des contrats et des commandes auprès d'Adobe Ireland. Les Affiliés situés aux Etats-unis, au Canada et au Mexique devront passer des contrats et des commandes auprès d'Adobe U.S.

2.9 Sous-licence. Adobe reconnaît qu'un Client peut accéder aux Services et les utiliser pour le compte des licenciés du Client sous réserve que celui-ci dispose d'une Demande de service valide et que tous ces Accès et utilisations soient conformes aux Conditions générales, y compris notamment au présent Article 2.9. Le Client accepte (a) que cette utilisation s'effectue uniquement en relation avec ses activités commerciales directes telles que limitées par les présentes ; (b) que cette utilisation ne représente ou ne constitue pas une augmentation de l'étendue ou du nombre de licences ou d'exécutions prévues en vertu des présentes ; et (c) de rester responsable de tout acte ou omission de son licencié vis-à-vis des Conditions générales.

### **3. SERVICES DPS D'ADOBE.**

3.1 Services. Les Services sont décrits dans le Document de commande applicable (ou à l'emplacement spécifié dans les présentes, y compris notamment dans la Description des Services). Sauf indication contraire dans le Document de commande applicable, les engagements en termes de Package de volume d'émission annuel non utilisés expireront une année après la Date de début des services identifiée dans le Document de commande

applicable et ne seront pas reportés ni valides à d'autres fins, après l'expiration de ladite année. Les demandes de modification des Services émanant d'un Client direct d'Adobe doivent faire l'objet d'un addendum à la Demande de service. L'Utilisateur sous licence du Revendeur doit s'adresser directement à son Revendeur agréé par Adobe pour demander toute modification des Services désignés de l'Utilisateur sous licence du Revendeur. Adobe n'est pas tenu d'effectuer les opérations décrites dans la demande du Client tant que les Parties n'ont pas convenu par écrit de la modification proposée et des frais qui en découlent.

3.2 Licence des Services. Sous réserve de la conformité aux Conditions générales et du paiement des Droits associés, Adobe concède au Client, pendant la Durée des présentes Conditions générales, le droit mondial, limité, non exclusif et non cessible (i) pour le Client et ses Utilisateurs d'accéder aux Services de Digital Publishing Suite d'Adobe, y compris notamment le portail Digital Publishing, via le ou les interfaces en ligne ; (ii) d'utiliser et de distribuer les Rapports analytiques de base en interne ou en externe ; et, (iii) à défaut de droit supplémentaire concédé au Client via un contrat distinct pour les Outils analytiques avancés, d'utiliser et de distribuer les Rapports analytiques avancés en interne uniquement. Tous ces droits contenus dans le présent Article 3.2 sont limités aux seules fins de développer, publier et distribuer le Contenu Client avec Customer Viewer.

3.3 Contenu Client. Le Client est exclusivement responsable de (1) s'assurer que le Contenu Client ou le contenu dont il a autorisé le chargement et/ou le partage sur le Service par l'un de ses Utilisateurs finals est conforme aux lois de toutes les juridictions où le Client héberge et distribue son Contenu ; et de (2) rapidement retirer le Contenu Client s'il est informé ou possède autrement des raisons de croire que ledit Contenu Client enfreint les lois pertinentes. Adobe retirera le Contenu Client uniquement si (i) Adobe apprend que le Contenu Client qu'Adobe héberge pour le compte du Client enfreint la loi ; si (ii) Adobe fournit au Client une opportunité raisonnable de retirer son Contenu et si (iii) le Client ne le retire pas lui-même. Sur préavis d'Adobe au Client et en cas de manquement du Client à résoudre le problème dans un délai raisonnable, Adobe se réserve le droit, à sa seule discrétion, de déterminer s'il doit retirer le contenu et/ou suspendre ou résilier la licence du Client pour l'accès aux Services et leur utilisation.

#### **4. SERVICES PROFESSIONNELS.**

Les Services professionnels qu'Adobe fournit au Client doivent être décrits dans un Document de commande applicable ou un Enoncé des travaux correspondant. Aucun Service professionnel supplémentaire demandé par le Client ne doit être exécuté par Adobe sans création préalable d'un Document de commande identifiant ledit Service professionnel, y compris notamment les Droits associés. Sauf indication contraire dans un Document de commande applicable, les heures de Service professionnel non utilisées expireront une année après la Date de début de mise en œuvre identifiée dans le Document de commande applicable ou l'Enoncé des travaux correspondant et ne seront pas reportées ni valides à d'autres fins, après l'expiration de ladite année.

Si aucun tarif spécifique n'est mentionné pour les Services professionnels, ces derniers doivent être facturés au tarif d'Adobe en vigueur, sur la base du coût horaire et matériel, c'est-à-dire que le Client doit rémunérer Adobe pour le temps consacré aux activités correspondantes, ainsi que pour le matériel, les taxes et les frais. Toute limite budgétaire mentionnée constitue uniquement une estimation aux fins de budgétisation du Client et de planification des ressources d'Adobe, sauf s'il est expressément indiqué que ladite limite est définitive.

#### **5. ASSISTANCE CLIENTELE.**

5.1 Support Gold. Le Support Gold permet au Client d'obtenir une assistance téléphonique prioritaire 24 h/24 et 7 j/7 pour les problèmes liés aux Services, notamment le dépannage du Logiciel (sauf les SDK) concédé sous licence au titre des Conditions générales et utilisé pour accéder au Service. Le Support Gold ne couvre pas la prise en charge des SDK. Le Support Gold ne couvre pas les logiciels utilisés pour créer du contenu, sauf si le Client achète une assistance supplémentaire pour le logiciel concédé sous licence hors du cadre des Conditions générales. L'assistance est fournie pour Adobe Digital Publishing Suite comme suit :

5.1 (i) Délais de réponse cibles (pendant les heures ouvrées normales par région) :

- a. Priorité 1 : 1 heure
- b. Priorité 2 : 2 heures
- c. Priorité 3 : 3 heures
- d. Priorité 4 : 1 jour ouvré

Trouvez plus d'informations sur la [définition des priorités](#).

5.1 (ii) Contacts autorisés. Le Client dispose de quatre (4) contacts autorisés pour soumettre des cas à l'assistance technique d'Adobe.

5.1 (iii) Heures de disponibilité. L'assistance est assurée en anglais 24 h/24 et 7 j/7, 365 j/an.

5.1 (iv) Définition de la priorité des cas. Pour le programme Support Gold, le client identifie le niveau de priorité. Pour la réussite de toutes les parties, il est essentiel de définir précisément la priorité des problèmes techniques. Les instructions suivantes vous aideront à déterminer le niveau de priorité approprié.

- a. **CRITIQUE (Priorité 1) — Le problème donne lieu à des interruptions extrêmement graves d'un système de production.** Il a eu une répercussion, ou pourrait avoir une répercussion, sur toute la communauté d'utilisateurs. Les tâches qui doivent être exécutées immédiatement ne peuvent pas l'être en raison d'une panne totale du système ou d'interruptions des fonctions principales du système de production. L'intégrité des données est compromise et la demande de service nécessite un traitement immédiat car le problème risque d'entraîner des pertes financières. Dans une application de bureau, qu'elle fasse partie d'une solution ou qu'elle soit indépendante, le problème risque de créer des pertes financières imminentes en raison de l'impossibilité de respecter une date d'échéance ou de fournir des objets à livrer essentiels pour un projet. Le client doit contacter l'Assistance clientèle d'Adobe pour tous les problèmes critiques de priorité 1.
- b. **URGENT (Priorité 2) — Le problème donne lieu à des interruptions graves du fonctionnement normal, il aura une répercussion négative sur l'installation au niveau de l'entreprise, des dates d'échéance urgentes sont compromises.** Dans un système de production, des tâches importantes ne peuvent pas être effectuées, mais l'erreur n'a pas de répercussion sur les opérations essentielles. Le traitement peut continuer d'une manière restreinte, et l'intégrité des données est compromise. Dans un environnement de préproduction, le problème empêche le déploiement d'une installation d'entreprise. Dans une application de bureau, le respect d'une date d'échéance urgente ayant un impact financier sur un projet est compromis. La demande de service doit être traitée rapidement parce que le dysfonctionnement risque d'entraîner des interruptions graves de processus critiques ou avoir une répercussion négative sur l'activité.
- c. **IMPORTANT (Priorité 3) — Le problème provoque des interruptions du fonctionnement normal.** Il n'empêche pas le fonctionnement d'un système de production mais risque d'entraîner une réduction mineure des performances. L'erreur est attribuée à un dysfonctionnement ou à un comportement incorrect du logiciel. Le problème affecte une date d'échéance ou une preuve de concept pour un projet pilote dans un environnement de développement. Dans une application de bureau, le respect de dates d'échéance importantes pour un projet risque d'être compromis.
- d. **MINEUR (Priorité 4) — Le problème entraîne une interruption mineure ou nulle des opérations normales** (aucune répercussion sur l'activité). Le problème consiste en questions « comment faire », y compris des questions en relation avec l'interface de programmation et des questions sur l'intégration, l'installation et la configuration, des demandes d'amélioration ou des questions sur la documentation.

## 5.1 (v) Dispositions du Support Gold d'Adobe.

### a. Services.

1. Adobe fournira au Client et aux utilisateurs autorisés qui ont été désignés (les « Contacts pour l'assistance technique ») les services d'assistance (les « Services d'assistance ») décrits à l'adresse <http://www.adobe.com/fr/support/programs> (le « Site d'assistance »). Ces descriptions, qui peuvent être amendées ponctuellement, sont considérées comme faisant partie des Conditions générales. Les technologies et produits logiciels d'Adobe pour lesquels le Support Gold est disponible sont répertoriés sur le Site d'assistance. Le Support Gold n'est pas disponible pour tous les produits logiciels d'Adobe. Les Services d'assistance seront fournis par un membre de l'équipe d'assistance technique d'Adobe aux Contacts pour l'assistance technique pendant les heures d'ouverture régionales comme indiqué sur le Site d'assistance. Des Contrats d'assistance technique supplémentaires peuvent être achetés et enregistrés au titre d'utilisateurs autorisés du Programme d'assistance. L'Assistance est disponible en anglais uniquement, sauf si le Client se trouve dans un pays où Adobe fournit une assistance dans une autre langue.
2. Le Client aura accès aux services eSupport d'Adobe (les « Services eSupport ») par l'intermédiaire d'un accès distant par ordinateur. Si le Client choisit d'accéder aux services eSupport, le Client autorise Adobe à accéder au Logiciel, y compris à tous les systèmes sur lesquels il réside, dans le seul but de fournir des Services d'assistance au Client. LE CLIENT RECONNAIT QU'IL PEUT CONTROLER TOUS LES ACCES D'ADOBE AU LOGICIEL ET A SES PROPRES SYSTEMES EN CHOISSANT UN REGLAGE DE SECURITE « ELEVEE » ET EN SURVEILLANT TOUS LES ACCES, SOUS RESERVE TOUTEFOIS QU'ADOBE NE SOIT PAS TENU RESPONSABLE DE L'INCAPACITE A FOURNIR DES SERVICES D'ASSISTANCE EN RAISON DES REGLAGES DE SECURITE DU CLIENT ET DE LA SURVEILLANCE DES ACCES AUX SYSTEMES DU CLIENT PAR ADOBE.

b. Restrictions. Adobe peut limiter ou résilier les Services d'assistance fournis si le Client les utilise de manière abusive ou frauduleuse, comme déterminé par Adobe à sa discrétion raisonnable. Par exemple, il peut s'agir d'un nombre élevé d'appels concernant des problèmes précédemment résolus, l'envoi répété de questions auxquelles la réponse se trouve facilement dans la documentation et l'envoi de problèmes qui ne sont pas liés à l'assistance technique. La revente ou la cession est strictement interdite et constitue un motif de résiliation des Services d'assistance. Le remplacement d'un utilisateur autorisé par un autre Contact pour l'assistance technique est autorisé tant que ledit contact n'est pas le propriétaire du Programme d'assistance et que la demande est faite par écrit avant la fourniture des Services d'assistance au nouveau Contact pour l'assistance technique. Adobe fournira uniquement les Services d'assistance pour les Produits qui sont correctement enregistrés auprès d'Adobe de la manière indiquée sur le Site d'assistance.

c. Exclusions. Adobe ne sera pas tenu de fournir des Services d'assistance concernant des problèmes dus à (i) l'utilisation des produits par le Client d'une manière inadéquate ; (ii) un endommagement du support sur lequel les Produits sont fournis ou de l'ordinateur sur lequel les Produits sont installés ; (iii) la négligence, l'utilisation abusive ou la modification des Produits par le Client ; (iv) des versions des Produits autres que les plus récentes (par exemple, 5.x) et une version antérieure (par exemple, 4.x), sous réserve également qu'Adobe ne soit pas tenu de fournir des Services d'assistance pour les Produits qui ne sont plus répertoriés sur le Site d'assistance comme des produits pris en charge ; (v) des technologies et produits tiers non associés à l'assistance pour l'installation en réseau tels que répertoriés sur le Site d'assistance comme des technologies prises en charge ou (vi) des conflits liés au remplacement ou à l'installation de matériel, de pilotes et de logiciels qui n'ont pas été certifiés par Adobe.

### d. Durée et résiliation.

1. Adobe s'engage à fournir les Services d'assistance susmentionnés conformément au présent Article 5.1 pour la durée définie dans une Demande de service (ou un autre document de commande même s'il possède une dénomination différente).

2. Le terme « Frais d'assistance clientèle annuels » utilisé dans le présent Article 5 signifie, (i) pour la Durée initiale, les Frais d'assistance clientèle annuels définis dans le document d'achat applicable.
  3. Nonobstant toute disposition contraire aux présentes, les Services d'assistance peuvent être résiliés par Adobe en cas de non-paiement par le Client des Frais d'assistance clientèle annuels à Adobe si l'absence de paiement persiste pendant dix (10) jours suivant l'envoi par Adobe au Client d'un préavis écrit concernant ce manquement. Adobe peut également résilier les Services d'assistance si le Client enfreint substantiellement les dispositions du présent Article 5 et ne remédie pas au problème dans les trente (30) jours suivant l'envoi d'un préavis écrit, sauf dans le cas d'une violation substantielle d'une licence concédée au Client selon les conditions d'utilisation ou le Contrat de licence d'utilisateur final applicable au Logiciel, qui constitue un motif de résiliation immédiate.
  4. Le Client reconnaît qu'Adobe a le droit d'interrompre la fabrication et le développement de tout Logiciel et des Services d'assistance pour un Logiciel, y compris notamment la distribution de versions logicielles antérieures, à tout moment et à sa seule discrétion, sous réserve qu'Adobe accepte de ne pas interrompre les Services d'assistance pour le Logiciel pendant la durée en vigueur définie dans une Demande de service (ou un autre Document de commande, même s'il est nommé différemment), sous réserve des dispositions de résiliation décrites dans les Conditions générales. Adobe se réserve le droit de modifier ponctuellement ces Services d'assistance à sa discrétion raisonnable, toutefois ces changements ne doivent pas entraîner (i) une diminution de l'assistance par rapport au niveau d'assistance stipulé aux présentes ; (ii) une diminution substantielle des obligations d'Adobe ; (iii) une diminution substantielle des droits du Client ou (iv) une augmentation des Frais d'assistance clientèle annuels pendant la durée en vigueur. Adobe offrira au Client un préavis écrit de trente (30) jours avant tout changement substantiel autorisé des Services d'assistance envisagé dans les présentes.
- e. **Garantie et exclusion.** Adobe mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir les Services d'assistance de manière professionnelle, mais Adobe ne saurait garantir que chaque question ou problème soulevé par le Client peut être ou sera résolu. Aucun élément du présent Article 5.1 ne saurait être interprété comme prolongeant ou complétant la garantie du Logiciel définie dans un Contrat de licence d'utilisateur final accompagnant le Logiciel et/ou tout autre contrat applicable conclu avec Adobe à propos de l'utilisation du Logiciel. A L'EXCEPTION DE TOUTE GARANTIE, CONDITION, DECLARATION OU CLAUSE QUI NE PEUT PAS ETRE EXCLUE OU LIMITEE EN VERTU DE LA LOI APPLICABLE DANS LE PAYS DU CLIENT, ADOBE NE PRODUIT - ET LE CLIENT NE RECOIT - AUCUNE GARANTIE OU CONDITION D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE, IMPLICITE OU LEGALE, LIEE AU PRESENT ARTICLE 5.1 OU RESULTANT DE QUELQUE MANIERE QUE CE SOIT DE SON APPLICATION OU DE LA FOURNITURE DE DOCUMENTS OU DE SERVICES DANS LE CADRE DES CONDITIONS GENERALES. ADOBE REJETTE EXPRESSEMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER.
- f. **LIMITATION DE RESPONSABILITE.** EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITE D'ADOBE RESULTANT DU PRESENT ARTICLE 5.1 OU EN RELATION AVEC CELUI-CI NE SAURAIT DEPASSER LES SOMMES PAYEES PAR LE CLIENT POUR LES SERVICES D'ASSISTANCE QU'IL A COMMANDES PENDANT LA PERIODE D'UNE ANNEE DURANT LAQUELLE LA RESPONSABILITE A PU ETRE ENGAGEE. EN AUCUN CAS ADOBE NE SAURAIT ETRE TENU RESPONSABLE D'EVENTUELS DOMMAGES SPECIAUX, EXEMPLAIRES, INDIRECTS OU CONSECUTIFS, Y COMPRIS, NOTAMMENT, LES DOMMAGES TELS QUE LE MANQUE A GAGNER, LA PERTE DE DONNEES, LE COUT DE LA FOURNITURE DE MARCHANDISES OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION, LA PERTE D'USAGE D'EQUIPEMENTS OU D'INSTALLATIONS OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITE RESULTANT DU PRESENT ARTICLE 5.1 OU EN RELATION AVEC CELUI-CI, QUELLE QUE SOIT LA THEORIE DE RESPONSABILITE APPLIQUEE, ET CE QU'ADOBE AIT ETE OU NON INFORME DE LA POSSIBILITE DE TELS DOMMAGES. CES LIMITATIONS S'APPLIQUENT MEME SI UN RECOURS LIMITE N'ATTEINT PAS SON OBJECTIF ESSENTIEL.
- g. **Ajouts.** Tout Service d'Assistance Clientèle supplémentaire ajouté à la présente Demande de service par préavis écrit envoyé au Client sera régi par les présentes dispositions.

5.2 Assistance Développeur. Outre le Support Gold, les Clients qui ont commandé le Support Gold pour une licence au niveau de l'entreprise bénéficient également de l'Assistance Développeur. L'Assistance Développeur fournit au Client, le jour ouvré suivant, des réponses par courriel concernant des demandes de développement liées aux SDK et aux API qui sont disponibles dans le cadre du programme d'Assistance Développeur. L'Assistance Développeur n'est pas incluse avec le Support Gold pour l'édition professionnelle de Digital Publishing Suite.

#### **5.2 (i) Services.**

- a. Le Logiciel pour lequel l'Assistance Développeur est disponible est répertorié ci-dessous dans l'Article 5.2 (i) (e). L'Assistance Développeur n'est pas disponible pour tous les produits logiciels d'Adobe.
- b. Les Services d'assistance seront fournis aux Contacts autorisés de l'Assistance technique du Client par un membre de l'équipe d'Assistance Développeur d'Adobe pendant les heures d'ouverture indiquées ci-dessous.
- c. Les incidents nécessitant une assistance peuvent être envoyés par courriel ou par connexion au portail d'assistance d'Adobe. L'équipe d'assistance technique d'Adobe répondra aux incidents envoyés le jour ouvré suivant la réception de l'incident par Adobe.
- d. L'Assistance est disponible en anglais uniquement, sauf si le Client se trouve dans un pays où Adobe fournit une assistance dans une autre langue.
- e. L'Assistance Développeur est actuellement disponible pour les SDK suivants : Bundler SDK, Adobe InDesign® SDK, Adobe® Creative Suite® SDK et Adobe® Creative Suite® Extension Builder (les « Logiciels pris en charge »).
- f. Les demandes envoyées par courriel ou via le portail d'assistance d'Adobe seront traitées pendant les heures ouvrées, du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 heure de l'Est des Etats-Unis (14h00 à 23h00 heure française).
- g. Contacts autorisés. Le Client dispose de quatre (4) contacts autorisés pour soumettre des cas à l'Assistance Développeur d'Adobe.

#### **5.2 (ii) Restrictions.**

- a. La revente, la cession et le transfert de propriété sont strictement interdits et constituent un motif de résiliation des Services d'assistance. Adobe fournira uniquement les Services d'assistance pour le Logiciel pris en charge identifié ci-dessus dans l'Article 5.2 (i) (e). Un incident nécessitant une assistance est limité à l'assistance pour un problème concernant un seul aspect du Logiciel pris en charge, par exemple l'utilisation d'une fonction spécifique du Logiciel pris en charge, l'assistance pour un problème ou un message d'erreur spécifique ou l'assistance pour un problème distinct lié à du code. Même si ce problème peut impliquer d'autres aspects du Logiciel pris en charge, le traitement de ces autres aspects constitue un problème distinct et représente un nouvel incident nécessitant une assistance. Un incident nécessitant une assistance peut impliquer plusieurs interactions, courriels et recherches hors ligne. Les techniciens d'assistance d'Adobe doivent déterminer les éléments qui caractérisent chaque incident nécessitant une assistance et les communiquer au Client. Les Techniciens d'assistance d'Adobe entreprendront des efforts raisonnables pour résoudre le problème, mais Adobe ne peut pas garantir que chaque problème sera résolu.
- b. Tout code fourni par Adobe dans le cadre d'une réponse à un incident nécessitant une Assistance Développeur est concédé sous licence au Développeur et destiné exclusivement à l'utilisation par le Développeur aux fins définies dans les Conditions générales. L'utilisation des Outils de Développeur par le Développeur est également soumise aux Conditions générales ou à un Contrat de licence d'utilisateur final que le Développeur peut être amené à accepter avant de télécharger le Logiciel pris en charge ou qui est associé à la réception du numéro de série ou de la clé de licence pour ledit Logiciel pris en charge. Adobe se réserve tous les droits sur ledit code. Le Développeur n'est pas autorisé à copier,



décompiler, procéder à l'ingénierie inverse, concéder en sous-licence ou autrement distribuer ledit code, sauf disposition explicite figurant dans un contrat de licence du logiciel Adobe et dans toute autre disposition accompagnant le code.

- c. Lorsque le Développeur demande et reçoit une assistance, il ne doit fournir à Adobe aucune information confidentielle, y compris des informations incorporées dans le logiciel du Développeur, lui appartenant ou appartenant à des tiers. Toute notice, légende ou étiquette portant une mention contraire contenue dans les éléments fournis par le Développeur à Adobe sera nulle et non avenue.
- d. Le Développeur reste l'unique responsable de la restauration des fichiers, des données ou des programmes perdus ou endommagés.
- e. **Exclusions.** Adobe ne sera pas tenu de fournir des Services d'assistance concernant des problèmes dus à (i) l'utilisation du Logiciel pris en charge par le Client d'une manière inadéquate ; (ii) un endommagement du support sur lequel le Logiciel pris en charge est fourni ou de l'ordinateur sur lequel le Logiciel pris en charge est installé ; (iii) la négligence, l'utilisation abusive ou la modification du Logiciel pris en charge par le Client ; (iv) des versions du Logiciel pris en charge autres que les plus récentes (par exemple, 5.x) et une version antérieure (par exemple, 4.x), sous réserve également qu'Adobe ne soit pas tenu de fournir des Services d'assistance pour le Logiciel pris en charge qui ne sont plus répertoriés sur le Site d'assistance comme des produits pris en charge ; (v) des technologies et produits tiers (vi) des conflits liés au remplacement ou à l'installation de matériel, de pilotes et de logiciels qui n'ont pas été certifiés par Adobe.

#### **5.2 (iii) Durée et résiliation.**

- a. Adobe s'engage à fournir les Services d'assistance susmentionnés conformément au présent Article 5.2 pour la durée définie dans une Demande de service (ou un autre document de commande même s'il possède une dénomination différente).
- b. Nonobstant toute disposition contraire aux présentes, les Services d'assistance peuvent être résiliés par Adobe en cas de non-paiement par le Client des Frais d'assistance clientèle annuels à Adobe si l'absence de paiement persiste pendant dix (10) jours suivant l'envoi par Adobe au Client d'un préavis écrit concernant ce manquement. Adobe peut également résilier les Services d'assistance si le Client enfreint substantiellement les dispositions du présent Article 5.2 et ne remédie pas au problème dans les trente (30) jours suivant l'envoi d'un préavis écrit, sauf dans le cas d'une violation substantielle d'une licence concédée au Client dans les Conditions générales ou le Contrat de licence d'utilisateur final applicable au Logiciel, qui constitue un motif de résiliation immédiate.
- c. Le Client reconnaît qu'Adobe a le droit d'interrompre la fabrication et le développement de tout Logiciel et des Services d'assistance pour un Logiciel, y compris notamment la distribution de versions logicielles antérieures, à tout moment et à sa seule discrétion, sous réserve qu'Adobe accepte de ne pas interrompre les Services d'assistance pour le Logiciel pendant la durée en vigueur définie dans la Demande de service du Client (ou un autre document de commande, même s'il est nommé différemment), sous réserve des dispositions de résiliation décrites aux présentes. Adobe se réserve le droit de modifier ponctuellement ces Services d'assistance à sa discrétion raisonnable, toutefois ces changements ne doivent pas entraîner (i) une diminution de l'assistance par rapport au niveau d'assistance stipulé aux présentes ; (ii) une diminution substantielle des obligations d'Adobe ; (iii) une diminution substantielle des droits du Client ou (iv) une augmentation des Frais d'assistance clientèle annuels pendant la durée en vigueur. Adobe offrira au Client un préavis écrit de trente (30) jours avant tout changement substantiel autorisé des Services d'assistance envisagé dans les présentes.

**5.2 (iv) Garantie et exclusions.** Adobe mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir les Services d'assistance de manière professionnelle, mais Adobe ne saurait garantir que chaque question ou problème soulevé par le Client peut être ou sera résolu. Aucun élément du présent Article 5.2 ne saurait être interprété comme prolongeant ou complétant la garantie du Logiciel définie dans les Conditions générales ou dans tout Contrat de licence d'utilisateur final accompagnant le Logiciel ou tout autre contrat conclu avec Adobe à propos de l'utilisation du Logiciel. A L'EXCEPTION DE TOUTE GARANTIE,

CONDITION, DECLARATION OU CLAUSE QUI NE PEUT PAS ETRE EXCLUE OU LIMITEE EN VERTU DE LA LOI APPLICABLE DANS LE PAYS DU CLIENT, ADOBE NE PRODUIT - ET LE CLIENT NE RECOIT - AUCUNE GARANTIE OU CONDITION D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE, IMPLICITE OU LEGALE, LIEE AU PRESENT ARTICLE 5.2 OU RESULTANT DE QUELQUE MANIERE QUE CE SOIT DE SON APPLICATION OU DE LA FOURNITURE DE DOCUMENTS OU DE SERVICES DANS LE CADRE DES CONDITIONS GENERALES. ADOBE REJETTE EXPRESSEMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER.

**5.2 (v) LIMITATION DE RESPONSABILITE.** LA RESPONSABILITE D'ADOBE AU TITRE DU PRESENT ARTICLE 5.2 EST LIMITEE AUX SOMMES PAYEES PAR LE CLIENT POUR LES SERVICES D'ASSISTANCE COMMANDES PAR CELUI-CI. EN AUCUN CAS ADOBE NE SAURAIT ETRE TENU RESPONSABLE D'EVENTUELS DOMMAGES SPECIAUX, EXEMPLAIRES, INDIRECTS OU CONSECUTIFS, Y COMPRIS, NOTAMMENT, LES DOMMAGES TELS QUE LE MANQUE A GAGNER, LA PERTE DE DONNEES, LE COUT DE LA FOURNITURE DE MARCHANDISES OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION, LA PERTE D'USAGE D'EQUIPEMENTS OU D'INSTALLATIONS OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITE RESULTANT D'UNE MANIERE OU D'UNE AUTRE DU PRESENT ARTICLE 5.2, QUELLE QUE SOIT LA THEORIE DE RESPONSABILITE APPLIQUEE, ET CE QU'ADOBE AIT ETE OU NON INFORME DE LA POSSIBILITE DE TELS DOMMAGES. CES LIMITATIONS S'APPLIQUENT MEME SI UN RECOURS LIMITE N'ATTEINT PAS SON OBJECTIF ESSENTIEL.

5.2 (vi) Ajouts. Tout Service d'assistance supplémentaire ajouté à la Demande de service du Client sera régi par les Conditions générales.

### 5.3 Support Advantage.

5.3 (i) Description. Le programme de support Advantage est une option que les Clients détenteurs d'une licence au niveau de l'entreprise peuvent acheter avec le Support Gold. Outre des audits de performances trimestriels, le support Advantage met à la disposition du Client une équipe dédiée de techniciens experts qui offrent une assistance personnalisée et prioritaire dans un délai réduit. Ce programme est conçu pour optimiser la vitesse de résolution des problèmes. Le support Advantage inclut l'accès à des contacts désignés, une assistance téléphonique 24 h/24 et 7 j/7, une prise en charge prioritaire, cinq (5) contacts autorisés et des audits de performances trimestriels. Le support Advantage est uniquement accessible aux Clients détenteurs d'une licence au niveau de l'entreprise pour le Logiciel et les Services.

5.3 (ii) Dispositions. Les services d'assistance technique fournis au Client dans le cadre du programme de support Advantage (« Advantage ») permettent de :

- a. Accroître le nombre de contacts d'assistance technique désignés autorisés par les dispositions du Support Gold du Client jusqu'à un maximum de cinq (5) contacts d'assistance technique désignés.
- b. Autoriser l'accès à une équipe de contacts désignés pour la gestion des problèmes d'assistance technique.
- c. Surveiller les problèmes complexes ou Critiques et travailler en étroite collaboration avec les Responsables de l'Assistance technique pour obtenir une prise en charge progressive adéquate.
- d. Obtenir une réponse du service d'assistance 24 h/24 et 7 j/7 en cas de problème Critique affectant les produits logiciels identifiés dans la Demande de service (l'« Assistance 24 h/24 et 7 j/7 ») : Adobe s'engage à fournir une assistance pour ces produits logiciels au-delà des horaires mentionnés dans les dispositions du Support Gold. Objectifs en termes de délai de réponse :

Priorité	Gravité*	Délai de réponse
1	Critique	30 minutes : 24 h/24, 7 j/7
2	Urgent	1 heure ouvrée
3	Important	2 heures ouvrées
4	Mineur	1 jour ouvré

\*Définitions de la gravité tirées de l'Article 5.1 ci-dessus.

- e. En cas de priorité 1 de niveau Critique, le délai de réponse doit être de trente minutes à partir du moment où le Client contacte Adobe. Le Client doit : émettre toutes les demandes de niveau Critique par téléphone, reproduire l'erreur présumée et indiquer à Adobe un contact désigné pour la période de résolution, joignable sur site ou par pager, afin de faciliter la collecte de données, le dépannage, les tests et la mise en œuvre de la solution proposée. Si le Client ne satisfait pas à ces conditions, Adobe peut, à sa discrétion exclusive, abaisser le niveau de priorité du problème.
- f. Si Adobe, à sa discrétion exclusive, détermine que les techniques d'investigation et de dépannage à distance employées par ses soins n'ont pas été suffisamment performantes et que l'assistance sur site est le moyen le plus efficace de fournir les services et les objets à livrer, l'assistance sur site ne sera pas facturée au Client, celui-ci ne prenant en charge que les frais de déplacement et d'hébergement.

## 6. OBLIGATIONS ET LIMITATIONS.

6.1 Limitations de contenu et de distribution. Le Client accepte de ne rendre disponible avec Customer Viewer que du contenu provenant du Client et/ou concédé sous licence par le Client en vue de sa distribution par le Client. Sauf exception stipulée dans les Conditions générales, le Client est exclusivement responsable de signaler les infractions qui lui sont rapportées. Le Client accepte que son utilisation du Logiciel et des Services n'inclue aucun élément illégal, y compris notamment des éléments en infraction avec les lois en vigueur relatives aux bonnes mœurs.

6.2 Mentions de propriété. Toute copie du Logiciel que le Client est autorisé à effectuer doit contenir les mêmes mentions de droit d'auteur et autres mentions de propriété intellectuelle que celles figurant dans ou sur le Logiciel.

6.3 Aucune modification ou ingénierie inverse. Sauf exception stipulée dans les Conditions générales, le Client n'est pas autorisé à modifier, adapter ou traduire le Logiciel, ni à créer des travaux dérivés à partir de celui-ci. Le Client n'est pas autorisé à effectuer d'ingénierie inverse, décompiler ou désassembler le Logiciel, ni à essayer de découvrir d'une manière quelconque son code source, sauf en accord explicite avec la loi en vigueur. Le Client doit au préalable solliciter par écrit l'autorisation d'Adobe en vue d'obtenir les informations nécessaires. Adobe peut pour cela, dans la limite du raisonnable, imposer des conditions comme le paiement d'un droit. Toute demande d'information doit être envoyée à Adobe à l'adresse indiquée dans le Logiciel ou à toute autre adresse mentionnée de temps à autre sur le site adobe.com.

6.4 Restrictions. Le Client n'est pas autorisé à (i) louer, louer à bail ou sous-licencier le Logiciel et les Services, attribuer ou transférer ses droits relatifs au Logiciel et aux Services ou autoriser la copie de tout ou partie du Logiciel sur l'ordinateur d'un autre utilisateur sauf dans les conditions explicitement prévues par les Conditions générales ; à (ii) porter à la connaissance de tiers quels qu'ils soient ses identifiants ou mots de passe, Rapports, Logiciels, y compris notamment relatifs aux Outils de création, à Content Viewer ou à Viewer Builder, sauf exception stipulée explicitement dans les Conditions générales ; à (iii) introduire un virus, un ver informatique, un cheval de Troie ou tout autre code de logiciel malveillant ou fichier similaire risquant d'endommager le fonctionnement d'un ordinateur, d'un bien ou d'une information appartenant à un tiers ; à (iv) utiliser les Services d'une quelconque manière susceptible d'endommager, de désactiver, de surcharger ou de porter

atteinte à tout serveur d'Adobe, ou à tout réseau raccordé à un serveur d'Adobe, ou entraver l'utilisation et la jouissance des Services par toute autre Partie ; à (v) tenter d'obtenir un accès non autorisé aux Services, aux documents, à d'autres comptes, aux systèmes ou réseaux informatiques raccordés à un serveur d'Adobe ou aux Services, par piratage informatique, par recherche de mots de passe ou par tout autre moyen ; à (vi) se livrer à une quelconque opération d'extraction systématique de données ou de champs de données, y compris notamment d'adresses électroniques ; à (vii) divulguer, recueillir ou autrement collecter des informations, y compris des adresses électroniques ou toute autre information privée, concernant un tiers sans le consentement explicite de ce dernier ; à escroquer, diffamer, injurier, harceler, traquer, menacer ou d'une quelconque manière enfreindre des droits d'autrui (tels que le droit à la protection de la personnalité et au respect de la vie privée) ou à (viii) télécharger, ou mettre à la disposition d'autrui, des fichiers contenant des images, des photographies, des logiciels ou d'autres documents protégés par des droits de propriété intellectuelle, y compris notamment des droits d'auteur ou de marque commerciale (ou le droit à la protection de la personnalité et au respect de la vie privée), à moins que le Client ne possède ou ne contrôle les droits afférents ou ait reçu tous les consentements nécessaires à cette fin.

6.5 Licences. Si cette limitation est applicable à un Logiciel ou Service particulier que le Client a acheté, celui-ci accepte de ne pas dépasser le nombre maximum d'Utilisateurs sous licence désigné dans la ou les Demandes de service ou dans la licence.

6.6 Contrat de licence d'utilisateur final et conditions du service. Le Client doit s'assurer que Customer Viewer est distribué à ses Utilisateurs finals dans le cadre d'un contrat de licence d'utilisateur final ou de conditions de service opposables en faveur du Client et de ses fournisseurs contenant au minimum les termes suivants (la « Licence utilisateur final ») : (i) une interdiction de copier et de distribuer, (ii) une interdiction de modifier et de créer des travaux dérivés, (iii) une interdiction de décompiler, d'effectuer l'ingénierie inverse, de désassembler ou de convertir d'une autre manière le logiciel dans un format lisible par l'homme, (iv) une disposition indiquant que le logiciel est la propriété du Client et de ses fournisseurs, (v) une exclusion des dommages indirects, spéciaux, accidentels, exemplaires et consécutifs, (vi) toute autre exclusion ou limitation de responsabilité conforme aux normes du secteur, notamment, si applicable : une exclusion de toutes les garanties légales applicables, dans la limite prévue par la loi, une limitation de responsabilité à hauteur du prix de Customer Viewer et/ou une clause indiquant que, le cas échéant, l'unique recours de l'utilisateur final est un droit de retour du produit et de remboursement par le Client et (vii) des dispositions indiquant à l'utilisateur final toutes les restrictions, y compris notamment le signalement d'un abus, d'une infraction à la législation sur les droits d'auteur et tout autre manquement lié au Contenu Client.

6.7 Mises à niveau. Le Client doit mettre en œuvre des efforts raisonnables pour mettre à jour Customer Viewer avec l'ensemble des mises à jour ou mises à niveau du Logiciel fournies au Client par Adobe dans un délai raisonnable après la réception initiale par le Client des dites mises à jour ou mises à niveau applicables.

6.8 Informations de connexion. Pour accéder aux Services et les utiliser, le Client peut être appelé à créer un identifiant et un mot de passe ou, si un compte est créé par Adobe, il peut être tenu d'utiliser un identifiant Adobe et un mot de passe créé par ses soins ou tout autre type d'identifiant et de mot de passe de connexion (les « Informations de connexion du Client »). Le Client est responsable de toutes les activités réalisées au moyen de ses Informations de connexion. Le Client doit assurer la confidentialité de ses Informations de connexion et ne pas les partager avec des tiers. Adobe n'a aucune obligation ou responsabilité relative à l'utilisation, la distribution, la divulgation ou la gestion par le Client de ses Informations de connexion. Nonobstant, Adobe peut exiger du Client qu'il modifie ses Informations de connexion si elles ne respectent pas les termes des Conditions générales.

6.9 Conditions de livraison. Sauf mention contraire dans un Document de commande, le Client accède aux Services et au Logiciel à travers le portail Digital Publishing par l'intermédiaire de ses Informations de connexion.

## **7. PAIEMENT.**

7.1 Les conditions de paiement stipulées dans le présent Article 7 s'appliquent uniquement aux Clients directs d'Adobe. Le paiement des droits des Utilisateurs sous licence du Revendeur doit être effectué auprès d'Adobe

par le Revendeur agréé par Adobe à travers lequel les Utilisateurs sous licence du revendeur ont obtenu le Logiciel et les Services.

7.2 Droits et frais. Le Client doit payer tous les droits décrits dans la ou les Demandes de service faisant référence aux Conditions générales en respectant les conditions de paiement figurant dans la ou les Demandes de service et celles mentionnées aux Conditions générales (les « Droits »). Les commandes de livraison du Logiciel, des Services ou de fourniture de Services professionnels doivent être réparties comme suit : (i) vers Adobe US lorsque la livraison/fourniture doit être effectuée en Amérique du Nord (Etats-Unis, Canada et Mexique) ; (ii) vers Adobe Ireland lorsque la livraison/fourniture (notamment en cas de commande par des Affiliés) doit être effectuée dans tout autre pays. Si le Client considère de bonne foi qu'il a été indûment facturé par Adobe, il doit contacter Adobe par écrit, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facturation, en indiquant l'erreur de calcul et le montant de l'ajustement ou du crédit demandé. Sauf dans les cas où le Client a informé Adobe d'un tel litige, les paiements non reçus par Adobe à la date d'exigibilité se verront appliquer un taux d'intérêt mensuel de un et demi pourcent (1,5 %) ou le taux maximum autorisé par la loi, le taux le plus favorable au Client étant retenu en l'espèce. Le Client devra rembourser Adobe de tous les coûts et dépenses raisonnables encourus (notamment les honoraires d'avocat raisonnables) pour le recouvrement des éventuelles sommes dues. Le Client est tenu de payer l'ensemble des certificats SSL qui lui sont demandés en relation avec l'utilisation de cookies de domaine du Client avec Customer Viewer lorsque son usage des Services nécessite des certificats de ce type, comme décrit dans la Demande de service applicable.

7.3 Taxes. Tous les prix indiqués sont exprimés hors Taxes, quel que soit leur mode de désignation, calcul ou application vis-à-vis de la livraison du Logiciel et des Services. Toutes les Taxes doivent être payées par le Client, à la seule exclusion des taxes sur le revenu net d'Adobe. Chaque fois que possible, les Taxes applicables doivent être indiquées distinctement sur la facture. Le Client doit fournir à Adobe toute demande d'exonération fiscale avant l'exécution d'une Demande de service. Le Client doit effectuer les paiements requis conformément à toute Demande de service applicable sans déduire aucune Taxe ; sous réserve que le Client puisse déduire uniquement les Taxes calculées sur le revenu net d'Adobe que le Client doit retenir conformément à la législation applicable (i) dans la mesure où le Client paie effectivement ces Taxes aux autorités fiscales applicables pour le compte d'Adobe, le cas échéant, et (ii) uniquement dans la mesure où la somme retenue et payée ne dépasse pas le pourcentage minimum devant être retenu selon la législation applicable. Dans un délai de soixante (60) jours après le paiement pour le compte d'Adobe des Taxes devant être retenues conformément à la réglementation fiscale, le Client doit fournir à Adobe des justificatifs fiscaux officiels attestant dudit paiement.

Aucune part de la rétribution d'Adobe au titre des Conditions générales ne pourra faire l'objet d'une retenue pour la rémunération d'agents des autorités fédérales, nationales ou de la sécurité sociale ou pour toute autre taxe ou paiement de ce type, sauf décision en ce sens de la part d'une autorité fiscale appropriée. Adobe reconnaît et accepte de (i) déclarer comme revenu toute rétribution reçue dans le cadre des Conditions générales et de payer l'ensemble des taxes y afférant et (ii) de payer toutes les taxes et autres avantages résultant de l'emploi de collaborateurs ou de sous-traitants pour l'exécution des Services professionnels fournis en vertu des présentes.

## **8. PROPRIETE.**

8.1 Le Client conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs à l'ensemble (i) des Données Client ; (ii) du Contenu Client ; (iii) des Documents Client ; et (iv) des Objets à livrer PS sous réserve de l'application des droits de propriété intellectuelle sous-jacents d'Adobe relatifs aux Rapports (collectivement la « Propriété intellectuelle du Client »). Sauf dans les cas explicitement prévus aux Conditions générales, aucune partie du présent Article ne doit être interprétée comme attribuant à Adobe tout droit, titre ou intérêt relatif aux droits sous-jacents de Propriété intellectuelle du Client ou de ses fournisseurs tiers. Tous les droits non explicitement accordés sont réservés par le Client et ses fournisseurs.

8.2 Le Logiciel et les Services, y compris notamment le Développement personnalisé, constituent une propriété intellectuelle d'Adobe. La structure, l'organisation et le code du Logiciel constituent des secrets commerciaux et des informations confidentielles très précieuses d'Adobe et de ses fournisseurs. Sauf dans les cas explicitement prévus aux Conditions générales, aucune partie du présent Article ne doit être interprétée comme attribuant au

Client tout droit, titre ou intérêt relatif aux droits sous-jacents d'Adobe ou de ses fournisseurs tiers sur le Logiciel et les Services, par exemple, sans limitation, les fonctions citées dans les Rapports, les fonctionnalités de collecte de données, les logiciels de support, l'architecture des systèmes et toute technologie afférente, ainsi que tous les éléments de conception graphique et d'apparence des Rapports, les images, les logos, les marques de service, les marques commerciales et les secrets commerciaux (collectivement la « Propriété intellectuelle d'Adobe »). Adobe et ses fournisseurs tiers, le cas échéant, conservent tous les droits, titres et intérêts relatifs à la Propriété intellectuelle d'Adobe, y compris sur l'ensemble des améliorations, modifications, suggestions, demandes d'amélioration, commentaires, recommandations ou travaux dérivés, notamment ceux réalisés par ou pour le Client, le cas échéant, que le Client transfère à Adobe en vertu des présentes. Le Logiciel et les Services sont protégés par la loi, y compris, notamment, les lois des Etats-Unis et des autres pays sur le droit d'auteur, et par les dispositions des traités internationaux. Tous les droits non explicitement accordés sont réservés par Adobe et ses fournisseurs.

## **9. CONFIDENTIALITE ; PUBLICITE ; DONNEES PERSONNELLES ; SECURITE.**

9.1 Confidentialité. Chaque Partie peut avoir accès à des informations confidentielles pour l'autre Partie, ses filiales à 100 % et/ou ses affiliés (les « Informations confidentielles »). Les Informations confidentielles incluent toute information clairement identifiée par écrit comme étant confidentielle au moment de sa divulgation et toute information écrite ou orale qui, selon les circonstances de sa divulgation, peut raisonnablement être considérée comme étant confidentielle. Les Informations confidentielles incluent, sans limitation, les Données Client, les Documents Client, les Objets à livrer PS, les propositions de produit, les processus technologiques, les prévisions de produits, les secrets commerciaux, les demandes de brevet antérieures à la publication, la conception de produits, les informations de tarification et les grilles tarifaires, les éléments de conception de logiciels, de matériel ou de systèmes, les spécifications technologiques, le code source, le code objet, la conception graphique, les modèles de rapports, les données financières exclusives, ainsi que l'architecture et les fonctionnalités des systèmes. Les Informations confidentielles incluent également l'ensemble des copies, synthèses et extraits de toute Information confidentielle.

Les Informations confidentielles de la Partie émettrice ne comprennent pas les informations qui (i) sont publiques ou rendues publiques par inaction ou omission de la part de la Partie destinataire ; (ii) étaient légitimement en possession de la Partie destinataire avant leur divulgation et qui ne lui ont pas été fournies par la Partie émettrice, directement ou indirectement ; (iii) sont légitimement transmises à la Partie destinataire par une tierce partie sans restriction de divulgation ; ou (iv) sont développées indépendamment par la Partie destinataire sans recours ni référence aux Informations confidentielles de la Partie émettrice.

Les Parties acceptent de prendre toutes les mesures commercialement raisonnables (mais en aucun cas moindres que celles qu'elles prennent pour protéger leurs propres Informations confidentielles) afin d'empêcher la divulgation des Informations confidentielles de la Partie émettrice auprès d'une tierce partie. Elles s'engagent à n'utiliser les Informations confidentielles de la Partie émettrice que dans le but de satisfaire aux obligations spécifiquement stipulées aux présentes. Nonobstant, le Client peut divulguer des Informations confidentielles d'Adobe à un Utilisateur (ou à ses propres Affiliés) sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'un concurrent direct d'Adobe et exclusivement pour faciliter l'utilisation en interne du Logiciel et des Services par le Client ; et Adobe peut divulguer des Informations confidentielles du Client à ses fournisseurs tiers (ou à ses propres Affiliés) exclusivement afin de répondre à ses obligations au titre des Conditions générales, sous réserve que, dans les deux cas, la Partie émettrice soit tenue de mettre en place un accord de confidentialité avec les tierces parties en vue de protéger contre toute divulgation les Informations confidentielles d'une manière au moins aussi stricte que le prévoient les Conditions générales.

Le présent Article 9.1 ne doit pas être interprété comme interdisant la divulgation d'Informations confidentielles dans les cas où ladite divulgation est requise par la loi ou une injonction valide émanant d'un tribunal ou des autorités gouvernementales. Toutefois, la Partie ayant été citée à comparaître ou autrement contrainte de divulguer des Informations confidentielles par une loi valide ou une injonction de tribunal (la « Partie répondante ») doit au préalable avoir rapidement, et suffisamment à l'avance, informé par écrit la Partie émettrice qu'elle a reçu la citation à comparaître ou la demande de divulgation et elle doit avoir entrepris des efforts raisonnables pour obtenir une ordonnance conservatoire demandant que les Informations confidentielles

ainsi divulguées soient utilisées uniquement aux fins prévues par l'injonction. Nonobstant cette obligation faite à la Partie répondante, aucun élément du présent Article 8.1 ne limite la capacité de la Partie émettrice à agir pour son propre compte et à ses propres frais afin d'empêcher ou de restreindre la divulgation requise des Informations confidentielles.

9.2 Publicité. Sauf disposition contraire explicite dans un Document de commande, Adobe peut intégrer le Client à sa liste de clients et dans ses documents marketing et publicitaires, annoncer que le Client est un client d'Adobe et reproduire le nom, le logo, la marque commerciale, le nom commercial, la marque de service ou toute autre désignation commerciale du Client ou en relation avec celui-ci. Avec le consentement écrit préalable du Client, Adobe peut développer et publier une étude de cas portant sur l'utilisation du Logiciel et des Services par le Client. Adobe n'est pas tenu de solliciter un tel consentement pour divulguer des informations à propos du Client en relation avec tout dépôt ou déclaration effectué par Adobe dans le cadre des lois nationales ou communautaires sur les titres de placement.

### 9.3 Données personnelles.

9.3 (i) Le Client reconnaît et accepte qu'Adobe puisse traiter les Données Client et les Objets à livrer PS et diffuser le Contenu Client (le cas échéant) pour le compte du Client et que, si les lois applicables sur la protection des données ou les instructions des autorités gouvernementales l'exigent, le Client devra informer les tierces parties du traitement et de la diffusion des données et du contenu et s'assurer que lesdites tierces parties y consentent par écrit.

9.3 (ii) Dans le cadre des présentes, le Client accepte que Customer Viewer comporte une Charte de traitement des données personnelles, accessible depuis un lien placé de manière visible sur la page d'accueil, la page de téléchargement ou l'interface principale de Customer Viewer, laquelle doit (A) indiquer les pratiques du Client en termes de traitement des données personnelles ; (B) identifier le mode de collecte (à travers des cookies et des balises Web) et l'utilisation des informations recueillies en relation avec les services d'une tierce partie, tels que le Logiciel et les Services ; (C) si le Client utilise les Services pour diffuser le Contenu Client auprès des visiteurs de Customer Viewer, contenir une déclaration expliquant spécifiquement ces pratiques (notamment l'utilisation d'un fournisseur de services tiers pour faciliter la diffusion du Contenu Client) et offrir aux Utilisateurs finals du Client la possibilité de refuser (ou de demander si la réglementation applicable l'exige) la diffusion de ce contenu ciblé et (D) si le Client collecte (ou prévoit de collecter) tout type d'information provenant de Customer Viewer ou transmet (ou prévoit de transmettre) des informations de quelque source que ce soit à Adobe, contenir une déclaration expliquant spécifiquement ces pratiques (notamment la transmission à un fournisseur de services tiers) et offrir aux Utilisateurs finals du Client la possibilité de refuser (ou de demander si la réglementation applicable l'exige) cette utilisation par des tiers tels qu'Adobe. Le Client s'engage à ne pas transmettre, fournir ou mettre d'une quelconque manière à la disposition d'Adobe des informations personnelles sensibles concernant ses employés, clients, partenaires ou Utilisateurs finals, y compris notamment des informations à propos d'un mineur et des données financières ou médicales.

En conformité avec la réglementation (notamment les habitudes et pratiques d'autorégulation du secteur), Adobe se réserve le droit de demander par écrit au Client une modification de ses déclarations de traitement des données confidentielles, et le Client accepte de coopérer en vue de publier la nouvelle version de ces déclarations dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception de la demande écrite ou dans un délai mutuellement consenti par les Parties au maximum quinze (15) jours suivant la réception de la demande écrite.

9.3 (iii) Le Client est tenu de vérifier et d'attester que la déclaration de traitement des données personnelles mise en œuvre au moyen des cookies définis par Adobe ou par le Client en relation avec l'utilisation des Services par le Client, le cas échéant, reflète avec précision et respecte les pratiques de collecte des données du Client et sa Charte de traitement des données personnelles générale accessible sur la page d'accueil, la page de téléchargement ou l'interface principale du Client. Adobe ne saurait être tenu responsable des éventuelles incohérences ou inexactitudes présentes dans lesdites déclarations de traitement des données personnelles.

9.4 Sécurité. Dans le cadre du Service, Adobe s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité raisonnables conformes aux normes du secteur afin de protéger les Données et Documents Client contre tout accès non autorisé et, dans tous les cas, avec un degré de protection au moins aussi élevé que celui mis en œuvre par Adobe pour protéger ses propres informations de nature similaire. Adobe ne peut pas, quelles que soient les circonstances, être tenu responsable des situations dans lesquelles la sécurité, la stabilité ou la disponibilité du Service est compromise par (i) le Client, (ii) par des logiciels, des programmes, des informations ou d'autres données informatiques, le cas échéant, fournis à Adobe par le Client ou (iii) obtenus dans le cadre d'opérations demandées à Adobe par le Client.

## 10. DUREE ET RESILIATION.

10.1 Durée. Sauf dans les cas de résiliation indiqués ci-dessous, la durée de validité des Conditions générales :

10.1 (i) Pour les Clients directs d'Adobe, commence à la Date d'entrée en vigueur indiquée dans la Demande de service initiale exécutée par et entre le Client et Adobe, et elle prend fin à l'expiration, ou à la résiliation anticipée, de la durée applicable de la dernière Demande de service qui fait référence aux Conditions générales, notamment en cas de renouvellement (la « Durée »).

10.2 (ii) Pour les Utilisateurs sous licence du revendeur, commence au moment où le Revendeur accepte les Conditions générales par écrit et/ou par voie électronique, et elle prend fin à l'expiration, ou à la résiliation anticipée, de la durée applicable de la Licence Revendeur qui fait référence aux Conditions générales, notamment en cas de renouvellement (la « Durée »).

10.2 Résiliation ou suspension.

10.2 (i) En cas de manquement de l'une des Parties aux dispositions de l'Article 9.1 (Informations confidentielles) ou 9.3 (Données personnelles) des Conditions générales, l'autre Partie peut résilier les Conditions générales et, s'il s'agit d'un Client direct d'Adobe, annuler toute Demande de service correspondante immédiatement après l'envoi d'un préavis écrit à la Partie responsable du manquement.

10.2 (ii) Si l'une des Parties vient à enfreindre toute autre obligation substantielle prévue aux Conditions générales, l'autre Partie peut transmettre un préavis écrit à la Partie responsable du manquement en indiquant (A) la nature et le fondement de ladite infraction, avec référence aux dispositions applicables des Conditions générales ; et (B) son intention de résilier les Conditions générales et tout ou partie du Document de commande correspondant. Si le manquement décrit dans la phrase précédente n'est pas corrigé dans les trente (30) jours après la réception du préavis écrit le concernant, l'autre Partie peut résilier les Conditions générales et tout ou partie du Document de commande correspondant immédiatement après l'envoi d'un préavis écrit à la Partie responsable du manquement.

10.2 (iii) En cas de litige de bonne foi opposant le Client à Adobe au sujet des sommes perçues au titre de Droits, Adobe est autorisé à (A) suspendre l'Accès en ligne du Client à l'interface des Services, y compris notamment au portail Digital Publishing, si le Client ou le Revendeur agréé par Adobe par l'intermédiaire duquel le Client a obtenu le Logiciel et les Services ne paie pas les Droits dans un délai de cinq (5) jours suivant la date d'exigibilité du paiement et à (B) suspendre l'exécution des Services et l'utilisation du Logiciel par le Client si celui-ci ou le Revendeur agréé par Adobe par l'intermédiaire duquel le Client a obtenu le Logiciel et les Services ne paie pas les Droits dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'exigibilité du paiement. En cas de manquement par le Client aux Articles 2 (Licences), 3 (Services) ou 6 (Obligations et limitations) des Conditions d'utilisation, Adobe, à son unique discrétion, est autorisé à suspendre immédiatement les Services, à résilier la licence du Logiciel et à résilier tout ou partie des Conditions générales, y compris notamment tout ou partie des Demandes de service correspondantes dans un délai de cinq (5) jours suivant le manquement s'il n'est pas corrigé.

10.2 (iv) Résiliation pour insolvabilité. Si l'une des Parties est informée que l'autre Partie est insolvable ou qu'elle n'honore pas les obligations financières qui se présentent à elle, ou en cas de mesure de redressement suite à une procédure engagée par ou contre une Partie quelle que soit la réglementation invoquée (un « Événement d'insolvabilité »), la Partie qui ne fait pas l'objet de l'Événement d'insolvabilité



peut résilier les Conditions générales immédiatement après l'envoi d'un préavis à la Partie qui fait l'objet de l'Événement d'insolvabilité.

10.2 (v) Résiliation pour défaut de paiement. Si un Client direct d'Adobe choisit de payer tout ou partie des Droits exigibles au titre des Conditions générales par l'intermédiaire d'un prêteur désigné au Client par Adobe, le Client accepte qu'en cas de défaut de paiement dans le cadre de son contrat avec le prêteur en relation avec les droits financés, effectif au moment où Adobe envoie un préavis écrit au Client, Adobe est autorisé à résilier tous les services devant être fournis en vertu des présentes.

### 10.3 Effet de la résiliation ; Survie.

10.3 (i) En cas de résiliation ou d'expiration des Conditions générales ou d'un Document de commande applicable, (i) les droits et licences accordés au Client (ou accordés à Adobe conformément à l'Article 2.3) au titre des Conditions générales seront automatiquement résiliés ; et (ii) le Client cessera à ses frais de développer ou de distribuer tout nouveau Contenu Client et désinstallera l'ensemble des Logiciels.

10.3 (ii) En cas d'expiration ou de non-renouvellement des Conditions générales pour la commodité de l'une ou l'autre des Parties, et pendant une période de trente (30) jours à compter de la date d'échéance correspondante, Adobe tiendra à disposition les Données Client, le Contenu Client, les Documents Client et les Objets à livrer PS sous la forme et dans le format disponibles dans les interface(s) de création de rapports pour les Services. Toute poursuite de l'utilisation du Logiciel et/ou des Services après la résiliation ou l'expiration pourra être facturée, dans le cas des Services, au tarif applicable en cas de Surutilisation indiqué sur le Document de commande ou dans les tarifs de Surutilisation d'Adobe en vigueur, le tarif le plus favorable à Adobe pouvant être retenu, et, dans le cas du Logiciel, des Droits de licence pourront être réclamés au prorata jusqu'à la date de désinstallation du Logiciel. En outre, si le Client ne supprime pas le Logiciel, les Données Client, le Contenu Client, les Documents Client et les Objets à livrer PS ainsi que les références ou les liens vers les Services dans un délai de trente (30) jours après la résiliation ou l'expiration des Conditions générales, le Client sera redevable des dépenses juridiques raisonnables et des frais de recouvrement encourus par Adobe pour la perception des sommes dues et Adobe sera autorisé à supprimer les Données Client, le Contenu Client, les Documents Client et les Objets à livrer PS de ses serveurs sans aucune obligation en contrepartie. Toutes les dispositions des Conditions générales qui, par nature, doivent survivre à la résiliation afin de permettre la réalisation des objectifs essentiels des Conditions générales, survivront à toute résiliation ou expiration des Conditions générales.

## 11. GARANTIES ; EXCLUSIONS.

11.1 (i) Garanties d'Adobe. Adobe garantit que (i) les Services fonctionneront substantiellement en conformité avec la Description des Services présentée ou référencée dans la ou les Demandes de service applicables ; que (ii) les Services professionnels stipulés dans les Conditions générales seront fournis de manière sérieuse et professionnelle ; et que (iii) le Logiciel (tel que fourni au Client) fonctionnera substantiellement en conformité avec la Description des Services, la Documentation ou comme présenté ou référencé dans la ou les Demandes de service applicables. Pour éviter tout doute, le Revendeur agréé par Adobe sera responsable vis-à-vis des Utilisateurs sous licence du revendeur pour l'ensemble des garanties fournies dans la Licence Revendeur.

11.1 (ii) Garanties du Client. Le Client déclare et garantit à Adobe qu'il possède des droits suffisants sur le Contenu Client, les Données Client, les Documents Client, les Objets à livrer PS et sur tout élément que le Client publie sur le Service (à travers les serveurs d'Adobe ou concédés sous licence par Adobe), y compris notamment toute autorisation, décharge ou formalité de dédouanement requise en ce qui concerne tout droit de propriété, de données personnelles, de publicité ou de propriété intellectuelle et le Client s'engage à ne pas fournir à Adobe du Contenu Client, des Données Client, des Documents Client, des Objets à livrer PS ou tout autre élément : (i) qui enfreint les Droits de propriété d'un tiers ; (ii) qui enfreint une loi, un statut, une ordonnance ou un règlement, y compris notamment les lois et les règlements régissant le contrôle des exportations et le courrier électronique/le pourriel ; (iii) qui est diffamatoire ou diffamant commercialement ; ou (iv) qui est pornographique ou obscène ou promeut, sollicite ou contient un contenu ou une activité déplacés, relevant du harcèlement, injurieux, blasphématoires, calomnieux, diffamatoires,

menaçants, indécents, vulgaires ou autrement inacceptables ou illicites ; (v) qui est préjudiciable aux mineurs ; (vi) qui contient tout virus, cheval de Troie, ver, bombe à retardement ou tous autres logiciels, données, ou programmes similaires pouvant endommager, nuire, intercepter furtivement ou exproprier tous systèmes, données, informations ou propriétés d'autrui ou enfreindre d'une quelconque autre manière les Conditions générales.

11.2 Exclusion de garantie. A L'EXCEPTION DES GARANTIES EXPLICITES DEFINIES DANS LES ARTICLES 11.1 ET 11.2, TOUT ELEMENT TRANSMIS A L'AUTRE PARTIE AU TITRE DES CONDITIONS GENERALES EST FOURNI « EN L'ETAT » ET LES DEUX PARTIES DECLINENT PAR LES PRESENTES ET NE PRODUISENT AUCUNE AUTRE DECLARATION OU GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE, IMPLICITE OU LEGALE, Y COMPRIS NOTAMMENT TOUTE DECLARATION OU GARANTIE DE QUALITE MARCHANDE, D'EXACTITUDE, DE QUALITE DE SERVICE OU DE RESULTATS, DE DISPONIBILITE, DE JOUISSANCE PAISIBLE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU TOUTE GARANTIE DE SES FOURNISSEURS TIERS. LE CLIENT RECONNAIT QU'AUCUNE DES PARTIES NE CONTROLE LE TRANSFERT DE DONNEES A TRAVERS LES INSTALLATIONS DE COMMUNICATION, NOTAMMENT LE RESEAU INTERNET, ET QUE LES SERVICES PEUVENT FAIRE L'OBJET DE LIMITATIONS, DE RETARDS ET D'AUTRES PROBLEMES INHERENTS A L'UTILISATION DE TELLES INSTALLATIONS DE COMMUNICATION, NOTAMMENT LES MOTEURS DE RECHERCHE. ADOBE N'EST PAS RESPONSABLE DES RETARDS, ECHECS DE LIVRAISON OU AUTRES DOMMAGES RESULTANT DE TELS PROBLEMES.

11.3 Recours unique et exclusif du Client. LES RECOURS EXCLUSIFS EN CAS DE MANQUEMENT NON CORRIGE AUX GARANTIES SUSMENTIONNEES DANS L'ARTICLE 11.1 (I) SONT : (I) EN CAS DE SERVICES PROFESSIONNELS NON CONFORMES, D'EXECUTER A NOUVEAU LES SERVICES PROFESSIONNELS OU DE RESILIER LA PARTIE DU CONTRAT RELATIVE AUX SERVICES PROFESSIONNELS EN CONFORMITE AVEC L'ARTICLE 10 CI-DESSUS ; (II) EN CAS DE SERVICES NON CONFORMES, DE RESILIER LA PARTIE DU CONTRAT RELATIVE AUX SERVICES EN CONFORMITE AVEC L'ARTICLE 10 CI-DESSUS ET (III) EN CAS DE LOGICIEL NON CONFORME, DE FOURNIR UN ACCES DE REMPLACEMENT POUR LE TELECHARGEMENT DU LOGICIEL OU DE RESILIER LA PARTIE DU CONTRAT RELATIVE AU LOGICIEL EN CONFORMITE AVEC L'ARTICLE 10 CI-DESSUS. SI L'UN DES RECOURS DE GARANTIE S'AVERE AVOIR ECHOUÉ DANS SON OBJECTIF ESSENTIEL, LA LIMITATION DE RESPONSABILITE CI-INCLUSE DOIT ETRE APPLIQUEE DANS LA LIMITE MAXIMUM PREVUE PAR LA LOI. LE CLIENT N'EST PAS AUTORISE A BLOQUER LE PAIEMENT OU A PROCEDER A DES COMPENSATIONS OU A DES DEDUCTIONS DE TOUT PAIEMENT DU PAR LE CLIENT EN CONSEQUENCE DE TOUTE RECLAMATION QUE LE CLIENT POURRAIT AVOIR OU POURRAIT PRETENDRE AVOIR CONTRE ADOBE AU TITRE DES CONDITIONS GENERALES.

## 12. INDEMNISATIONS.

12.1 Obligation d'indemnisation d'Adobe. Adobe s'engage à prémunir le Client contre toute réclamation ou procédure judiciaire intentée à son encontre par une tierce partie (une « Réclamation ») dans la mesure où ladite Réclamation porte sur une infraction directe des Services ou du Logiciel à l'égard d'un brevet américain, de droits d'auteur ou d'une marque commerciale ou sur le détournement d'un secret commercial d'une tierce partie. En outre, Adobe s'engage à indemniser le Client contre toute décision judiciaire définitive défavorable au Client (les « Dommages ») émanant d'un tribunal de juridiction compétente ou acceptée dans le cadre d'un accord écrit signé par Adobe à la suite de ladite Réclamation. Adobe s'engage à régler les honoraires d'avocat et les frais de justice encourus en relation avec la procédure judiciaire. Adobe n'est soumise à aucune obligation d'indemnisation ni à aucune autre responsabilité en cas de Réclamation portant sur (a) une utilisation des Services ou du Logiciel non conforme aux Conditions générales ; (b) la modification du Logiciel ; (c) la combinaison des Services ou du Logiciel avec tout autre produit, service ou document si aucune infraction ne serait imputable aux Services ou au Logiciel en dehors de cette combinaison, (d) tout produit, service ou document d'une tierce partie ou (e) l'incapacité du Client à installer le Logiciel mis à jour comme demandé par Adobe pour éviter l'infraction.

Si l'utilisation des Services ou du Logiciel par le Client dans le cadre des Conditions générales est interdite ou si Adobe détermine qu'une telle utilisation peut être interdite, Adobe peut, à son unique discrétion et à ses frais, (i) fournir au Client une licence pour qu'il continue d'utiliser les Services ou le Logiciel conformément aux termes

des Conditions générales ; (ii) remplacer ou modifier les Services ou le Logiciel litigieux pour éviter l'infraction ; ou (iii) résilier les licences et accès aux Services et/ou au Logiciel correspondants et rembourser les droits déjà payés et non consommés à la date de la résiliation.

12.2 Obligation d'indemnisation du Client. Le Client accepte de prémunir Adobe contre toute Réclamation à son encontre (a) lorsque les actions du Client en relation avec le Logiciel et les Services enfreignent la Charte de traitement des données personnelles du Client, le droit au respect de la vie privée de tiers ou les lois sur la confidentialité ; et/ou (b) résultant des Données Client, du Contenu Client, des Documents Client ou des Objets à livrer PS ou en relation avec ceux-ci. Dans tous les cas, le Client s'engage à indemniser Adobe (et ses dirigeants, collaborateurs et agents) pour les Dommages accordés au détriment d'Adobe ou acceptés dans le cadre d'un accord écrit signé par le Client à la suite de ladite Réclamation.

12.3 Conditions d'indemnisation. Les obligations définies dans le présent Article s'appliquent uniquement si (i) la Partie indemnisée informe rapidement et par écrit la Partie indemnissante dès qu'elle prend connaissance de la Réclamation ou la reçoit ; si (ii) la Partie indemnisée fournit à la Partie indemnissante une assistance raisonnable sollicitée par la Partie indemnissante, aux frais de cette dernière, pour la défense et le règlement, le cas échéant, de la Réclamation ; et si (iii) la Partie indemnisée fournit à la Partie indemnissante un droit de contrôle exclusif et l'autorité requise pour régler une quelconque Réclamation, sous réserve toutefois que la Partie indemnisée conserve le droit de participer à l'action, à ses propres frais.

12.4 Recours unique et exclusif. LES DROITS ET OBLIGATIONS DEFINIS DANS LE PRESENT ARTICLE 12 CONSTITUENT LES OBLIGATIONS UNIQUES ET EXCLUSIVES DE LA PARTIE INDEMNISANTE ET LE RECOURS UNIQUE ET EXCLUSIF DE LA PARTIE INDEMNISEE EN RELATION AVEC LES RECLAMATIONS.

### **13. LIMITATION DE RESPONSABILITE.**

ADOBE DECLINE TOUTE RESPONSABILITE EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT, D'ERREUR, D'INEXACTITUDE OU DE RESULTAT INCORRECT IMPUTABLE A L'UTILISATION INCORRECTE, NON AUTORISEE OU NON PRISE EN CHARGE D'UN LOGICIEL ET DES SERVICES PAR LE CLIENT. SAUF S'ILS SONT EN RAPPORT AVEC (I) UN MANQUEMENT A L'ARTICLE 9.1 (CONFIDENTIALITE), (II) UN MANQUEMENT A L'ARTICLE 2 (LICENCE), (III) UN MANQUEMENT A L'ARTICLE 6 (OBLIGATIONS ET RESTRICTIONS) OU (IV) UN MANQUEMENT A L'ARTICLE 9.3 (DONNEES PERSONNELLES) ET AVEC (V) LES OBLIGATIONS D'INDEMNISATION RELATIVES AUX POINTS (I) A (IV) CI-DESSUS, EN AUCUN CAS L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES NE SAURAIT ETRE RESPONSABLE DES DOMMAGES ACCIDENTELS, CONSECUTIFS, SPECIAUX OU EXEMPLAIRES OU DU COUT DE LA FOURNITURE DE MARCHANDISES OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION, DE LA PERTE D'USAGE, DE DONNEES OU DE PROFITS OU DES DOMMAGES POUR INTERRUPTION D'ACTIVITE, RESULTANT DES CONDITIONS GENERALES OU EN RELATION AVEC CELLES-CI, QUELLE QUE SOIT LA CAUSE, QU'ELLE AIT ETE INFORMEE OU NON DE L'EVENTUALITE DE CES DOMMAGES. SAUF SI ELLE EST EN RAPPORT AVEC (I) UN MANQUEMENT A L'ARTICLE 9.1 (CONFIDENTIALITE), (II) UN MANQUEMENT A L'ARTICLE 2 (LICENCE), (III) UN MANQUEMENT A L'ARTICLE 6 (OBLIGATIONS ET RESTRICTIONS) OU (IV) UN MANQUEMENT A L'ARTICLE 9.3 (DONNEES PERSONNELLES) ET AVEC (V) LES OBLIGATIONS D'INDEMNISATION RELATIVES AUX POINTS (I) A (IV) CI-DESSUS, L'ENTIERE RESPONSABILITE DE L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES EU EGARD A L'OBJET DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES NE DEPASSERA PAS LES SOMMES TOTALES PAYEES (OU DUES) PAR LE CLIENT POUR LE LOGICIEL ET LES SERVICES APPLICABLES DANS LES DOUZE (12) MOIS PRECEDANT LA RECLAMATION. LES LIMITES ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE CI-DESSUS S'APPLIQUENT QUELLES QUE SOIENT LA FORME ET LA SOURCE DE L'ACTION ET LES OBLIGATIONS STIPULEES DANS LES CONDITIONS GENERALES.

### **14. NOTIFICATION D'INFRACTION AUX DROITS D'AUTEUR.**

Si le Client enfreint les Droits de propriété de tiers, Adobe, dans des circonstances appropriées, résiliera la licence octroyée au Client pour l'utilisation du Logiciel et des Services.

Ce qui suit s'applique uniquement aux Clients résidant aux Etats-Unis : Adobe examinera les notifications de contrefaçon de droit d'auteur et prendra les mesures appropriées mentionnées dans la loi DMCA (Digital

Millenium Copyright Act), titre 17, du Code des Etats-Unis, Article 512(c)(2). Si le Client considère que son travail a été utilisé ou copié d'une quelconque manière constituant une infraction aux droits d'auteur, et si cette infraction se produit en relation avec les Services, il doit nous adresser, conformément à la loi DMCA (Digital Millennium Copyright Act), une notification écrite de la prétendue infraction aux droits d'auteur à l'attention de l'Agent en charge des droits d'auteur pour les Services (identifié ci-après). Cette notification doit contenir les éléments suivants :

- une signature physique ou électronique de la personne autorisée à agir au nom du propriétaire des droits d'auteur censés avoir fait l'objet d'une infraction ;
- une description des œuvres protégées par un droit d'auteur dont le Client prétend qu'elles ont fait l'objet d'une infraction, et l'identification du contenu de ces œuvres qui serait à l'origine de l'infraction et que le Client demande de supprimer ou d'en rendre l'accès impossible ;
- une description de l'endroit où le contenu qui, selon le Client, est à l'origine de l'infraction, est situé au sein du Service ;
- des informations suffisantes pour permettre à Adobe de contacter le Client, par exemple son adresse physique, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- une déclaration de la part du Client indiquant qu'il estime en toute bonne foi que l'utilisation du contenu identifié de la façon dénoncée dans sa Notification n'est pas autorisée par le propriétaire des droits d'auteur, son agent ou la loi ;
- une déclaration de la part du Client indiquant que les informations dans sa Notification sont précises et, sous peine de parjure, que le Client est le propriétaire des droits d'auteur ou qu'il est autorisé à agir au nom du propriétaire des droits d'auteur.

L'Agent en charge des droits d'auteur désigné par Adobe comme destinataire des Notifications des réclamations pour infraction aux droits d'auteur peut être contacté à l'adresse suivante :

Par courrier :

Copyright Agent  
Adobe Systems Incorporated  
801 North 34th Street  
Seattle, WA 98103 Etats-Unis

Par téléphone : (408) 536-4030

Par télécopie : (206) 675-6818

Par courrier électronique : [copyright@adobe.com](mailto:copyright@adobe.com)

**L'Agent en charge des droits d'auteur ne doit être contacté que si le Client estime que son travail a été utilisé ou copié d'une manière constituant une infraction aux droits d'auteur et que cette infraction est survenue dans le cadre du Service.** Toute autre demande adressée à l'Agent en charge des droits d'auteur ne recevra pas de réponse.

## 15. DISPOSITIONS GENERALES.

15.1 Cession. Les parties reconnaissent qu'Adobe est autorisé à céder et/ou transférer à un tiers, un Affilié ou un autre successeur intéressé tout ou partie de ses droits et obligations au titre des Conditions générales, y compris notamment à la suite d'une fusion ou d'une consolidation ou en relation avec la vente ou le transfert de la totalité ou de la quasi-totalité des activités ou des actifs visés par les Conditions générales, en relation avec la réorganisation d'une société ou avec tout autre objectif commercial ; sous réserve que le cessionnaire soit lié par les dispositions applicables des Conditions générales. Le Client n'est pas autorisé à céder, volontairement, par opération légale ou autre, les droits ou obligations conférés par les Conditions générales sans l'accord écrit préalable d'Adobe. Sous réserve des restrictions ci-dessus relatives à la cession, les Conditions générales

bénéficieront aux successeurs et cessionnaires des Parties et qu'elles lieront de manière contractuelle. Toute tentative de cession qui porterait atteinte au présent Article 15.1 sera nulle et non avenue.

15.2 Droit applicable et juridiction compétente. Les Conditions générales sont régies et interprétées selon les lois en vigueur : (a) dans l'Etat de Californie, si le Client a obtenu une licence pour le Logiciel et les Services aux Etats-Unis, au Canada ou au Mexique ; ou (b) au Japon, si le Client a obtenu une licence pour le Logiciel et les Services au Japon ; ou (c) à Singapour, si le Client a obtenu une licence pour le Logiciel et les Services dans un Etat membre de l'Association des Nations d'Asie du Sud-est, en République populaire de Chine (y compris Hong Kong S.A.R. et Macao S.A.R.), à Taiwan ou dans la République de Corée ; ou (d) en Angleterre, si le Client a obtenu une licence pour le Logiciel et les Services dans toute autre juridiction non mentionnée ci-dessus. Les tribunaux du comté de Santa Clara en Californie lorsque le droit californien s'applique, la cour de district de Tokyo au Japon lorsque le droit japonais s'applique ou les tribunaux compétents de Londres en Angleterre lorsque le droit anglais s'applique, seront respectivement compétents, de manière non exclusive, en cas de litige relatif aux présentes Conditions générales. Si la loi de Singapour s'applique, tous les litiges liés aux présentes Conditions générales, notamment les questions relatives à leur existence, leur validité ou leur résiliation, seront portés et résolus définitivement par arbitrage à Singapour en conformité avec le Règlement d'arbitrage du Centre d'arbitrage international de Singapour (le « SIAC », « Singapore International Arbitration Centre ») tant que ce règlement est en vigueur et dont les règles seront incorporées par référence à cet Article. Un arbitre unique sera désigné d'un commun accord entre les parties. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur la désignation d'un arbitre dans les trente (30) jours suivant la demande écrite de soumission à arbitrage par l'une d'elles, l'arbitre sera nommé par le Président du SIAC. La langue de l'arbitrage sera l'anglais. Nonobstant toutes dispositions des présentes Conditions générales, Adobe ou le Client pourra demander à toute autorité judiciaire, administrative ou autre de toute autre juridiction d'ordonner une mesure provisoire ou conservatoire, y compris une mesure d'injonction, d'exécution spécifique ou toute autre mesure équitable, avant l'institution de procédures légales ou arbitrales, ou au cours des procédures, pour la préservation de ses droits et intérêts ou pour faire valoir des termes spécifiques adaptés aux recours provisoires. Les présentes Conditions générales ne sont pas régies par les règles de conflits de lois, ni par la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, dont l'application est explicitement exclue.

15.3 Force majeure. Aucune des Parties ne sera responsable des retards ou défaillances dans l'exécution de ses obligations conformément aux Conditions générales (sauf en ce qui concerne les obligations de paiement) si lesdits retards ou défaillances sont dus à des causes indépendantes de son contrôle raisonnable, notamment les pannes d'alimentation électrique ou les dysfonctionnements imputables aux fournisseurs de services tiers.

15.4 Mesure d'injonction. Tout manquement réel ou potentiel des Articles 2 (Licences), 6 (Obligations et restrictions) et 9 (Confidentialité ; Publicité ; Données personnelles) peut provoquer un préjudice immédiat irréparable qui serait difficile à calculer et ne saurait être résolu par le seul paiement de dommages. En conséquence, l'une ou l'autre des Parties sera autorisée à demander une mesure d'injonction préliminaire et permanente et toute autre mesure équitable pour ce type de manquement.

15.5 Notifications. Adobe peut informer les Clients au moyen d'un préavis général sur les interfaces de notification en ligne à propos des Services et de préavis spécifiques adressés au Client par un courriel envoyé à l'adresse électronique du Client figurant dans les informations de compte d'Adobe ou par l'envoi d'une communication écrite en courrier prioritaire ou pli prépayé à l'adresse du Client figurant dans les informations de compte d'Adobe. Le Client peut informer Adobe à tout moment par courrier recommandé aux adresses d'Adobe indiquées dans les Demandes de service, une copie avec accusé de réception devant être adressée à la Direction juridique. Ce courrier sera réputé transmis au moment de sa remise en mains propres, dans un délai de cinq (5) jours en cas d'envoi par la poste ou au moment de l'accusé de réception s'il est acheminé par un moyen électronique.

15.6 Conformité. Adobe peut, à ses propres frais, et dans la limite d'une fois tous les douze (12) mois, désigner un membre de son personnel ou un tiers indépendant pour contrôler que l'utilisation du Logiciel et des Services par le Client est conforme aux dispositions des présentes Conditions d'utilisation et, pour les Clients directs d'Adobe, à la Demande de service. Un tel audit sera effectué avec un préavis d'au moins sept (7) jours ouvrés, pendant les heures ouvrées habituelles, dans les locaux du Client, et ne devra pas perturber les activités commerciales de ce dernier de manière déraisonnable. Adobe et ses auditeurs signeront un accord de

confidentialité raisonnable avec le Client avant de procéder aux vérifications. Si ladite vérification montre que le Client déploie ou utilise le Logiciel ou les Services d'une quelconque manière non autorisée par les Conditions d'utilisation et, pour les Clients directs d'Adobe, par la Demande de service, Adobe peut être amené à déterminer que le Client doit s'acquitter de droits de licence supplémentaires. Pour les Clients directs d'Adobe, si un audit détermine que le Client doit payer des droits de licence supplémentaires, ledit Client doit payer les sommes applicables sous trente (30) jours à compter de la date de facture, les droits de licence sous-payés étant calculés conformément aux tarifs Adobe en vigueur dans le pays du Client. Si les droits de licence sous-payés dépassent 5 % de la valeur des droits dus en vertu de la Demande de service, le Client devra payer ces droits sous-payés ainsi que les frais raisonnablement engagés par Adobe pour la réalisation de l'audit.

15.7 Contrôle des exportations. Le Client accepte de se conformer intégralement à toutes les lois et réglementations sur l'exportation pertinentes des Etats-unis (« EAR » ou « Export Administration Regulations ») et de l'Union européenne (les « Lois sur l'exportation »). Les obligations du Client dans ce domaine incluent notamment de s'assurer que ni le Logiciel et les Services, ni aucun produit direct de ces derniers, ni la production de services, ni les données techniques fournies en vertu des présentes, ne sont : (i) exportés ou réexportés directement ou indirectement en infraction avec les Lois sur l'exportation (notamment les dispositions sur la « présomption d'exportation ») ; (ii) utilisés à des fins interdites par les Lois sur l'exportation, y compris notamment la prolifération d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, de systèmes de fusées, de lanceurs spatiaux, de fusées-sondes ou de systèmes de véhicule aérien sans pilote ; ou (iii) distribués à des personnes figurant sur la liste des personnes frappées par un ordre de rejet du Bureau of Industry & Security des Etats-Unis ou aux ressortissants de pays susceptibles d'être ponctuellement soumis à embargo par le gouvernement des Etats-Unis (y compris notamment Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, le Soudan et la Syrie à l'heure actuelle).

15.8 Divers. Les Parties reconnaissent expressément qu'elles sont des entités indépendantes et qu'elles ne considèrent pas les Conditions générales comme instituant une relation d'entreprise en participation, de partenariat, d'emploi ou d'agence. L'utilisation du terme « inclut » ou « incluant » dans les présentes Conditions générales signifie « inclut notamment ». La renonciation d'une Partie à se prévaloir du non-respect de l'une des dispositions constitue une renonciation à ladite disposition dans toute autre circonstance. Les Conditions générales ne peuvent pas être modifiées et aucune renonciation aux droits y afférant n'est possible, en tout ou partie, sauf au moyen d'un document écrit signé par les Parties. Les Conditions générales prévalent sur toute disposition différente ou supplémentaire indiquée dans les bons de commande envoyés par le Client. Toutes les dispositions des bons de commande sont nulles et n'ont aucune valeur légale. Sauf disposition explicite dans une Demande de service ou un autre amendement écrit entre Adobe et le Client, les Conditions générales, notamment les annexes et amendements y afférant, impliquent la totalité de l'accord entre les Parties quant à l'objet des présentes et supplantent tout accord antérieur et actuel, écrit ou oral, quant à l'objet des présentes. Les Conditions générales peuvent être produites en un ou plusieurs exemplaires, chacun étant considéré comme un original. Ces exemplaires, pris dans leur totalité aussi bien qu'indépendamment, constituent un seul et même acte et les copies des signatures doivent avoir un effet et une validité identiques aux signatures apposées sur les documents originaux. Les termes commençant par une majuscule non définis dans la Demande de service ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales. Si une disposition des Conditions générales est considérée comme non valable ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, le reste de la disposition demeure pleinement valide et les Parties la remplaceront par une disposition valide ayant les mêmes desseins et effet économique. Les Conditions générales seront interprétées en conformité avec leurs dispositions et sans interprétation stricte en faveur ou au détriment de l'une ou l'autre des Parties, notamment aucune interprétation au détriment d'une Partie en raison du fait qu'elle a rédigé les dispositions des présentes. Sauf disposition explicite, les Conditions générales sont conçues pour le bénéfice d'Adobe et du Client et non pour le bénéfice de tierces parties.

## **Anlage A zur Dienstleistungsbestellung Adobe® Digital Publishing Suite – Nutzungsbedingungen**

**HINWEIS FÜR KUNDEN:** LESEN SIE DIESE NUTZUNGSBEDINGUNGEN SORGFÄLTIG DURCH. Diese NUTZUNGSBEDINGUNGEN werden zwischen Adobe (wie unten definiert) und der juristischen Person (den juristischen Personen) („Kunde“) abgeschlossen, die im BESTELLDOKUMENT genannt ist (sind), in das diese NUTZUNGSBEDINGUNGEN ausdrücklich aufgenommen sind. Diese NUTZUNGSBEDINGUNGEN gelten für die SOFTWARE und DIENSTE (wie unten definiert) und andere Dienste, die Adobe für den Kunden gemäß diesen NUTZUNGSBEDINGUNGEN erbringt.

### **ALLGEMEINE BEDINGUNGEN.**

#### **1. Definitionen.**

1.1 „Zugang (oder Zugriff)“ bedeutet den Zugang des Kunden zu Software und Diensten von Adobe über eine Verbindung über einen Internetprotokoll-Link über das Internet zum Digital Publishing Portal oder zu von Adobe im Rahmen der Dienste gehosteten Inhalten des Kunden.

1.2 „Adobe“ bezeichnet Adobe U.S. und Adobe Ireland.

1.3 „Adobe Ireland“ bezeichnet **Adobe Systems Software Ireland Limited**, eine Gesellschaft nach irischem Recht mit Sitz in 4-6 Riverwalk, City West Business Campus, Dublin 24, Irland – wie in der entsprechenden Dienstleistungsbestellung angegeben ist.

1.4 „Adobe U.S.“ bezeichnet **Adobe Systems Incorporated**, eine Gesellschaft nach dem Recht des Staates Delaware mit Sitz in 345 Park Avenue, San Jose, California 95110-2704, USA.

1.5 „Tochter- und Schwesterorganisationen“ bedeutet jede Gesellschaft, Firma oder andere juristische Person, von der mehr als fünfzig (50 %) der stimmberechtigten Aktien oder des ausstehenden Aktienkapitals im direkten oder indirekten Besitz bzw. unter der direkten oder indirekten Kontrolle einer Partei sind.

1.6 „CDN“ bedeutet Content Delivery Network (Inhaltszustellungsnetzwerk), ein Servernetzwerk, das einem Kunden oder Endbenutzern des Kunden eine Internetseite zustellt.

1.7 „Content Viewer“ bedeutet den Digital Content Viewer in Objektcodeform einschließlich, aber nicht beschränkt auf zugehörige Dokumentation, Updates, Upgrades und Ableitungen.

1.8 „Beratungsdienste“ bedeutet kundenspezifische Arbeiten, die Adobe für den Kunden laut einem Pflichtenheft durchführt, das hiermit beigefügt und als Teil der Hauptbedingungen aufgenommen wird.

1.9 „Kunde“ bedeutet die in einem Bestelldokument aufgeführte juristische Person, die die Hauptbedingungen akzeptiert hat.

1.10 „Tochter- und Schwesterorganisation(en) des Kunden“ bedeutet eine Tochter- oder Schwesterorganisation des Kunden, die vom Kunden gemäß den Hauptbedingungen als Benutzer oder zur Aufgabe von Bestellungen autorisiert wird. Diese juristische Person gilt nur so lange als „Tochter- oder Schwesterorganisation“, wie diese Beziehung mit dem Kunden besteht und sie vom Kunden gemäß Ziffer 2.8 weiter unten autorisiert ist. Alle Bestelldokumente einer Tochter- oder Schwesterorganisation des Kunden bzw. Anhänge zu einem Bestelldokument müssen auf die Hauptbedingungen verweisen und den Namen des Kunden, die Bestelldokumentnummer und den Tag des Inkrafttretens des Bestelldokuments enthalten.

1.11 „Kundeninhalt“ bedeutet Publikationen oder Materialien des Kunden, die der Kunde Endbenutzern des Kunden über das Betrachtungsprogramm und/oder Dienste des Kunden bereitstellt.

1.12 „Kundendaten“ bedeutet (i) sämtliche vom Betrachtungsprogramm des Kunden bzw. von Berichten erfassten Daten und Informationen und (ii) alle Daten und Informationen, die der Kunde von internen Datenspeichern oder anderen Quellen (einschließlich Offline-Quellen) über DPS-Dienste in Berichte importiert.

1.13 „Kundenmaterial“ bedeutet sämtliche Materialien, die der Kunde Adobe übermittelt, auf Servern von Adobe ablegt und/oder die Adobe im Auftrag des Kunden abrufen, erstellt, in der Datenbank speichert, verwendet, kompiliert oder bereitstellt, sowie alle E-Mail-/Direktsendungsmaterialien, die der Kunde Adobe zur Erbringung der Dienste für den Kunden oder Endbenutzer des Kunden übermittelt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Produkte, Schrifttypen, Fotos, schriftliche Kopien, Materialien, Markenkennzeichnungen und Marken des Kunden oder von Endbenutzern des Kunden.

1.14 „Betrachtungsprogramm des Kunden“ bedeutet die mit Markenkennzeichnung kommerziell eingesetzten Versionen von Content Viewer des Kunden in Objektcodeform.

1.15 „Endbenutzer des Kunden“ bedeutet jeden Endbenutzer, der auf Kundeninhalte oder das Betrachtungsprogramm des Kunden zugreift und diese nutzt.

1.16 „Digital Publishing Portal“ bedeutet den Startpunkt für Kunden für den Zugriff auf die Software und Dienste.

1.17 „Dokumentation“ bedeutet schriftliche Begleitmaterialien und Dateien, die dem Kunden im Zusammenhang mit der Software und den Diensten zur Verfügung gestellt werden.

1.18 „DPS“ bedeutet Digital Publishing Suite von Adobe.

1.19 „Rückmeldungen“ bedeutet Rückmeldungen des Kunden bezüglich der Evaluierung von Software, Diensten oder Berichten einschließlich, aber nicht beschränkt auf Rückmeldungen zu Eigenschaften oder Funktionen, Verwendbarkeit, Spezifikationen, Architekturdiagrammen, Anwenderprogrammierschnittstellen und zugehörigen Informationen, Software- oder Hardwarekompatibilität, Interoperabilität, Leistung, Fehlerberichten, Testergebnissen und Dokumentationsanforderungen, und sie können auch Vorschläge oder Ideen für Verbesserungen oder Erweiterungen beinhalten.

1.20 „Implementierungsstartdatum“ bedeutet das Datum, an dem Adobe mit der Erbringung von Fachdiensten gemäß dem entsprechenden Bestelldokument beginnt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf ein Pflichtenheft.

1.21 „Implementierungszeitraum“ bedeutet den Zeitraum zwischen dem Implementierungsstartdatum und dem Dienststartdatum gemäß dem entsprechenden Bestelldokument.

1.22 „Hauptbedingungen“ bedeutet gemeinsam diese Nutzungsbedingungen, das entsprechende Bestelldokument des Kunden und die Leistungsbeschreibung.

1.23 „Bestelldokument“ bedeutet eine Dienstleistungsbestellung bzw. Fachhändlerlizenz.

1.24 „Partei“ oder „Parteien“ bedeutet Adobe oder den Kunden bzw. beide.

1.25 „Fachdienste“ bedeutet Beratungs-, Schulungs-, Implementierungs- und technische Dienste, die für den Kunden laut entsprechendem Bestelldokument einschließlich, aber nicht beschränkt auf ein Pflichtenheft, und gemäß den hierin enthaltenen Preiskonditionen, die Schulungs- und Beratungsdienste von Adobe beinhalten können, erbracht werden.

1.26 „Eigentumsrechte“ bedeutet alle Patente, Urheberrechte, Marken, Dienstleistungsmarken, Maskenarbeiten, Geschäftsgeheimnisse oder sonstige Rechte an geistigem Eigentum oder Eigentumsrechte.

1.27 „Fachdienstleistungen“ bedeutet alle Informationen und Daten, die Adobe vom Betrachtungsprogramm des Kunden oder von Sucheanbietern des Kunden im Zuge der Erbringung der Fachdienste erfasst, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Analysedaten in den Berichten, Schrifttypen, Fotos, Bilder, schriftliche Kopien, Materialien, Markenkennzeichnungen und Marken.

1.28 „Berichte“ bedeutet alle grafischen oder numerischen Anzeigen von Kundendaten, die bei der Verwendung der Dienste generiert werden und das proprietäre Erscheinungsbild von Adobe aufweisen.

1.29 „Fachhändlerlizenz“ bedeutet ein Bestelldokument und/oder eine Lizenz, das bzw. die ein Lizenznehmer des Fachhändlers mit einem autorisierten Fachhändler von Adobe zum Zweck der Lizenzierung der Software und der Dienste ausgefertigt hat.



1.30 „Lizenznehmer des Fachhändlers“ bedeutet eine Partei, die ein gültiges Bestelldokument bzw. eine gültige Lizenz mit einem autorisierten Fachhändler von Adobe für die Software und die Dienste ausgefertigt hat.

1.31 „SDK“ bedeutet Adobe Digital Publishing Suite-Softwareentwicklungspaket(e) und Anwenderprogrammierschnittstellen einschließlich, aber nicht beschränkt auf zugehörige Dokumentation, Updates und Upgrades, die dem Kunden gemäß den Hauptbedingungen zur Verfügung gestellt werden und zur Interoperation mit bestimmten Aspekten der Dienste erforderlich sein können.

1.32 „Dienst“ oder „Dienste“ bedeutet Adobe Digital Publishing Suite-Dienste, die im entsprechenden Bestelldokument (oder an der hierin angegebenen Stelle) beschrieben sind.

1.33 „Dienststartdatum“ bedeutet das Datum, ab dem die Gebühren für die Software und die Dienste laut Bestelldokument anfallen.

1.34 „Dienstleistungsbestellung“ bedeutet ein von den Parteien ausgefertigtes Bestelldokument einschließlich, aber nicht beschränkt auf eine Dienstleistungsbestellung, einen Anhang zu einer Dienstleistungsbestellung oder ein Pflichtenheft, durch das ein DIREKTKUNDE von Adobe Software und Dienste bestellt, und das auf die Hauptbedingungen verweist und diesen unterliegt.

1.35 „Software“ bedeutet Versionen von proprietären Softwareanwendungen von Adobe in Objektcodeform einschließlich SDKs (sofern nicht ausdrücklich ausgeschlossen), Dokumentation, Updates, Upgrades und Ableitungen, die dem Kunden zur Lizenzierung bereitgestellt werden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Software, die dem Kunden auf dem Digital Publishing Portal oder durch Herunterladen über FTP zur Verfügung gestellt wird).

1.36 „Software und Dienste“ bedeutet die Dienste, Software, Fachdienste und Kundenunterstützung, für die Adobe dem Kunden eine Lizenz gemäß den Hauptbedingungen erteilt.

1.37 „Steuern“ bedeutet (i) sämtliche Steuern jedweder Art (ob diese direkt zahlbar sind oder einbehalten werden), einschließlich, aber nicht beschränkt auf Einkommensteuer, Konzessionssteuer, Steuern auf Bruttoeinnahmen, Privatbesitz oder immateriellen Privatbesitz, Wertsteuer, Mehrwertsteuer, Verbrauchssteuer, Umsatzsteuer, Gebrauchssteuer, indirekter Steuer, Einfuhr- oder Ausfuhrsteuer, Urkunden- und Stempelsteuer, (ii) alle Genehmigungs- oder Lizenzgebühren einschließlich der damit verbundenen Kosten, (iii) alle Zölle, Abgaben, Tarife und ähnlichen Gebühren einschließlich der damit verbundenen Kosten und (iv) etwaige Zinsen und Geldstrafen, Aufschläge auf Steuern oder Gebühren oder sonstigen zusätzlichen Beträgen in diesem Zusammenhang, die von einer Steuer- oder anderen Behörde erhoben werden.

1.38 „Benutzer“ bedeutet nur vom Kunden angegebene Mitarbeiter des Kunden, die berechtigt sind, mit einer Kundenanmeldekennung und einem eindeutigen Kennwort auf das Digital Publishing Portal zuzugreifen, bzw. die von Adobe die Berechtigung erhalten, die Software zu verwenden.

## **2. LIZENZEN.**

2.1 Softwarelizenz zur beschränkten Nutzung. Vorbehaltlich der Einhaltung der HAUPTBEDINGUNGEN durch den KUNDEN und der unverzüglichen und fortgesetzten Zahlung erteilt Adobe dem KUNDEN während der LAUFZEIT eine weltweite, nicht exklusive, nicht übertragbare eingeschränkte Lizenz unter Einhaltung aller geltenden EIGENTUMSRECHTE zum ZUGRIFF auf die SOFTWARE, die Adobe dem KUNDEN gemäß der entsprechenden Lizenz laut dieser Ziffer 2 zur Verfügung stellt, und zu deren Nutzung.

Sofern in den HAUPTBEDINGUNGEN nichts anderes angegeben ist, gelten die untenstehenden Softwarelizenzen für KUNDEN auf Unternehmensebene und auf professioneller Ebene. Wenn die SOFTWARE dem KUNDEN mit einem End User License Agreement (EULA) (Endbenutzer-Lizenzvertrag, in der Folge als „EULA“ bezeichnet) bereitgestellt wird, hat der EULA im Falle von abweichenden Bedingungen gegenüber den in dieser Ziffer 2 festgelegten Lizenzen Vorrang.

2.1 (i) Viewer Builder. Der KUNDE darf Viewer Builder ausschließlich zur Entwicklung eines BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN installieren und verwenden. Der KUNDE ist nicht berechtigt,

Viewer Builder an einen Dritten zu vertreiben, außer wie in den HAUPTBEDINGUNGEN ausdrücklich vorgesehen.

2.1 (ii) Folio Builder. Der KUNDE darf Folio Builder ausschließlich zum Zugriff auf die DIENSTE und zu deren Nutzung installieren und verwenden. Der KUNDE ist nicht berechtigt, Folio Builder an einen Dritten zu vertreiben, außer wie in den HAUPTBEDINGUNGEN ausdrücklich vorgesehen.

2.1 (iii) Content Viewer. Der KUNDE kann Content Viewer installieren und verwenden, um (a) die Ergebnisse von AUTORENWERKZEUGEN zu nutzen, zu evaluieren und zu testen und (b) von Zeit zu Zeit nach vernünftigem Ermessen des KUNDEN notwendige Sicherungs- und Archivierungskopien anzulegen. Der KUNDE ist nicht berechtigt, Content Viewer vorbehaltlich in den HAUPTBEDINGUNGEN enthaltener anderslautender Bestimmungen als eigenständiges Produkt an Dritte zu vertreiben.

2.1 (iv) Overlay Creator Panel, Content Bundler und Digital Publishing Plug-in für InDesign. Der KUNDE darf Overlay Creator Panel, Content Bundler und Digital Publishing Plug-in („Autorenwerkzeuge“) für InDesign ausschließlich zur Entwicklung seiner Inhalte zur Anzeige in Content Viewer installieren und verwenden. Der KUNDE ist nicht berechtigt, die AUTORENWERKZEUGE vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den HAUPTBEDINGUNGEN an einen Dritten zu vertreiben.

2.1 (v) SDK-Lizenz. KUNDEN, die eine Lizenz auf Unternehmensebene unterzeichnet haben, können jedes dem KUNDEN gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN bereitgestelltes SDK ausschließlich zur Entwicklung eines BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN oder für den ZUGRIFF auf die vom KUNDEN bestellten DIENSTE und zu deren Nutzung installieren und verwenden. Der KUNDE ist nicht berechtigt, das bzw. die SDK(s) vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den HAUPTBEDINGUNGEN an einen Dritten zu vertreiben. Die Bestimmungen einer dem SDK beiliegenden Lizenz ersetzen die Bestimmungen in dieser Ziffer 2.1(v).

2.1 (vi) Software ohne EULA. Wenn dem KUNDEN SOFTWARE ohne EULA zur Verfügung gestellt wird, die auch nicht ausdrücklich unter eine Lizenz in dieser Ziffer 2 fällt, erteilt Adobe dem KUNDEN während der LAUFZEIT eine weltweite, nicht exklusive, nicht übertragbare eingeschränkte Lizenz unter Einhaltung aller geltenden EIGENTUMSRECHTE zum ZUGRIFF auf die SOFTWARE und zu deren Nutzung für die interne Entwicklung ausschließlich eines BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN. Sofern nicht ausdrücklich gestattet, ist der KUNDE nicht berechtigt, derartige SOFTWARE an einen Dritten zu vertreiben.

2.2 Vertriebslizenz. Während der LAUFZEIT und vorbehaltlich der Einhaltung der HAUPTBEDINGUNGEN durch den KUNDEN ist der KUNDE berechtigt, das BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN (i) unter Verwendung jeder verfügbaren Methode (einschließlich Internet oder CDN) an ENDBENUTZER des KUNDEN zu vertreiben, um den ENDBENUTZERN des KUNDEN eine Lizenz zur Installation und Verwendung des BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN einschließlich Vorab- oder Betaversionen zur persönlichen Verwendung durch den ENDBENUTZER des KUNDEN zu gewähren, und (ii) das durch Fachhändler des KUNDEN installierte oder vertriebene BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN durch mehrere Vertriebsstufen zu vertreiben, wobei der KUNDE berechtigt ist, das BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN zur Installation des BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN auf oder in Produkten der Fachhändler des KUNDEN oder zum Vertrieb des BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN an ENDBENUTZER des KUNDEN an Fachhändler des KUNDEN in Unterlizenz zu vergeben, wobei der KUNDE durch die Ausübung derartiger Rechte zur Unterlizenzierung aber nicht von seinen Pflichten oder Verpflichtungen gegenüber Adobe gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN befreit wird und gegenüber Adobe für sämtliche Pflichten oder Verpflichtungen, die sich aus den Handlungen oder Unterlassungen unter Verletzung dieser Bedingungen durch Fachhändler des KUNDEN ergeben, haftbar bleibt.

2.3 Lizenzen vom Kunden. Der KUNDE erteilt Adobe während der LAUFZEIT eine nicht exklusive, gebührenfreie und weltweite eingeschränkte Lizenz zum Verwenden, Kopieren, Übertragen, Indizieren und/oder Anzeigen von KUNDENINHALT, KUNDENDATEN, KUNDENMATERIALIEN und FACHDIENSTLEISTUNGEN ausschließlich in dem Umfang, der zur Bereitstellung der SOFTWARE, DIENSTE und BERICHTE für den KUNDEN und zur Durchsetzung seiner hierunter festgelegten Rechte erforderlich ist. Zusätzlich gewährt der KUNDE Adobe das nicht ausschließliche, dauerhafte und weltweite Recht, von KUNDENDATEN insgesamt abgeleitete anonyme Informationen (wie beispielsweise Webbrowserversion, Bildschirmauflösung und Mobilgerät), zu kopieren, zu

übertragen, zu indizieren, zu modellieren, zusammenzufassen (entweder allein oder in Verbindung mit ähnlichen Daten von anderen Kunden von Adobe), zu veröffentlichen, anzuzeigen, weiterzuverkaufen, und/oder zu vertreiben, sofern keine Informationen verwendet werden, die es ermöglichen, den KUNDEN oder ENDBENUTZER DES KUNDEN zu identifizieren.

2.4 Kundenspezifische Entwicklung. Vorbehaltlich der Eigentümerinteressen des KUNDEN am KUNDENINHALT, an den KUNDENDATEN, an den KUNDENMATERIALIEN und an den FACHDIENSTLEISTUNGEN bleiben alle Rechte, Rechtstitel und Interessen an kundenspezifischen Entwicklungen ausschließlich im Besitz von Adobe oder ihren Lizenzgebern oder stehen diesen zu („kundenspezifische Entwicklung“). Vorbehaltlich der Einhaltung der Hauptbedingungen gewährt Adobe dem KUNDEN eine weltweite, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, eingeschränkte Lizenz zur Nutzung der KUNDENSPEZIFISCHEN ENTWICKLUNG und zur Reproduktion, Anzeige und Erbringung der von Adobe für die LAUFZEIT zu erbringenden Leistungen für die internen Geschäftszwecke des KUNDEN und wie anderweitig im BESTELLDOKUMENT dargelegt ist.

2.5 Dokumentation. Der KUNDE ist berechtigt, eine angemessene Anzahl von Kopien der DOKUMENTATIONEN zur internen Verwendung im Zusammenhang mit dem ZUGRIFF des KUNDEN auf die SOFTWARE gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN anzufertigen. Jede zulässige Kopie der DOKUMENTATION, die der KUNDE anfertigt, muss dieselben Urheberrechts- und Schutzrechtsvermerke tragen, die auch auf oder in der DOKUMENTATION selbst enthalten sind.

2.6 Unterauftragnehmer. Der KUNDE ist berechtigt, die Entwicklung des BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN in Unterlizenz an einen Unterauftragnehmer oder Entwicklungspartner zur Entwicklung des BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN für den KUNDEN zu vergeben, sofern: (a) der KUNDE sicherstellt, dass sich derartige Auftragnehmer auf derselben Grundlage wie für den KUNDEN anwendbar zur Befolgung und uneingeschränkten Anwendung der HAUPTBEDINGUNGEN verpflichten, soweit sich diese auf die Nutzung der SOFTWARE beziehen, (b) die Nutzung nur für die unmittelbaren geschäftlichen Zwecke des KUNDEN gemäß den hier genannten Einschränkungen erfolgt, (c) die Nutzung keine Erhöhung der Anzahl der gemäß diesem Vertrag eingeräumten Lizenzen und keine Erweiterung ihres Geltungsumfangs bedeutet oder beinhaltet, und (d) der KUNDE uneingeschränkt für alle Handlungen und Unterlassungen der Auftragnehmer in Zusammenhang mit den HAUPTBEDINGUNGEN haftbar ist.

2.7 Rückmeldungen. Der KUNDE gewährt Adobe ein nicht ausschließliches, unwiderrufliches, weltweites und gebührenfreies Recht und eine entsprechende Lizenz zur Wiedergabe und Verteilung der RÜCKMELDUNGEN, zur Erstellung von Ableitungen auf deren Grundlage sowie zu deren öffentlicher Ausstellung, öffentlicher Vorführung, Anfertigung, Nutzung, Verkauf und Export, einschließlich des Rechts zur Vergabe von Unterlizenzen derartiger Rechte durch mehrere Stufen von Unterlizenznehmern. Der Herausgeber erklärt, dass er über sämtliche Rechte verfügt, die für die Übermittlung der RÜCKMELDUNGEN an Adobe erforderlich sind, und bestätigt, dass Adobe in keiner Weise verpflichtet ist, vom KUNDEN übermittelte RÜCKMELDUNGEN zu berücksichtigen, zu verwenden oder anderweitig anzuerkennen.

2.8 Tochter- und Schwesterorganisationen. Adobe bestätigt, dass TOCHTER- und SCHWESTERORGANISATIONEN des KUNDEN die hierunter erbrachten DIENSTE gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN durch Ausfertigung einer für beide Seiten akzeptablen DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG bestellen können. Jede derartige TOCHTER- und SCHWESTERORGANISATION, die eine DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG unterzeichnet, die die HAUPTBEDINGUNGEN enthält, gilt als KUNDE im Sinne der HAUPTBEDINGUNGEN und einer derartigen DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG bzw. eines entsprechenden Anhangs. Die HAUPTBEDINGUNGEN gelten insofern, als sie sich auf eine derartige DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG bzw. einen entsprechenden Anhang beziehen, als Vertrag zwischen den drei Parteien Adobe U.S., Adobe Ireland und der jeweiligen TOCHTER- oder SCHWESTERORGANISATION, wobei der KUNDE aber letztendlich für etwaige Handlungen oder Auslassungen einer derartigen TOCHTER- oder SCHWESTERORGANISATION haftbar bleibt. TOCHTER- und SCHWESTERORGANISATIONEN mit Sitz in einem anderen Land als den Vereinigten Staaten von Amerika, Kanada oder Mexiko, die eine DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN aufgeben, müssen den Vertrag mit Adobe Ireland abschließen und Bestellungen bei Adobe Ireland aufgeben. TOCHTER- und SCHWESTERORGANISATIONEN mit Sitz in den Vereinigten Staaten von Amerika, Kanada oder Mexiko müssen den Vertrag mit Adobe U.S. abschließen und Bestellungen bei Adobe U.S. aufgeben.

2.9 Unterlizenz. Adobe bestätigt, dass ein KUNDE für Lizenznehmer des KUNDEN auf die DIENSTE zugreifen und diese verwenden kann, sofern der KUNDE eine gültige DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG hat und der ZUGRIFF und die Verwendung gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN einschließlich, aber nicht beschränkt auf diese Ziffer 2.9 erfolgen. Der KUNDE bestätigt, dass (a) eine derartige Nutzung nur für die direkten geschäftlichen Zwecke des KUNDEN gemäß den hier genannten Einschränkungen erfolgt, (b) die Nutzung keine Erhöhung des Geltungsumfangs oder der Anzahl der Lizenzen oder Ausführungen gemäß diesem Vertrag bedeutet oder beinhaltet und (c) der KUNDE für alle Handlungen und Unterlassungen des Lizenznehmers des KUNDEN in Zusammenhang mit den HAUPTBEDINGUNGEN uneingeschränkt haftbar bleibt.

### **3. DPS-DIENSTE VON ADOBE:**

3.1 Dienste. Die DIENSTE werden im jeweiligen BESTELLDOKUMENT (oder an der hierin angegebenen Stelle einschließlich, aber nicht beschränkt auf die LEISTUNGSBESCHREIBUNG) beschrieben. Sofern im entsprechenden BESTELLDOKUMENT nichts anderes festgelegt ist, läuft jede nicht in Anspruch genommene JAHRESAUSGABEVOLUMENPAKET-Verpflichtung ein Jahr nach dem im entsprechenden BESTELLDOKUMENT genannten DIENSTSTARTDATUM ab und wird nicht übertragen bzw. hat nach dem Ende des entsprechenden Jahres keine Gültigkeit für andere Zwecke. Änderungsanforderungen von DIREKTKUNDEN von Adobe für einen DIENST müssen durch einen ANHANG zur DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG übermittelt werden. Der LIZENZNEHMER DES FACHHÄNDLERS arbeitet direkt mit seinem autorisierten FACHHÄNDLER zusammen, um Änderungen an bestimmten DIENSTEN des LIZENZNEHMERS DES FACHHÄNDLERS anzufordern. Adobe übernimmt keine Verpflichtung zur Durchführung von Aufgaben, die in der Anforderung des KUNDEN beschrieben sind, bis sich die PARTEIEN schriftlich über die vorgeschlagene Änderung und alle begleitenden Gebühren geeinigt haben.

3.2 Lizenz für Dienste. Vorbehaltlich der Einhaltung der HAUPTBEDINGUNGEN und der Zahlung etwaiger entsprechender GEBÜHREN gewährt Adobe dem KUNDEN während der LAUFZEIT das nicht übertragbare, nicht exklusive, weltweite begrenzte Recht, (i) dass der KUNDE und seine BENUTZER über die Online-Schnittstelle(n) für Digital Publishing Suite von Adobe einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Digital Publishing Portal zugreifen können, (ii) Base Analytics-BERICHTe intern oder extern zu verteilen und weiterzugeben und (iii) Base Analytics-BERICHTe nur intern zu verteilen, wenn dem KUNDEN kein zusätzliches Recht über eine separate Vereinbarung für Base Analytics gewährt wird. Alle derartigen Rechte gemäß Ziffer 3.2 beschränken sich ausschließlich auf die Entwicklung, Veröffentlichung und Weitergabe von KUNDENINHALT mit einem BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN.

3.3 Kundeninhalt. Der KUNDE ist allein dafür verantwortlich, (1) sicherzustellen, dass KUNDENINHALT oder Inhalt, den ENDBENUTZER des KUNDEN mit Genehmigung des KUNDEN hochladen und/oder über den DIENST austauschen dürfen, alle in der jeweiligen Gerichtsbarkeit, in der der KUNDE seinen KUNDENINHALT hostet und verteilt, geltende Gesetze erfüllt, und (2) KUNDENINHALT unverzüglich zu entfernen, wenn der KUNDE davon in Kenntnis gesetzt wird oder anderweitig Grund zur Annahme hat, dass derartige KUNDENINHALT gegen geltende Gesetze verstößt. Adobe entfernt nur dann KUNDENINHALT, wenn (i) Adobe davon in Kenntnis gesetzt wird, dass KUNDENINHALT, den Adobe für den KUNDEN hostet, gesetzwidrig ist, (ii) Adobe dem KUNDEN eine angemessene Gelegenheit bietet, den KUNDENINHALT zu entfernen, und (iii) der KUNDE diese Gelegenheit nicht nutzt. Wenn es der KUNDE nach entsprechender Benachrichtigung durch Adobe verabsäumt, der Aufforderung in einer vertretbaren Zeit Folge zu leisten, ist Adobe berechtigt, nach eigenem Ermessen zu bestimmen, ob der Inhalt entfernt und/oder das Recht des KUNDEN auf Zugriff auf die DIENSTE und deren Verwendung ausgesetzt oder beendet wird.

### **4. FACHDIENSTE.**

Alle FACHDIENSTE, die Adobe für den KUNDEN erbringt, müssen in einem BESTELLDOKUMENT oder einem entsprechenden PFLICHTENHEFT beschrieben werden. Vom KUNDEN angeforderte zusätzliche FACHDIENSTE werden von Adobe erst nach Ausfertigung eines BESTELLDOKUMENTS erbracht, in dem die entsprechenden FACHDIENSTE einschließlich, aber nicht beschränkt auf die damit verbundenen Gebühren angegeben sind. Sofern im entsprechenden BESTELLDOKUMENT nichts anderes festgelegt ist, laufen alle nicht in Anspruch

genommenen FACHDIENST-Stunden ein Jahr nach dem im entsprechenden BESTELLDOKUMENT bzw. PFLICHTENHEFT genannten IMPLEMENTIERUNGSSTARTDATUM ab und werden nicht übertragen bzw. haben nach dem Ende des entsprechenden Jahres keine Gültigkeit für andere Zwecke.

Im Fall, dass keine spezielle Gebühr für die FACHDIENSTE angegeben wird, werden die FACHDIENSTE zu den zum entsprechenden Zeitpunkt aktuellen Preisen von Adobe und auf Materialbasis erbracht; d. h. der KUNDE bezahlt Adobe für die Zeit, die auf die Durchführung der einschlägigen Arbeiten aufgewendet wurde, plus Materialien, Steuern und Unkosten. Ein angegebener finanzieller Höchstbetrag ist nur ein Schätzwert für die Budgetierungszwecke des KUNDEN und Ressourcenplanung von Adobe, sofern dieser Betrag nicht ausdrücklich als definitiver Höchstbetrag angegeben ist.

## 5. KUNDENDIENST.

5.1 Gold-Kundendienst. Im Rahmen des GOLD-KUNDENDIENSTS steht dem KUNDEN bei Problemen mit DIENSTEN sieben Tage die Woche rund um die Uhr vorrangiger telefonischer Kundendienst zur Verfügung, einschließlich Problembhebung bei SOFTWARE (außer SDKs), die gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN lizenziert wurde und für den Zugriff auf den DIENST verwendet wird. Im GOLD-KUNDENDIENST ist keine Unterstützung für SDKs enthalten. GOLD-KUNDENDIENST gilt nicht für Software, die zur Erstellung von Inhalt verwendet wird, es sei denn, der KUNDE erwirbt zusätzliche Unterstützung für Software, die außerhalb der HAUPTBEDINGUNGEN lizenziert wird. Im Zusammenhang mit Adobe Digital Publishing Suite wird folgender Kundendienst erbracht:

5.1 (i) Zielreaktionszeiten (während der normalen Geschäftszeiten nach Region)

- a. Priorität 1: 1 Stunde
- b. Priorität 2: 2 Stunden
- c. Priorität 3: 3 Stunden
- d. Priorität 4: 1 Geschäftstag

Hier erfahren Sie mehr über [Prioritätsdefinitionen](#).

5.1 (ii) Autorisierte Kontaktpersonen. Der KUNDE kann bis zu vier (4) Kontaktpersonen angeben, die berechtigt sind, Fälle an den technischen Kundendienst von Adobe zu übermitteln.

5.1 (iii) Verfügbarkeit. Unterstützung in englischer Sprache rund um die Uhr an 365 Tagen pro Jahr.

5.1 (iv) Prioritätsdefinition. Beim Gold-Kundendienstprogramm definiert der Kunde die Prioritätsstufe. Die richtige Prioritätszuweisung für Ihr technisches Problem ist für unseren beiderseitigen Erfolg von entscheidender Bedeutung. Die folgenden Richtlinien helfen Ihnen bei der Bestimmung der richtigen Prioritätsstufe.

- a. **KRITISCH (Priorität 1) - das Problem hat äußerst schwerwiegende Unterbrechungen eines Produktionssystems zur Folge.** Sämtliche Benutzer sind betroffen oder könnten betroffen sein. Aufgaben, die sofort ausgeführt werden sollten, können nicht ausgeführt werden, weil das System ganz abgestürzt ist oder Hauptfunktionen des Produktionssystems gestört sind. Die Datenintegrität ist nicht mehr gesichert, und die Dienstanforderung erfordert eine sofortige Bearbeitung, da das Problem finanzielle Verluste zur Folge haben kann. Bei einer Desktopanwendung, die Teil einer Lösung ist oder eine eigenständige Anwendung ist, besteht die Gefahr, dass durch das Problem finanzielle Verluste unmittelbar bevorstehen, da kritische Projekttermine oder Leistungen nicht eingehalten bzw. erbracht werden können. Der Kunde muss bei allen kritischen Problemen der Prioritätsstufe 1 den Kundendienst von Adobe anrufen.
- b. **DRINGEND (Priorität 2) - das Problem hat schwerwiegende Unterbrechungen des Normalbetriebs zur Folge, hat negative Auswirkungen auf eine unternehmensweite Installation, die Einhaltung dringender Termine ist gefährdet.** In einem Produktionssystem können wichtige Aufgaben nicht ausgeführt werden, die Störung hat aber keine Auswirkungen auf wesentliche Funktionen. Eine

eingeschränkte Bearbeitung ist nach wie vor möglich, und die Datenintegrität könnte gefährdet sein. Im Vorproduktionsstadium behindert das Problem den Einsatz der Unternehmensinstallation. Bei einer Desktopanwendung ist die Einhaltung dringender Projekttermine, die finanzielle Auswirkungen haben, gefährdet. Die Dienstanforderung erfordert eine rasche Bearbeitung, da die Störung schwerwiegende Unterbrechungen kritischer Prozesse oder negative Auswirkungen auf das Geschäft haben könnte.

- c. **WICHTIG (Priorität 3) - das Problem hat Unterbrechungen des Normalbetriebs zur Folge.** Der Betrieb des Produktionssystems wird nicht beeinträchtigt, oder es könnte eine geringfügige Leistungsminderung eintreten. Die Störung ist auf ein Versagen oder Fehlverhalten der Software zurückzuführen. Das Problem hat Auswirkungen auf die Einhaltung eines Termins für ein Pilotprojekt oder einen Machbarkeitsnachweis in einer Entwicklungsumgebung. Bei einer Desktopanwendung könnte die Einhaltung wichtiger Projekttermine gefährdet sein.
- d. **GERINGFÜGIG (Priorität 4) - das Problem hat geringfügige oder keine Unterbrechungen des Normalbetriebs zur Folge** (keine Auswirkungen auf das Geschäft). Es handelt sich hauptsächlich um Fragen einschließlich Probleme im Zusammenhang mit Anwenderprogrammierschnittstellen, Integration, Installation und Konfiguration, Verbesserungen oder Dokumentation.

5.1 (v) Bedingungen für Gold-Kundendienst von Adobe.

a. Dienste.

1. Adobe erbringt für den KUNDEN und die autorisierten Benutzer, die als „Kundendienst-Kontaktpersonen“ bestimmt wurden, die unter <http://www.adobe.com/de/support/programs> („Unterstützungswebsite“) beschriebenen Unterstützungsdienste („Unterstützungsdienste“). Derartige Beschreibungen, die von Zeit zu Zeit geändert werden können, gelten als Teil der HAUPTBEDINGUNGEN. Die Softwareprodukte und Technologien von Adobe, für die GOLD-KUNDENDIENST verfügbar ist, sind auf der UNTERSTÜTZUNGSWEBSITE aufgeführt. Der GOLD-KUNDENDIENST ist nicht für alle Softwareprodukte von Adobe verfügbar. UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE werden für KUNDENDIENST-KONTAKTPERSONEN während der auf der UNTERSTÜTZUNGSWEBSITE angegebenen üblichen Geschäftsstunden durch ein Mitglied des technischen Kundendienstes von Adobe erbracht. Zusätzliche KUNDENDIENST-KONTAKTPERSONEN können erworben und als autorisierte Benutzer des UNTERSTÜTZUNGSPROGRAMMS registriert werden. Unterstützung wird nur in englischer Sprache erbracht, sofern der KUNDE nicht an einem Ort ist, an dem Adobe lokalisierte Unterstützung bietet.
  2. Der KUNDE kann mittels Fernzugriff auf die ELEKTRONISCHEN UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE von Adobe zugreifen („elektronische Unterstützungsdienste“). Wenn der KUNDE auf die ELEKTRONISCHEN UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE zugreift, erteilt er Adobe hiermit die Erlaubnis, auf die SOFTWARE, einschließlich sämtlicher Systeme, auf denen sie abgelegt ist, ausschließlich zur Erbringung der UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE für den KUNDEN zuzugreifen. DER KUNDE BESTÄTIGT, DASS ER DEN ZUGRIFF VON ADOBE AUF DIE SOFTWARE UND AUF SYSTEME DES KUNDEN KONTROLLIEREN KANN, INDEM ER EINE „HOHE“ SICHERHEITSEINSTELLUNG WÄHLT UND DEN ZUGRIFF ÜBERWACHT, WOBEI ADOBE JEDOCH KEINE VERANTWORTUNG ÜBERNIMMT, WENN AUFGRUND DER SICHERHEITSEINSTELLUNGEN DES KUNDEN UND DER ÜBERWACHUNG DES ZUGRIFFS DURCH ADOBE AUF DIE SYSTEME DES KUNDEN KEINE UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE ERBRACHT WERDEN KÖNNEN.
- b. Einschränkungen. Adobe kann die für den KUNDEN erbrachten UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE einschränken oder beenden, wenn der KUNDE die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE nach eigenem Ermessen von Adobe missbräuchlich oder in betrügerischer Weise verwendet. Beispiele für eine derartige Verwendung sind eine hohe Anzahl von Anrufen im Zusammenhang mit bereits gelösten Problemen, wiederholtes Stellen von Fragen, wenn die Antworten leicht in der Dokumentation zu finden sind, und Besprechung von Angelegenheiten, die nicht mit der technischen Unterstützung in Zusammenhang stehen. Ein Weiterverkauf oder eine Übertragung sind strengstens untersagt und stellen einen Kündigungsgrund für die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE dar. Es ist gestattet, einen autorisierten Benutzer durch eine andere KUNDENDIENST-KONTAKTPERSON zu ersetzen, wenn die Kontaktperson

nicht der Inhaber des UNTERSTÜTZUNGSPROGRAMMS ist und die entsprechende Anforderung schriftlich erfolgt, bevor UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE für die neue KUNDENDIENST-KONTAKTPERSON erbracht werden. Adobe erbringt UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE nur für PRODUKTE, die bei Adobe laut Anweisungen auf der UNTERSTÜTZUNGSWEBSITE ordnungsgemäß registriert sind.

- c. Ausschlüsse. Adobe ist nicht verpflichtet, UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE im Zusammenhang mit Problemen oder Angelegenheiten zu erbringen, die sich aus Folgendem ergeben: (i) Verwendung der PRODUKTE durch den KUNDEN in einer Weise, für die sie nicht konzipiert sind, (ii) Beschädigung der Datenträger, auf denen die PRODUKTE geliefert werden, oder des Rechners, auf dem die PRODUKTE installiert sind, (iii) Vernachlässigung, Fehlgebrauch oder Änderung der PRODUKTE durch den KUNDEN, (iv) Produktversionen, bei denen es sich nicht um die neueste Version (z. B. 5.x) oder die Vorversion (z. B. 4.x) handelt, wobei Adobe auch nicht verpflichtet ist, UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE für PRODUKTE zu erbringen, die nicht mehr auf der UNTERSTÜTZUNGSWEBSITE als unterstützte Produkte aufgeführt sind, (v) Produkten und Technologien von Dritten, die nicht mit der Netzwerkinstallationshilfe in Verbindung stehen, wie auf der UNTERSTÜTZUNGSWEBSITE als unterstützte Technologien aufgelistet, oder (vi) Konflikten im Zusammenhang mit der Auswechslung oder Installation von Hardware, Treibern und Software, die von Adobe nicht zertifiziert wurden.
- d. Vertragsdauer und Kündigung.
1. Adobe erbringt die obigen UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE gemäß dieser Ziffer 5.1 für die in einer DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG (oder in einem anderen Bestelldokument, auch wenn es eine andere Bezeichnung hat) festgelegte Dauer.
  2. Der Begriff „jährliche Kundendienstgebühr“ im Sinne dieser Ziffer 5 bedeutet (i) für die ERSTLAUFZEIT die JÄHRLICHE KUNDENDIENSTGEBÜHR laut entsprechendem Bestelldokument.
  3. Unbeschadet etwaiger hierin enthaltener anderslautender Bestimmungen können die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE von Adobe gekündigt werden, wenn es der KUNDE verabsäumt, Adobe die JÄHRLICHE KUNDENDIENSTGEBÜHR zu bezahlen, sofern das Versäumnis auch zehn (10) Tage nach einer entsprechenden schriftlichen Benachrichtigung des KUNDEN durch Adobe weiter besteht. Adobe kann die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE auch kündigen, wenn sich der KUNDE eine schwerwiegende Verletzung der Bestimmungen dieser Ziffer 5 zuschulden kommen lässt und es verabsäumt, eine derartige Verletzung innerhalb von dreißig (30) Tagen ab einer entsprechenden Benachrichtigung zu beheben, wobei eine schwerwiegende Verletzung einer dem KUNDEN in den Nutzungsbedingungen oder einem EULA für die SOFTWARE gewährten Lizenz einen Grund für eine Kündigung mit sofortiger Wirkung darstellt.
  4. Der KUNDE bestätigt, dass Adobe berechtigt ist, die Herstellung und Entwicklung von SOFTWARE und der UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE für SOFTWARE einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Vertrieb älterer Softwareversionen jederzeit nach eigenem Ermessen einzustellen, wobei sich Adobe jedoch verpflichtet, die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE für die SOFTWARE während der aktuellen Laufzeit laut DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG (oder einem anderen Bestelldokument, auch wenn es eine andere Bezeichnung hat) nicht zu kündigen, vorbehaltlich der Kündigungsbestimmungen gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN. Adobe behält sich das Recht vor, diese UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE von Zeit zu Zeit nach billigem Ermessen zu ändern, wobei derartige Änderungen jedoch keine (i) Verringerung der Unterstützung gegenüber der hierin festgelegten Leistung, (ii) wesentlich verringerten Verpflichtungen von Adobe, (iii) wesentlich verringerten Rechte des KUNDEN oder (iv) höheren JÄHRLICHEN KUNDENDIENSTGEBÜHREN während der aktuellen Laufzeit zur Folge haben dürfen. Adobe setzt den KUNDEN dreißig (30) Tage im Voraus schriftlich von wesentlichen Änderungen an hierin in Betracht gezogenen UNTERSTÜTZUNGSDIENSTEN in Kenntnis.
- e. Gewährleistung und Haftungsausschluss. Obwohl Adobe angemessene wirtschaftliche Anstrengungen unternimmt, um die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE auf professionelle Weise zu erbringen, kann Adobe nicht garantieren, dass alle vom KUNDEN aufgeworfenen Fragen oder Probleme gelöst werden können. Keine in dieser Ziffer 5.1 enthaltene Bestimmung ist so auszulegen, dass sie die Gewährleistung für die

SOFTWARE laut EULA, die mit der SOFTWARE bereitgestellt wird, und/oder einem anderen geltenden Vertrag mit Adobe über die Verwendung der SOFTWARE erweitert oder ergänzt. MIT AUSNAHME ALLER GARANTIEEN, BESTIMMUNGEN, ZUSICHERUNGEN ODER BEDINGUNGEN, DIE AUFGRUND GESETZLICHER BESTIMMUNGEN IN DER RECHTSORDNUNG DES KUNDEN NICHT AUSGESCHLOSSEN ODER EINGESCHRÄNKT WERDEN DÜRFEN, ERTEILT ADOBE UND ERHÄLT DER KUNDE KEINERLEI GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN JEGLICHER ART, OB AUSDRÜCKLICH, STILLSCHWEIGEND ODER GESETZLICH, DIE SICH AUS DIESER ZIFFER 5.1 ODER DER BEREITSTELLUNG VON MATERIALIEN ODER DIENSTLEISTUNGEN GEMÄSS DEN HAUPTBEDINGUNGEN ERGEBEN. ADOBE LEHNT INSBESONDERE JEGLICHE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT ODER DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK AB.

- f. **HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG.** DIE HAFTUNG VON ADOBE IM ZUSAMMENHANG MIT DIESER ZIFFER 5.1 ÜBERSTEIGT IN KEINEM FALL DIE BETRÄGE, DIE DER KUNDE FÜR DIE VOM KUNDEN BESTELLTEN UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE FÜR DIE JÄHRLICHE LAUFZEIT, IN DER DIE HAFTUNG ENTSTAND, BEZAHLT HAT. ADOBE HAFTET IN KEINEM FALL FÜR SPEZIELLE, MITTELBARE ODER FOLGESCHÄDEN BZW. VERSCHÄRFTE SCHADENERSATZ EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF SCHÄDEN DURCH ENTGANGENE GEWINNE, DATENVERLUST, BESCHAFFUNGSKOSTEN FÜR ERSATZGÜTER ODER -DIENSTE, NICHTVERWENDBARKEIT VON AUSRÜSTUNG ODER ANLAGEN ODER GESCHÄFTSAUSFÄLLE IM ZUSAMMENHANG MIT ZIFFER 5.1 AUF GRUNDLAGE JEGLICHER GEWÄHRLEISTUNGSTHEORIE, WOBEI UNERHEBLICH IST, OB ADOBE ÜBER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN UNTERRICHTET WAR. DIESE BESCHRÄNKUNGEN GELTEN SELBST DANN, WENN EIN BESCHRÄNKTES RECHTSMITTEL SEINEN WESENTLICHEN ZWECK VERFEHLT.
- g. **Zusätzliche Dienste.** Zusätzliche UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE, die dieser DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG durch schriftliche Benachrichtigung des KUNDEN hinzugefügt werden, unterliegen diesen Bedingungen.

5.2 Entwicklerunterstützung. Kunden, die GOLD-KUNDENDIENST für eine Lizenz auf Unternehmensebene bestellt haben, erhalten zusätzlich zum GOLD-KUNDENDIENST auch ENTWICKLERUNTERSTÜTZUNG. Bei der ENTWICKLERUNTERSTÜTZUNG erhält der KUNDE am nächsten Geschäftstag per E-Mail eine Antwort auf Entwicklungsanfragen im Zusammenhang mit SDKs und Anwenderprogrammierschnittstellen, die im Rahmen des ENTWICKLERUNTERSTÜTZUNGS-Programms zur Verfügung gestellt wurden. ENTWICKLERUNTERSTÜTZUNG ist im GOLD-KUNDENDIENST für Professional Edition von Digital Publishing Suite nicht enthalten.

#### 5.2 (i) Dienste.

- a. Die SOFTWARE, für die ENTWICKLERUNTERSTÜTZUNG verfügbar ist, ist weiter unten in Ziffer 5.2(i)(e) aufgeführt. ENTWICKLERUNTERSTÜTZUNG ist nicht für alle Softwareprodukte von Adobe verfügbar.
- b. UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE werden für autorisierte KUNDENDIENST-KONTAKTPERSONEN des KUNDEN während der unten angegebenen üblichen Geschäftsstunden durch ein Mitglied des technischen Kundendienstes für Entwickler von Adobe erbracht.
- c. Unterstützungsfälle können per E-Mail oder durch Anmeldung beim Kundendienstportal von Adobe übermittelt werden. Der technische Kundendienst von Adobe reagiert auf übermittelte Probleme innerhalb eines Geschäftstags ab Erhalt durch Adobe.
- d. Unterstützung wird nur in englischer Sprache erbracht, sofern der KUNDE nicht an einem Ort ist, an dem Adobe lokalisierte Unterstützung bietet.
- e. ENTWICKLERUNTERSTÜTZUNG ist derzeit für die folgenden SDKs verfügbar: Bundler SDK, Adobe InDesign® SDK, Adobe® Creative Suite® SDK und Adobe® Creative Suite® Extension Builder („unterstützte Software“).
- f. Per E-Mail oder über das Kundendienstportal von Adobe übermittelte Anfragen werden während der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 14.00 bis 23.00 Uhr MEZ beantwortet.



- g. Autorisierte Kontaktpersonen. Der KUNDE kann bis zu vier (4) Kontaktpersonen angeben, die berechtigt sind, Fälle an ein Mitglied des technischen Kundendienstes für Entwickler von Adobe zu übermitteln.

#### 5.2 (ii) Einschränkungen.

- a. Ein Weiterverkauf, eine Abtretung und eine Eigentumsübertragung sind strengstens untersagt und stellen einen Kündigungsgrund für die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE dar. Adobe erbringt UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE nur für die in der obigen Ziffer 5.2(i)(e) genannte UNTERSTÜTZTE SOFTWARE. Die Unterstützung im Rahmen eines Unterstützungsfalls beschränkt sich auf ein Problem im Zusammenhang mit einem Aspekt der UNTERSTÜTZTEN SOFTWARE - z. B. die Verwendung einer bestimmten dokumentierten Funktion der UNTERSTÜTZTEN SOFTWARE, Hilfe bei einem bestimmten Problem oder einer Fehlermeldung oder Hilfe bei einem Codeproblem. Dieses Problem kann zwar auch andere Aspekte der UNTERSTÜTZTEN SOFTWARE umfassen, aber die Behandlung anderer Aspekte stellt ein eigenes Problem dar und erfordert einen zusätzlichen Unterstützungsfall. Ein Unterstützungsfall kann mehrere Interaktionen, E-Mails und Offline-Recherchen umfassen. Kundendiensttechniker von Adobe bestimmen, wodurch ein Unterstützungsfall gekennzeichnet ist, und teilen dies dem KUNDEN mit. Kundendiensttechniker von Adobe unternehmen angemessene Anstrengungen, um das Problem zu lösen, aber Adobe kann nicht garantieren, dass jedes Problem gelöst wird.
- b. Für jeden Code, den Adobe im Rahmen einer Bearbeitung eines Entwicklerunterstützungsfalls übermittelt, wird dem ENTWICKLER eine Lizenz erteilt, die ausschließlich zur Verwendung durch den ENTWICKLER zu den in den HAUPTBEDINGUNGEN festgelegten Zwecken berechtigt. Die Verwendung von ENTWICKLERWERKZEUGEN durch den ENTWICKLER unterliegt ebenfalls den HAUPTBEDINGUNGEN oder einem EULA, den der ENTWICKLER unter Umständen vor dem Herunterladen der UNTERSTÜTZTEN SOFTWARE oder im Zusammenhang mit dem Erhalt der Seriennummer oder des Lizenzschlüssels für die UNTERSTÜTZTE SOFTWARE akzeptieren muss. Adobe behält alle Rechte an einem solchen Code. Der Entwickler hat keinerlei Recht, den Code zu kopieren, zu dekompile, zurückzuentwickeln, in Unterlizenz zu vergeben oder anderweitig zu verbreiten, außer wie dies eventuell ausdrücklich in einem Softwarelizenzvertrag von Adobe und jeglichen anderen Bedingungen und Konditionen, die den Code begleiten, vorgesehen ist.
- c. Bei der Anforderung und dem Erhalt von Unterstützungsleistungen gibt der ENTWICKLER Adobe keinerlei Informationen, einschließlich der in der Software des ENTWICKLERS enthaltenen Informationen, die für den ENTWICKLER oder Dritte vertraulich sind. Jegliche gegenteilige Mitteilungen, Legenden oder Kennzeichnungen, die in vom ENTWICKLER an Adobe gelieferten Materialien enthalten sind, sind wirkungslos.
- d. Der ENTWICKLER ist allein für eine jegliche Wiederherstellung von verlorenen oder geänderten Dateien, Daten oder Programmen verantwortlich.
- e. **Ausschlüsse.** Adobe ist nicht verpflichtet, UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE im Zusammenhang mit Problemen oder Angelegenheiten zu erbringen, die sich aus Folgendem ergeben: (i) Verwendung der UNTERSTÜTZTEN SOFTWARE durch den KUNDEN in einer Weise, für die sie nicht konzipiert ist, (ii) Beschädigung der Datenträger, auf denen die UNTERSTÜTZTE SOFTWARE geliefert wird, oder des Rechners, auf dem die UNTERSTÜTZTE SOFTWARE installiert ist, (iii) Vernachlässigung, Fehlgebrauch oder Änderung der UNTERSTÜTZTEN SOFTWARE durch den KUNDEN, (iv) Versionen der UNTERSTÜTZTEN SOFTWARE, bei denen es sich nicht um die neueste Version (z. B. 5.x) oder die Vorversion (z. B. 4.x) handelt, wobei Adobe auch nicht verpflichtet ist, UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE für UNTERSTÜTZTE SOFTWARE zu erbringen, die nicht mehr auf der UNTERSTÜTZUNGSWEBSITE als unterstützte Produkte aufgeführt sind, (v) Produkten und Technologien von Dritten oder (vi) Konflikten im Zusammenhang mit der Auswechslung oder Installation von Hardware, Treibern und Software, die von Adobe nicht zertifiziert wurden.

### **5.2 (iii) Vertragslaufzeit und Kündigung.**

- a. Adobe erbringt die obigen UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE gemäß dieser Ziffer 5.2 für die in einer DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG (oder in einem anderen Bestelldokument, auch wenn es eine andere Bezeichnung hat) festgelegte Dauer.
- b. Unbeschadet etwaiger hierin enthaltener anderslautender Bestimmungen können die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE von Adobe gekündigt werden, wenn es der KUNDE verabsäumt, Adobe die JÄHRLICHE KUNDENDIENSTGEBÜHR zu bezahlen, sofern das Versäumnis auch zehn (10) Tage nach einer entsprechenden schriftlichen Benachrichtigung des KUNDEN durch Adobe weiter besteht. Adobe kann die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE auch kündigen, wenn sich der KUNDE eine schwerwiegende Verletzung der Bestimmungen dieser Ziffer 5.2 zuschulden kommen lässt und es verabsäumt, eine derartige Verletzung innerhalb von dreißig (30) Tagen ab einer entsprechenden Benachrichtigung zu beheben, wobei eine schwerwiegende Verletzung einer dem KUNDEN in den HAUPTBEDINGUNGEN oder einem EULA für die SOFTWARE gewährten Lizenz einen Grund für eine Kündigung mit sofortiger Wirkung darstellt.
- c. Der KUNDE bestätigt, dass Adobe berechtigt ist, die Herstellung und Entwicklung von SOFTWARE und der UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE für SOFTWARE einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Vertrieb älterer Softwareversionen jederzeit nach eigenem Ermessen einzustellen, wobei sich Adobe jedoch verpflichtet, die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE für die SOFTWARE während der aktuellen Laufzeit laut DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG des KUNDEN (oder einem anderen Bestelldokument, auch wenn es eine andere Bezeichnung hat) vorbehaltlich der hierin enthaltenen Kündigungsbestimmungen nicht zu kündigen. Adobe behält sich das Recht vor, diese UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE von Zeit zu Zeit nach billigem Ermessen zu ändern, wobei derartige Änderungen jedoch keine (i) Verringerung der Unterstützung gegenüber der hierin festgelegten Leistung, (ii) wesentlich verringerten Verpflichtungen von Adobe, (iii) wesentlich verringerten Rechte des KUNDEN oder (iv) höheren JÄHRLICHEN KUNDENDIENSTGEBÜHREN während der aktuellen Laufzeit zur Folge haben dürfen. Adobe setzt den KUNDEN dreißig (30) Tage im Voraus schriftlich von wesentlichen Änderungen an hierin in Betracht gezogenen UNTERSTÜTZUNGSDIENSTEN in Kenntnis.

**5.2 (iv) Gewährleistung und Gewährleistungsausschluss.** Obwohl Adobe angemessene wirtschaftliche Anstrengungen unternimmt, um die UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE auf professionelle Weise zu erbringen, kann Adobe nicht garantieren, dass alle vom KUNDEN aufgeworfenen Fragen oder Probleme gelöst werden können. Keine in dieser Ziffer 5.2 enthaltene Bestimmung ist so auszulegen, dass sie die Gewährleistung für die SOFTWARE laut HAUPTBEDINGUNGEN oder einem EULA, der mit der SOFTWARE bereitgestellt wird, oder einem anderen geltenden Vertrag mit Adobe über die Verwendung der SOFTWARE erweitert oder ergänzt. MIT AUSNAHME ALLER GARANTIEN, BESTIMMUNGEN, ZUSICHERUNGEN ODER BEDINGUNGEN, DIE AUFGRUND GESETZLICHER BESTIMMUNGEN IN DER RECHTSORDNUNG DES KUNDEN NICHT AUSGESCHLOSSEN ODER EINGESCHRÄNKT WERDEN DÜRFEN, ERTEILT ADOBE UND ERHÄLT DER KUNDE KEINERLEI GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN JEDLICHER ART, OB AUSDRÜCKLICH, STILLSCHWEIGEND ODER GESETZLICH, DIE SICH AUS DIESER ZIFFER 5.2 ODER DER BEREITSTELLUNG VON MATERIALIEN ODER DIENSTLEISTUNGEN GEMÄSS DEN HAUPTBEDINGUNGEN ERGEBEN. ADOBE LEHNT INSBESONDERE JEDLICHE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT ODER DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK AB.

**5.2 (v) HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG.** DIE HAFTUNG VON ADOBE GEMÄSS DIESER ZIFFER 5.2 BESCHRÄNKT SICH AUF DIE BETRÄGE, DIE DER KUNDE FÜR DIE VOM KUNDEN BESTELLTEN UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE BEZAHLT HAT: ADOBE HAFTET IN KEINEM FALL FÜR SPEZIELLE, MITTELBARE ODER FOLGESCHÄDEN BZW. VERSCHÄRFTEN SCHADENERSATZ EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF SCHÄDEN DURCH ENTGANGENE GEWINNE, DATENVERLUST, BESCHAFFUNGSKOSTEN FÜR ERSATZGÜTER ODER -DIENSTE, NICHTVERWENDBARKEIT VON AUSRÜSTUNG ODER ANLAGEN ODER GESCHÄFTSAUSFÄLLE IM ZUSAMMENHANG MIT ZIFFER 5.2 AUF GRUNDLAGE JEDLICHER GEWÄHRLEISTUNGSTHEORIE, WOBEI UNERHEBLICH IST, OB ADOBE ÜBER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN UNTERRICHTET WAR. DIESE BESCHRÄNKUNGEN GELTEN SELBST DANN, WENN EIN BESCHRÄNKTES RECHTSMITTEL SEINEN WESENTLICHEN ZWECK VERFEHLT.

5.2 (vi) Zusätzliche Dienste. Zusätzliche UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE, die der DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG des KUNDEN hinzugefügt werden, unterliegen den HAUPTBEDINGUNGEN.

### 5.3 Zusatzunterstützung.

5.3 (i) Beschreibung. ZUSATZUNTERSTÜTZUNG ist ein optionales Programm, das KUNDEN mit einer Lizenz auf Unternehmensebene mit dem GOLD-KUNDENDIENST erwerben können. ZUSATZUNTERSTÜTZUNG umfasst individuelle Unterstützung durch designierte Techniker, vorrangige Fallbehandlung mit schnelleren Reaktionszeiten und vierteljährliche Leistungsbeurteilungen. Dieses Programm ist zur Optimierung der Lösungszeit konzipiert. ZUSATZUNTERSTÜTZUNG umfasst Zugang zu designierten Kontaktpersonen, telefonische Unterstützung sieben Tage die Woche rund um die Uhr, bevorzugte Fallbehandlung, fünf (5) autorisierte Kontaktpersonen und vierteljährliche Leistungsbeurteilungen. ZUSATZUNTERSTÜTZUNG ist nur für Kunden mit einer Lizenz auf Unternehmensebene für die SOFTWARE und DIENSTE verfügbar.

5.3 (ii) Bestimmungen. Die im Rahmen des ZUSATZUNTERSTÜTZUNGS-Programms („Zusatzunterstützung“) für den KUNDEN erbrachten technischen Unterstützungsdienste erfüllen die folgenden Zwecke:

- a. Erhöhung der Anzahl der genannten Kontaktpersonen für technische Unterstützung gemäß den Bedingungen des GOLD-KUNDENDIENSTS des KUNDEN auf bis zu fünf (5) genannte Kontaktpersonen für technische Unterstützung;
- b. Zugang zu designierten Kontaktpersonen zur Bearbeitung von Unterstützungsfällen;
- c. Überwachung komplexer oder kritischer Probleme und enge Zusammenarbeit mit KUNDENDIENSTLEITERN zur richtigen Eskalation und
- d. Reaktion des Kundendienstes sieben Tage die Woche rund um die Uhr bei kritischen Problemen im Zusammenhang mit den in dieser DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG aufgeführten Softwareprodukten („Unterstützung rund um die Uhr“). Das bedeutet, dass Adobe für diese Softwareprodukte auch außerhalb der in den Bedingungen des GOLD-KUNDENDIENSTS angegebenen Zeiten Unterstützung bietet. Vorgesehene Reaktionszeit:

Priorität	Schwere*	Reaktionszeit
1	Kritisch	30 Minuten, rund um die Uhr
2	Dringend	1 Geschäftsstunde
3	Wichtig	2 Geschäftsstunden
4	Geringfügig	1 Geschäftstag

\*Es gelten die in obiger Ziffer 5.1 festgelegten Definitionen für Schwere.

- e. Bei kritischen Fällen der Priorität 1 beträgt die Reaktionszeit 30 Minuten ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE Adobe kontaktiert. Der KUNDE muss alle Anforderungen im Zusammenhang mit kritischen Problemen telefonisch durchgeben, den vermeintlichen Fehler reproduzieren und Adobe eine designierte Kontaktperson für die Dauer der Problembehebung vor Ort oder per Personenrufgerät mitteilen, die bei der Datenerfassung, Fehlerbehebung, Erprobung und Anwendung der vorgeschlagenen Lösung hilft. Wenn der KUNDE diese Bedingungen nicht erfüllt, kann Adobe die Prioritätsstufe des Falls nach eigenem Ermessen herunterstufen.
- f. Wenn Adobe nach eigenem Ermessen zum Schluss kommt, dass die Fernwartung und die von Adobe angewandten Untersuchungstechniken nicht den gewünschten Erfolg gebracht haben und Unterstützung vor Ort die effektivste Methode zur Erbringung der Dienste und Leistungen ist, werden dem KUNDEN nur die Reise- und Unterbringungskosten, nicht aber die Unterstützung vor Ort in Rechnung gestellt.

## 6. EINSCHRÄNKUNGEN UND VERPFLICHTUNGEN.

6.1 Einschränkungen hinsichtlich Inhalt und Verbreitung. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er über das BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN nur Inhalt zur Verfügung stellen darf, der vom KUNDEN stammt und/oder für den er über eine Lizenz zur Verbreitung verfügt. Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den HAUPTBEDINGUNGEN ist der KUNDE für die Handhabung ihm gemeldeter Verstöße allein verantwortlich. Der KUNDE bestätigt, dass seine Verwendung der SOFTWARE und DIENSTE keine illegalen Materialien einschließt, aber nicht beschränkt auf Materialien, die gegen geltende Gesetze zum Schutz der Öffentlichkeit vor Obszönitäten verstoßen, beinhaltet.

6.2 Vermerke. Jede Kopie der SOFTWARE, die der KUNDE anfertigen darf, muss dieselben Urheberrechts- und Schutzrechtsvermerke tragen, die auch auf oder in der SOFTWARE selbst vorhanden sind.

6.3 Keine Modifizierung oder Rückentwicklung. Soweit in den HAUPTBEDINGUNGEN nichts anderes bestimmt ist, ist der KUNDE nicht berechtigt, die SOFTWARE zu modifizieren, anzupassen bzw. zu übersetzen oder Ableitungen herzustellen. Der KUNDE darf die SOFTWARE nicht zurückentwickeln, dekompileieren bzw. disassemblieren oder auf andere Weise versuchen, den Quellcode der SOFTWARE zu ermitteln, ausgenommen in dem Maße, in dem der KUNDE gemäß geltendem Recht eine Rückentwicklung oder Dekompilierung vornehmen darf. Der KUNDE muss die erforderlichen Informationen zuerst bei Adobe schriftlich anfordern. Adobe kann angemessene Bedingungen wie beispielsweise die Zahlung einer angemessenen Gebühr festlegen. Informationsanfragen sind unter der in der SOFTWARE genannten Adresse oder unter einer anderen von Zeit zu Zeit auf adobe.com aufgeführten Adresse an Adobe zu richten.

6.4 Einschränkungen. Der KUNDE ist nicht berechtigt, (i) die Rechte des KUNDEN an der SOFTWARE und den DIENSTEN zu vermieten, zu verleihen, in Unterlizenz zu vergeben, abzutreten oder zu übertragen oder das Kopieren der SOFTWARE in Teilen oder als Ganzes auf den Computer eines anderen Benutzers zu genehmigen, ausgenommen in den laut HAUPTBEDINGUNGEN ausdrücklich erlaubten Fällen; (ii) die ANMELDEKENNUNGEN oder die Kennwörter des KUNDEN, BERICHTE, SOFTWARE einschließlich, aber nicht beschränkt auf die AUTORENWERKZEUGE, Content Viewer oder Viewer Builder Dritten zur Verfügung zu stellen, ausgenommen in den laut HAUPTBEDINGUNGEN ausdrücklich erlaubten Fällen; (iii) Viren, Würmer, trojanische Pferde oder sonstige Schadcodes oder vergleichbare Dateien einzuführen, die den Betrieb eines Computers oder das Eigentum oder die Informationen von Dritten schädigen können; (iv) die DIENSTE auf eine Art und Weise zu nutzen, die einen Adobe-Server oder die mit einem Adobe-Server verbundenen Netzwerke beschädigen, unbrauchbar machen, überlasten oder beeinträchtigen oder die Nutzung der DIENSTE durch eine andere Partei behindern könnten; (v) zu versuchen, sich durch unerlaubtes Eindringen, Passwortsuche oder auf andere Art und Weise unerlaubten Zugang zu den DIENSTEN, Materialien, anderen Konten, Computersystemen oder Netzwerken zu verschaffen, die mit einem Adobe-Server oder den DIENSTEN in Verbindung stehen; (vi) systematische Auswertung von Daten oder Datenfeldern, insbesondere E-Mail-Adressen, vorzunehmen; (vii) Informationen, einschließlich E-Mail-Adressen, bzw. sonstige private Informationen über Dritte ohne ausdrückliche Zustimmung des betreffenden Dritten offenzulegen, zusammenzutragen oder auf andere Art zu erfassen, andere zu betrügen, zu beleidigen, zu beschimpfen, zu belästigen, zu verfolgen, zu bedrohen und anderweitig gegen die gesetzlichen Rechte anderer (wie z. B. Persönlichkeits- und Publizitätsrechte) zu verstoßen; oder (viii) Dateien, die Bilder, Fotos, Software oder andere Materialien enthalten, die durch Rechte an geistigem Eigentum einschließlich, aber nicht beschränkt auf Urheberrechts- und Markenschutzgesetze (oder Datenschutz- und Werberechte) geschützt sind, hochzuladen oder auf andere Art verfügbar zu machen, es sei denn, dass die besagten Rechte Eigentum des KUNDEN sind oder unter seiner Kontrolle stehen oder der KUNDE alle erforderlichen Zustimmungen dafür eingeholt hat.

6.5 Lizenzen. Der KUNDE erklärt sich damit einverstanden, die für eine bestimmte SOFTWARE oder einen bestimmten DIENST laut DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG(EN) oder Lizenz gegebenenfalls geltende maximale Anzahl von lizenzierten BENUTZERN, die er für die entsprechende SOFTWARE bzw. den entsprechenden DIENST erworben hat, nicht zu überschreiten.

6.6 EULA und Nutzungsbedingungen. Der KUNDE muss sicherstellen, dass das BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN gemäß einem durchsetzbaren EULA bzw. gemäß durchsetzbaren Nutzungsbedingungen zugunsten des KUNDEN und seiner Lieferanten an ENDBENUTZER des KUNDEN vertrieben wird, der bzw. die zumindest die

folgenden Bedingungen enthält bzw. enthalten („Endbenutzerlizenz“): (i) Verbot des Vertriebs und des Kopierens, (ii) Verbot der Vornahme von Änderungen und Anfertigung von Ableitungen, (iii) Verbot der Dekompilierung, der Rückentwicklung, der Disassemblierung und jeder anderen Reduktion der Software auf eine menschlich wahrnehmbare Form, (iv) eine Klausel, aus der die Inhaberschaft der Software durch den KUNDEN und dessen Lieferanten hervorgeht, (v) Ausschluss aller mittelbaren, speziellen, beiläufig entstandenen oder Folgeschäden bzw. eines verschärften Schadenersatzes und (vi) andere standardmäßige Ausschlüsse und Beschränkung gegebenenfalls einschließlich eines Ausschlusses sämtlicher anwendbaren gesetzlichen Regelungen über Gewährleistung, soweit dies gesetzlich erlaubt ist, einer Beschränkung der Haftung auf den für das BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN bezahlten Preis und/oder einer Bestimmung, die besagt, dass der einzige Anspruch des Endbenutzers gegebenenfalls ein Recht auf Rückgabe oder Rückerstattung vom KUNDEN ist, und (vii) Verkaufsbedingungen, in denen der Endbenutzer auf Einschränkungen einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Melden von missbräuchlicher Verwendung, Urheberrechtsverletzungen und anderen Verstößen im Zusammenhang mit dem KUNDENINHALT hingewiesen wird.

6.7 Upgrades. Der KUNDE unternimmt angemessene Anstrengungen, um das BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN mit den dem KUNDEN von Adobe für die SOFTWARE bereitgestellten Updates und Upgrades innerhalb einer angemessenen Zeit nach Erhalt der entsprechenden Updates und Upgrades zu aktualisieren.

6.8 Anmeldeinformationen. Um Zugang zu den DIENSTEN zu erhalten und diese zu verwenden, muss der KUNDE unter Umständen eine Adobe-ID und ein vom KUNDEN erstelltes Kennwort bzw. eine andere Anmeldekennung oder ein anderes Kennwort erstellen („Kundenanmeldekennung“) oder diese verwenden, wenn ein Konto von Adobe erstellt wird. Der KUNDE ist für sämtliche Aktivitäten zuständig, die unter seiner KUNDENANMELDEKENNUNG durchgeführt werden. Der KUNDE muss seine KUNDENANMELDEKENNUNG vertraulich behandeln und darf sie nicht an Dritte weitergeben. Adobe trägt in Bezug auf die kundenseitige Nutzung, Verteilung, Offenlegung und Verwaltung der KUNDENANMELDEKENNUNG keinerlei Verpflichtung oder Verantwortung. Unbeschadet des Vorangehenden ist Adobe berechtigt, den KUNDEN aufzufordern, seine KUNDENANMELDEKENNUNG zu ändern, wenn diese nicht mit den HAUPTBEDINGUNGEN vereinbar ist.

6.9 Lieferbedingungen. Sofern in einem BESTELLDOKUMENT nichts anderes angegeben ist, erfolgt der Zugriff des KUNDEN auf die DIENSTE und SOFTWARE über das Digital Publishing Portal mit der KUNDENANMELDEKENNUNG und dem Kennwort des KUNDEN.

## **7. BEZAHLUNG.**

7.1 Die in Ziffer 7 festgelegten Zahlungsbedingungen gelten nur für DIREKTKUNDEN von Adobe. Die Bezahlung von Gebühren durch LIZENZNEHMER DES FACHHÄNDLERS erfolgt durch den autorisierten FACHHÄNDLER von Adobe, über den der LIZENZNEHMER DES FACHHÄNDLERS die SOFTWARE und die DIENSTE bezogen hat, an Adobe.

7.2 Gebühren und Ausgaben. Der KUNDE bezahlt alle Gebühren laut DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG(EN), die auf die HAUPTBEDINGUNGEN verweisen, gemäß den hierin und in den HAUPTBEDINGUNGEN aufgeführten Zahlungsbedingungen („Gebühren“). Bestellungen zur Bereitstellung von SOFTWARE und DIENSTEN oder zur Erbringung von FACHDIENSTEN werden wie folgt zugeordnet: (i) Adobe US, wenn die Bereitstellung/Erbringung in Nordamerika (USA, Kanada und Mexiko) erfolgt, und (ii) Adobe Ireland, wenn die Bereitstellung/Erbringung infolge einer Bestellung (wie beispielweise durch ihre Tochter- und Schwesterorganisationen) in einem anderen Land erfolgt. Wenn der KUNDE nach gutem Glauben der Ansicht ist, dass die Abrechnung falsch erfolgt ist, muss der KUNDE innerhalb von dreißig (30) Tagen ab der entsprechenden Rechnung Adobe den Rechenfehler und die Höhe der geforderten Anpassung oder Gutschrift schriftlich mitteilen. Wenn der KUNDE Adobe nicht von einer derartigen Reklamation in Kenntnis gesetzt hat, fallen ab dem Zeitpunkt, ab dem von Adobe nicht erhaltene Zahlungen fällig sind, Zinsen an, und zwar zu einem monatlichen Zinssatz von eineinhalb Prozent (1,5 %) oder zum höchsten gesetzlich zulässigen Zinssatz, je nachdem, welcher Zinssatz niedriger ist. Der KUNDE muss Adobe alle angemessenen Kosten und Ausgaben (einschließlich Rechtsanwaltskosten in angemessener Höhe) rückerstatten, die bei der Eintreibung überfälliger Beträge angefallen sind. Der KUNDE ist für die Zahlung sämtlicher SSL-Zertifikate zuständig, die der KUNDE im Zusammenhang mit der Verwendung von Erstanbieter-Cookies des KUNDEN für das BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN in Verbindung mit seiner Verwendung

der DIENSTE benötigt, für die derartige Zertifikate laut entsprechender DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG erforderlich sind.

7.3 Steuern. Alle angegebenen Preise verstehen sich ohne Steuern welcher Art auch immer, die auf die Bereitstellung der SOFTWARE und DIENSTE erhoben werden bzw. darauf beruhen. Alle derartigen Steuern werden mit Ausnahme von Steuern auf die Einkünfte von Adobe vom KUNDEN bezahlt. Anfallende Steuern werden auf der Rechnung nach Möglichkeit gesondert ausgewiesen. Der KUNDE ist verpflichtet, Adobe einen etwaigen Steuerbefreiungsanspruch vor der Ausfertigung einer DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG mitzuteilen. Der KUNDE leistet die laut entsprechender DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG erforderlichen Zahlungen ohne Abzug etwaiger Steuern, wobei der KUNDE berechtigt ist, solche Steuern abziehen, die auf die Einkünfte von Adobe erhoben werden und zu deren Einbehaltung der KUNDE nach geltendem Recht verpflichtet ist, und zwar (i) in dem Ausmaß, in dem der KUNDE derartige Steuern tatsächlich für Adobe an die zuständige Steuerbehörde bezahlt, und (ii) wenn der auf diese Weise einbehaltene und bezahlte Betrag den Mindestprozentsatz, der nach geltendem Recht einzubehalten ist, nicht übersteigt. Innerhalb von sechzig (60) Tagen ab Zahlung von Steuern für Adobe, die nach geltendem Recht einzubehalten sind, übermittelt der KUNDE Adobe offizielle Steuerbelege für diese Zahlung.

Für keinen Teil des Entgelts, das Adobe gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN erhält, werden Bundes- oder Ländersteuern, Sozialabgaben, Arbeitsunfallversicherung oder andere derartige Steuern oder Zahlungen einbehalten, außer wenn dies aufgrund einer Benachrichtigung durch eine zuständige Steuerbehörde erforderlich ist. Adobe bestätigt und erklärt, dass Adobe (i) sämtliche gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN erhaltenen Entgelte als Einkommen meldet und versteuert und (ii) alle Steuern und sonstigen Sozialabgaben im Zusammenhang mit der Beschäftigung ihrer Mitarbeiter oder Vertragspartner, die FACHDIENSTE gemäß diesem Vertrag erbringen, bezahlt.

## **8. EIGENTUMSRECHT.**

8.1 Der KUNDE besitzt alle Rechte, Rechtstitel und Ansprüche an (i) sämtlichen KUNDENDATEN, (ii) KUNDENINHALTEN, (iii) KUNDENMATERIALIEN und (iv) FACHDIENSTLEISTUNGEN vorbehaltlich der zugrundeliegenden Rechte an geistigem Eigentum von Adobe an BERICHTEN (gemeinsam als „geistiges Eigentum des Kunden“ bezeichnet). Außer wie in den HAUPTBEDINGUNGEN ausdrücklich vorgesehen, wird Adobe durch keine Bestimmung dieser Ziffer ein Recht, Rechtstitel oder Anspruch auf zugrundeliegende Rechte des KUNDEN oder seiner Lieferanten am geistigen Eigentum des KUNDEN gewährt. Alle nicht ausdrücklich gewährten Rechte sind dem KUNDEN und seinen Lieferanten vorbehalten.

8.2 Die SOFTWARE und DIENSTE einschließlich, aber nicht beschränkt auf KUNDENSPEZIFISCHE ENTWICKLUNGEN sind geistiges Eigentum von Adobe. Die Struktur, der Aufbau und der Programmcode der SOFTWARE sind wertvolle Geschäftsgeheimnisse und vertrauliche Informationen von Adobe und seinen Lieferanten. Außer wie in den HAUPTBEDINGUNGEN ausdrücklich vorgesehen, wird dem KUNDEN durch keine Bestimmung dieser Ziffer ein Recht, Rechtstitel oder Anspruch auf zugrundeliegende Rechte von Adobe oder ihren Lieferanten an der SOFTWARE und den DIENSTEN gewährt wie beispielsweise an der in den BERICHTEN ausgedrückten Funktionalität, Datenerfassungsfunktionen, zusätzlicher Software, Systemarchitektur und allen zugehörigen Technologien sowie der grafischen Gestaltung und dem Erscheinungsbild der BERICHTE, Grafiken, Logos, Dienstleistungsmarken, Marken und Geschäftsgeheimnissen (gemeinsam als „geistiges Eigentum von Adobe“ bezeichnet). Adobe bzw. ihre Lieferanten behalten alle Rechte, Rechtstitel und Ansprüche am geistigen Eigentum von Adobe einschließlich sämtlicher Verbesserungen, Änderungen, Vorschläge, Erweiterungsanforderungen, Rückmeldungen, Empfehlungen oder Ableitungen einschließlich der vom oder für den KUNDEN vorgenommenen, die der Kunde hiermit auf Adobe überträgt. Die SOFTWARE und DIENSTE sind gesetzlich geschützt, einschließlich durch die Urheberrechtsgesetze der Vereinigten Staaten und anderer Staaten sowie durch internationale Verträge. Alle nicht ausdrücklich gewährten Rechte sind Adobe und ihren Lieferanten vorbehalten.

## 9. VERTRAULICHKEIT, PUBLIZITÄTSRECHTE, DATENSCHUTZ, SICHERHEIT.

9.1 Vertraulichkeit. Jede PARTEI kann Zugang zu Informationen haben, die für die andere PARTEI, ihre hundertprozentigen Tochtergesellschaften und/oder ihre Tochter- und Schwesterorganisationen vertraulich sind („vertrauliche Informationen“). Zu den VERTRAULICHEN INFORMATIONEN zählen Informationen, die bei der Offenlegung schriftlich deutlich als vertraulich bezeichnet werden, sowie schriftliche und mündliche Informationen, die eine vernünftige Person aufgrund der Umstände, unter denen sie offengelegt wurden, als vertraulich erachten würde. Derartige VERTRAULICHE INFORMATIONEN umfassen u.a. KUNDENDATEN, KUNDENMATERIALIEN, FACHDIENSTLEISTUNGEN, Produktvorschläge, technologische Verfahren, Produktprognosen, Geschäftsgeheimnisse, Patentanmeldungen vor der Veröffentlichung, Produktgestaltungen, Preisinformationen und Preislisten, Softwareentwürfe, Hardware- oder Systementwürfe, Technologiespezifikationen, Quellcode, Objektcode, grafische Gestaltung, Berichtvorlagen, geschützte Finanzinformationen, Systemarchitektur und Systemfunktionen. VERTRAULICHE INFORMATIONEN sind auch sämtliche Kopien, Zusammenfassungen und Auszüge von VERTRAULICHEN INFORMATIONEN.

Die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN des Informationsgebers umfassen keine Informationen, die (i) ohne Zutun oder Unterlassung des Informationsempfängers öffentlich bekannt werden bzw. sind, (ii) vor der Offenlegung rechtmäßig im Besitz des Informationsempfängers waren und vom Informationsempfänger weder direkt noch indirekt vom Informationsgeber erhalten wurden, (iii) dem Informationsempfänger rechtmäßig von einem Dritten ohne Einschränkung bezüglich der Offenlegung übermittelt wurden oder (iv) vom Informationsempfänger ohne Verwendung von VERTRAULICHEN INFORMATIONEN des Informationsgebers bzw. ohne Bezugnahme auf derartige Informationen unabhängig erarbeitet werden.

Die PARTEIEN vereinbaren, Sorgfalt in wirtschaftlich vertretbarem Umfang anzuwenden (aber auf keinen Fall weniger Sorgfalt als zum Schutz der eigenen VERTRAULICHEN INFORMATIONEN), um die Weitergabe der VERTRAULICHEN INFORMATIONEN des Informationsgebers an Dritte zu verhindern, und die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN des Informationsgebers nur zur Erfüllung der hierin festgelegten Pflichten zu verwenden. Unbeschadet des Vorangehenden darf der KUNDE VERTRAULICHE INFORMATIONEN von Adobe an BENUTZER (oder an TOCHTER- UND SCHWESTERORGANISATIONEN des KUNDEN), die kein direkter Konkurrent von Adobe sind, ausschließlich zur Unterstützung der internen Verwendung der SOFTWARE und DIENSTE durch den Kunden weitergeben, und Adobe kann VERTRAULICHE INFORMATIONEN des KUNDEN an seine Lieferanten (oder ihre TOCHTER- UND SCHWESTERORGANISATIONEN) ausschließlich in dem Ausmaß, das zur Erfüllung der Pflichten von Adobe gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN erforderlich ist, weitergeben, wobei der Informationsgeber in beiden Fällen mit derartigen Lieferanten eine Geheimhaltungsvereinbarung abschließen muss, die VERTRAULICHE INFORMATIONEN zumindest im selben Maß vor einer Offenlegung schützt wie die HAUPTBEDINGUNGEN.

Diese Ziffer 9.1 kann nicht dahingehend ausgelegt werden, dass eine Offenlegung von VERTRAULICHEN INFORMATIONEN in dem Ausmaß, in dem diese von Gesetzes wegen oder durch eine rechtsgültige gerichtliche oder andere behördliche Anordnung erforderlich ist, verboten ist, sofern die PARTEI, die eine entsprechende Vorladung erhalten hat oder anderweitig von Gesetzes wegen oder durch eine rechtsgültige gerichtliche Anordnung gezwungen ist, VERTRAULICHE INFORMATIONEN offenzulegen, (die „erwidernde Partei“) den Informationsgeber vom Erhalt einer Vorladung oder anderen Aufforderung zur Offenlegung zuerst in ausreichendem Maße und unverzüglich schriftlich in Kenntnis gesetzt und angemessene Anstrengungen unternommen hat, um eine Schutzanordnung zu erlangen, die vorsieht, dass die auf diese Weise offengelegten VERTRAULICHEN INFORMATIONEN nur für die Zwecke verwendet werden dürfen, für die die Anordnung erteilt wurde. Unbeschadet der vorangehenden Verpflichtung der erwidernden Partei wird das Recht des Informationsgebers, im eigenen Namen und auf eigene Kosten zu handeln, um die erforderliche Offenlegung von VERTRAULICHEN INFORMATIONEN zu verhindern oder zu beschränken, durch keine Bestimmung in dieser Ziffer 8.1 eingeschränkt oder beschränkt.

9.2 Publizitätsrechte. Sofern dies durch keine Bestimmung in einem BESTELLDOKUMENT ausdrücklich verboten ist, darf Adobe den KUNDEN in Kundenlisten von Adobe und in ihren Marketing- und Werbematerialien aufführen und bekanntgeben, dass der KUNDE ein Kunde von Adobe ist, und den Firmennamen, das Logo, eine Marke, einen Handelsnamen, eine Dienstleistungsmarke oder andere damit verbundene Handelsbezeichnung des KUNDEN wiedergeben. Mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung des KUNDEN darf Adobe eine

Fallstudie auf der Grundlage der Verwendung der SOFTWARE und DIENSTE durch den KUNDEN ausarbeiten und veröffentlichen. Adobe benötigt keine derartige vorherige Zustimmung für die Offenlegung von Informationen über den KUNDEN im Zusammenhang mit Einreichungen oder Offenlegungen, die für Adobe gemäß geltenden staatlichen oder bundesstaatlichen Wertpapiergesetzen vorgeschrieben sind.

### 9.3 Datenschutz.

9.3 (i) Der Kunde erklärt und bestätigt, dass Adobe die KUNDENDATEN und FACHDIENSTLEISTUNGEN bearbeiten bzw. den KUNDENINHALT für den KUNDEN bereitstellen kann, und dass der KUNDE Dritte von der Bearbeitung und Bereitstellung derartiger Daten und Inhalte informiert und sicherstellt, dass derartige Dritte die erforderliche Zustimmung erteilt haben, wenn dies aufgrund geltender Datenschutzgesetze oder behördlicher Richtlinien erforderlich ist.

9.3 (ii) Der KUNDE erklärt hiermit, dass das BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN auf der Startseite, der Herunterladeseite oder der primären Schnittstelle des BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN deutlich sichtbar mit einer Datenschutzrichtlinie verknüpft ist, in der (A) die Datenschutzpraktiken des KUNDEN dargelegt werden, (B) die Erfassung (über Cookies und Zählpixel) und die Verwendung von Informationen, die in Verbindung mit Diensten Dritter wie SOFTWARE und DIENSTEN erfasst werden, erklärt werden, (C) wenn der KUNDE die DIENSTE zur Bereitstellung von KUNDENINHALT für Besucher des BETRACHTUNGSPROGRAMMS des KUNDEN verwendet, eine Erklärung enthalten ist, in der diese Praktiken (einschließlich der Inanspruchnahme eines Drittanbieters zur Bereitstellung derartiger KUNDENINHALTE) offengelegt werden und den ENDBENUTZERN des KUNDEN die Möglichkeit geboten wird, eine derartige gezielte Inhaltsbereitstellung abzulehnen (oder zu genehmigen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist), und (D) wenn der KUNDE Informationen vom BETRACHTUNGSPROGRAMM des KUNDEN erfasst (oder eine derartige Erfassung plant) oder Informationen von irgendeiner Quelle an Adobe überträgt (oder eine derartige Übertragung plant), eine Erklärung enthalten ist, in der diese Praktiken (einschließlich der Übertragung an einen Drittanbieter) offengelegt werden und den ENDBENUTZERN des KUNDEN die Möglichkeit geboten wird, eine derartige Verwendung durch Dritte wie beispielsweise Adobe abzulehnen (oder zu genehmigen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist). Der KUNDE erklärt und bestätigt, dass er Adobe keine vertraulichen personenbezogenen Informationen seiner Mitarbeiter, Kunden, Partner oder ENDBENUTZER des KUNDEN einschließlich, aber nicht beschränkt auf Informationen über einen Minderjährigen, Finanzinformationen und medizinische und Gesundheitsdaten übermittelt, bereitstellt oder anderweitig zur Verfügung stellt.

Adobe behält sich das Recht vor, durch schriftliche Benachrichtigung des KUNDEN eine Änderung der gesetzlich vorgeschriebenen Bekanntmachung der Datenschutzrichtlinie des KUNDEN (einschließlich Selbstregulierung der Branche oder Branchenpraxis) zu verlangen, und der KUNDE erklärt sich bereit, bei der Veröffentlichung einer derartigen überarbeiteten Bekanntmachung innerhalb von fünfzehn (15) Tagen ab Erhalt einer entsprechenden Benachrichtigung oder anderenfalls bei der Veröffentlichung einer anderen für beide PARTEIEN akzeptablen überarbeiteten Bekanntmachung innerhalb von fünfzehn (15) Tagen ab Erhalt einer entsprechenden Benachrichtigung zu kooperieren.

9.3 (iii) Der KUNDE ist dafür verantwortlich, sicherzustellen und zu bestätigen, dass die Datenschutzerklärung des KUNDEN, die mit von Adobe bzw. vom KUNDEN in Verbindung mit der Verwendung der DIENSTE durch den KUNDEN eingestellten Cookies wiedergeben wird, die Datenerfassungspraktiken des KUNDEN und seine auf der Startseite, der Herunterladeseite oder der primären Schnittstelle des KUNDEN veröffentlichte allgemeine Datenschutzrichtlinie richtig wiedergibt und mit diesen übereinstimmt. Adobe ist für etwaige Widersprüche oder Ungenauigkeiten in derartigen Datenschutzerklärungen nicht verantwortlich.

9.4 Sicherheit. Adobe implementiert im Rahmen des DIENSTES angemessene Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz von KUNDENDATEN und KUNDENMATERIALIEN vor unbefugtem Zugriff, die Branchenstandards entsprechen und mindestens denselben Schutz bieten wie die von Adobe zum Schutz ähnlicher eigener Informationen angewendeten Maßnahmen. Adobe ist unter keinen Umständen für Situationen verantwortlich, in denen die Sicherheit, Stabilität oder Verfügbarkeit des DIENSTES durch (i) den KUNDEN, (ii) Adobe vom KUNDEN bereitgestellte Software, Programme, Daten oder andere Computerinformationen oder (iii) Maßnahmen, die Adobe auf Verlangen des KUNDEN ergreift, beeinträchtigt wird.



## 10. VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG.

10.1 Vertragsdauer. Vorbehaltlich einer anderweitigen Kündigung oder untenstehenden Bestimmung haben die HAUPTBEDINGUNGEN folgende Laufzeit:

10.1 (i) Für DIREKTKUNDEN von Adobe beginnt die Vertragsdauer am TAG DES INKRAFTTRETENS, der in der zwischen dem KUNDEN und Adobe abgeschlossenen DIENSTLEISTUNGSERSTBESTELLUNG genannt ist, und endet bei Ablauf oder Kündigung der entsprechenden Laufzeit der letzten DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG, in der auf die HAUPTBEDINGUNGEN verwiesen wird, einschließlich etwaiger Verlängerungen („Vertragsdauer“).

10.2 (ii) Für LIZENZNEHMER DES FACHHÄNDLERS beginnt die Vertragsdauer mit der elektronischen und/oder schriftlichen Annahme der HAUPTBEDINGUNGEN durch den FACHHÄNDLER und endet bei Ablauf oder Kündigung der entsprechenden FACHHÄNDLERLIZENZ, in der auf die HAUPTBEDINGUNGEN verwiesen wird, einschließlich etwaiger Verlängerungen („Vertragsdauer“).

10.2 Kündigung oder Aussetzung.

10.2 (i) Wenn sich eine PARTEI einen Verstoß gegen Ziffer 9.1 (Vertrauliche Informationen) oder 9.3 (Datenschutz) der HAUPTBEDINGUNGEN zuschulden kommen lässt, kann die nicht vertragsbrüchige PARTEI die HAUPTBEDINGUNGEN und für DIREKTKUNDEN von Adobe alle entsprechenden DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNGEN durch schriftliche Benachrichtigung der vertragsbrüchigen PARTEI mit sofortiger Wirkung kündigen.

10.2 (ii) Wenn eine PARTEI gegen eine andere wesentliche Bestimmung der HAUPTBEDINGUNGEN verstößt, kann die nicht vertragsbrüchige PARTEI der vertragsbrüchigen PARTEI (A) die Art und die Grundlage des Vertragsbruchs mit Verweis auf die entsprechenden Bestimmungen der HAUPTBEDINGUNGEN und (B) die Absicht der nicht vertragsbrüchigen PARTEI, die HAUPTBEDINGUNGEN und das entsprechende BESTELLDOKUMENT ganz oder teilweise zu kündigen, schriftlich mitteilen. Wenn der im vorherigen Satz beschriebene Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Erhalt der entsprechenden schriftlichen Mitteilung behoben wird, kann die nicht vertragsbrüchige PARTEI die HAUPTBEDINGUNGEN und das entsprechende BESTELLDOKUMENT ganz oder teilweise durch schriftliche Benachrichtigung der vertragsbrüchigen PARTEI mit sofortiger Wirkung kündigen.

10.2 (iii) Vorbehaltlich einer Reklamation des KUNDEN in gutem Glauben bezüglich der Höhe der in Rechnung gestellten Gebühren ist Adobe berechtigt, (A) den ZUGANG des KUNDEN zur Online-Schnittstelle zu den DIENSTEN einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Digital Publishing Portal auszusetzen, wenn es der KUNDE oder der autorisierte Fachhändler von Adobe, über den der KUNDE die SOFTWARE und den ZUGANG erworben hat, verabsäumt, die Gebühren innerhalb von fünf (5) Tagen ab dem Fälligkeitstermin zu bezahlen, und (B) die Erbringung der DIENSTE und der Verwendung der SOFTWARE durch den KUNDEN auszusetzen, wenn es der KUNDE oder der autorisierte Fachhändler von Adobe, über den der KUNDE die SOFTWARE und den ZUGANG erworben hat, verabsäumt, die Gebühren innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Fälligkeitstermin zu bezahlen. Wenn der KUNDE gegen Ziffer 2 (Lizenzen), 3 (Dienste) oder 6 (Einschränkungen und Verpflichtungen) der NUTZUNGSBEDINGUNGEN verstößt, kann Adobe mit sofortiger Wirkung die DIENSTE aussetzen, die Softwarelizenz kündigen und die HAUPTBEDINGUNGEN einschließlich, aber nicht beschränkt auf die gesamten entsprechenden BESTELLDOKUMENTE bzw. einen Teil davon nach eigenem Ermessen innerhalb von fünf (5) Tagen eines derartigen nicht behobenen Verstoßes ganz oder teilweise kündigen.

10.2 (iv) Kündigung bei Zahlungsunfähigkeit. Wenn eine PARTEI davon in Kenntnis gesetzt wird, dass die andere PARTEI zahlungsunfähig ist oder ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, oder wenn durch bzw. gegen eine PARTEI gemäß einem Gesetz ein Verfahren zur Erreichung einer Zahlungerleichterung eingeleitet wird, („Insolvenz“), kann die PARTEI, die nicht in INSOLVENZ geraten ist, die HAUPTBEDINGUNGEN nach Benachrichtigung der PARTEI, die in INSOLVENZ geraten ist, mit sofortiger Wirkung kündigen.

10.2 (v) Kündigung bei Finanzierungsausfall. Wenn ein DIREKTKUNDE von Adobe sich dafür entscheidet, die gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN zu zahlenden GEBÜHREN ganz oder teilweise durch einen von Adobe vermittelten Kreditgeber zu finanzieren und der KUNDE die Finanzierungsvereinbarung mit seinem Kreditgeber nicht erfüllt, bestätigt der KUNDE, dass Adobe alle hierunter erbrachten Dienste durch schriftliche Benachrichtigung des KUNDEN bezüglich der finanzierten Gebühren mit sofortiger Wirkung kündigen kann.

### 10.3 Folgen der Kündigung; Fortbestehen.

10.3 (i) Bei Kündigung oder Ablauf der HAUPTBEDINGUNGEN oder eines entsprechenden BESTELLDOKUMENTS (i) enden die dem KUNDEN gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN (oder Adobe gemäß Ziffer 2.3) gewährten Rechte und Lizenzen automatisch, und (ii) der KUNDE beendet die Entwicklung oder Verteilung neuer KUNDENINHALTE und deinstalliert die gesamte SOFTWARE auf eigene Kosten.

10.3 (ii) Nach Ablauf oder Nichtverlängerung der HAUPTBEDINGUNGEN durch eine PARTEI stellt Adobe die KUNDENDATEN, den KUNDENINHALT, die KUNDENMATERIALIEN und die FACHDIENSTLEISTUNGEN in der Form und in dem Format, die in den Berichtschnittstellen für die DIENSTE gerade verfügbar sind, für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen bereit. Eine Weiterverwendung der SOFTWARE und/oder DIENSTE nach Kündigung oder Ablauf wird in Rechnung gestellt, und zwar im Falle der DIENSTE in der Höhe der Übernutzungsgebühr laut BESTELLDOKUMENT oder der Übernutzungsgebühr nach der aktuellen Preisliste von Adobe, je nachdem, welcher Betrag höher ist, und im Falle der SOFTWARE in der Höhe der anteilmäßigen Lizenzgebühren bis zum Datum, an dem die SOFTWARE deinstalliert wird. Wenn der KUNDE die SOFTWARE, KUNDENDATEN, KUNDENINHALTE, KUNDENMATERIALIEN und FACHDIENSTLEISTUNGEN sowie Verweise auf die DIENSTE bzw. entsprechende Verknüpfungen nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Kündigung oder Ablauf der HAUPTBEDINGUNGEN entfernt, ist der KUNDE für etwaige angemessene Rechts- und Inkassokosten, die Adobe bei der Eintreibung fälliger Beträge entstehen, verantwortlich, und Adobe ist berechtigt, KUNDENDATEN, KUNDENINHALTE, KUNDENMATERIALIEN und FACHDIENSTLEISTUNGEN von ihren Servern ohne Haftung zu entfernen. Alle Bestimmungen der HAUPTBEDINGUNGEN, die über die Kündigung hinaus fortbestehen müssen, um die wesentlichen Zwecke der HAUPTBEDINGUNGEN zu erfüllen, bleiben über die Kündigung oder den Ablauf der HAUPTBEDINGUNGEN hinaus gültig.

## 11. GEWÄHRLEISTUNGEN, HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE.

11.1 (i) Gewährleistungen von Adobe. Adobe gewährleistet, dass (i) die DIENSTE im Wesentlichen mit der LEISTUNGSBESCHREIBUNG, auf die in der entsprechenden DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG hingewiesen wird, übereinstimmen, (ii) die gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN bereitgestellten FACHDIENSTE professionell und technisch einwandfrei durchgeführt werden, und (iii) die Funktionsweise der SOFTWARE (in der dem KUNDEN bereitgestellten Form) im Wesentlichen mit der LEISTUNGSBESCHREIBUNG, der DOKUMENTATION oder der in der entsprechenden DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG beschriebenen bzw. erwähnten Funktionsweise übereinstimmt. Der Klarheit halber wird darauf hingewiesen, dass der autorisierte Fachhändler von Adobe dem LIZENZNEHMER DES FACHHÄNDLERS gegenüber für alle Gewährleistungen gemäß FACHHÄNDLERLIZENZ haftet.

11.1 (ii) Gewährleistungen des Kunden. Der KUNDE gewährleistet und garantiert gegenüber Adobe, dass der KUNDE über ausreichende Rechte an den KUNDENINHALTEN, KUNDENDATEN, KUNDENMATERIALIEN, FACHDIENSTLEISTUNGEN und allen anderen Materialien, die der KUNDE über den DIENST (auf Servern von Adobe oder auf von Adobe lizenzierten Servern) veröffentlicht, einschließlich, aber nicht beschränkt auf etwaige erforderliche Genehmigungen, Freigaben oder Billigungen im Zusammenhang mit Eigentumsrechten, Rechten auf Privatsphäre, Publizitätsrechten oder Rechten an geistigem Eigentum verfügt und dass der KUNDE Adobe keine KUNDENINHALTE, KUNDENDATEN, KUNDENMATERIALIEN, FACHDIENSTLEISTUNGEN und sonstigen Materialien übermittelt, die (i) Eigentumsrechte von Dritten verletzen, (ii) gegen Gesetze, Gesetzesbestimmungen, Erlässe oder Vorschriften, insbesondere Gesetze und Vorschriften, die zur Exportkontrolle und für E-Mail/unerwünschte Werbe-Mails gelten, verstoßen, (iii) beleidigend oder verleumderisch sind oder (iv) pornographisch oder obszön sind oder unangemessene,

belästigende, beleidigende, gotteslästerliche, diffamierende, verleumderische, bedrohliche, obszöne, unanständige, vulgäre oder anderweitig anstößige oder ungesetzliche Inhalte oder Aktivitäten fördern, bewerben oder umfassen, (v) für Minderjährige schädlich sind, (vi) Viren, trojanische Pferde, Würmer, Zeitbomben oder ähnliche Software, Daten oder Programme enthalten, die Systeme, Daten, Informationen oder das Eigentum anderer schädigen, erheblich stören, heimlich abfangen oder enteignen können, oder anderweitig gegen die HAUPTBEDINGUNGEN verstoßen.

11.2 Haftungsausschluss. MIT AUSNAHME DER IN ZIFFER 11.1 UND 11.2 AUSDRÜCKLICH FESTGELEGTE GEWÄHRLEISTUNGEN WIRD DER ANDEREN PARTEI GEMÄSS DEN HAUPTBEDINGUNGEN ALLES OHNE MÄNGELGEWÄHR BEREITGESTELLT, UND BEIDE PARTEIEN GEBEN KEINE ANDEREN AUSDRÜCKLICHEN, STILLSCHWEIGENDEN ODER GESETZLICHEN ZUSICHERUNGEN ODER GEWÄHRLEISTUNGEN JEDWEDER ART EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF ZUSICHERUNGEN, GARANTIE ODER GEWÄHRLEISTUNGEN HINSICHTLICH MARKTGÄNGIGKEIT, GENAUIGKEIT, DIENSTGÜTE ODER ERGEBNISSE, VERFÜGBARKEIT, UNEINGESCHRÄNKTER NUTZUNG, EIGNUNG FÜR EINEN BESONDEREN ZWECK, RECHTSMÄNGELFREIHEIT ODER GEWÄHRLEISTUNGEN VON FREMDANBIETERN AB UND SCHLIESSEN DIESE AUS. DER KUNDE BESTÄTIGT, DASS KEINE PARTEI DIE DATENÜBERTRAGUNG ÜBER KOMMUNIKATIONSEINRICHTUNGEN EINSCHLIESSLICH DES INTERNETS KONTROLLIERT UND DASS DIE DIENSTE BESCHRÄNKUNGEN, VERZÖGERUNGEN UND ANDEREN PROBLEMEN UNTERLIEGEN KÖNNEN, DIE BEI DER VERWENDUNG DERARTIGER KOMMUNIKATIONSEINRICHTUNGEN EINSCHLIESSLICH SUCHMASCHINEN NORMALERWEISE AUFTRETEN KÖNNEN. ADOBE IST FÜR VERZÖGERUNGEN, ÜBERMITTLUNGSFEHLER ODER ANDERE SCHÄDEN INFOLGE DERARTIGER PROBLEME NICHT VERANTWORTLICH.

11.3 Alleinige und ausschließliche Gutmachungen des Kunden. DIE AUSSCHLIESSLICHEN GUTMACHUNGEN IM FALLE EINES NICHT BEHOBENEN VERSTOSSES GEGEN DIE OBIGEN GEWÄHRLEISTUNGEN LAUT 11.1(I) SIND (I) IM FALLE FEHLERHAFTER FACHDIENSTE DIE ERNEUTE AUSFÜHRUNG DER FACHDIENSTE ODER DIE KÜNDIGUNG JENES TEILS DES VERTRAGS, DER FÜR DIE FACHDIENSTE GILT, GEMÄSS OBIGER ZIFFER 10; (II) IM FALLE FEHLERHAFTER DIENSTE DIE KÜNDIGUNG JENES TEILS DES VERTRAGS, DER FÜR DIE DIENSTE GILT, GEMÄSS OBIGER ZIFFER 10; UND (III) IM FALLE FEHLERHAFTER SOFTWARE, ERNEUTER ZUGANG ZUM HERUNTERLADEN DER SOFTWARE ODER DIE KÜNDIGUNG JENES TEILS DES VERTRAGS, DER FÜR DIE SOFTWARE GILT, GEMÄSS OBIGER ZIFFER 10. WENN EIN GEWÄHRLEISTUNGSBEHELF SEINEN WESENTLICHEN ZWECK VERFEHLT, KOMMT DER GEWÄHRLEISTUNGS AUSSCHLUSS IM VOLLEN GESETZLICH ZULÄSSIGEN AUSMASS ZUR ANWENDUNG. DER KUNDE IST NICHT BERECHTIGT, EINE ZAHLUNG ZURÜCKZUBEHALTEN ODER BETRÄGE AUFZURECHNEN ODER VON EINER FÄLLIGEN ZAHLUNG DURCH DEN KUNDEN ABZUZIEHEN, WEIL DER KUNDE FORDERUNGEN GEGENÜBER ADOBE GEMÄSS DEN HAUPTBEDINGUNGEN HAT BZW. ANGBLICH HAT.

## **12. SCHADLOSHALTUNG.**

12.1 Adobes Freistellungspflicht. Adobe ist verpflichtet, den KUNDEN gegen Forderungen oder Klagen von Dritten („Forderung“) in dem Ausmaß zu verteidigen, in dem im Falle einer derartigen FORDERUNG behauptet wird, dass durch die DIENSTE oder die SOFTWARE direkt gegen ein US-Patent, ein US-Urheberrecht oder eine US-Marke verstoßen wird oder eine widerrechtliche Aneignung eines Geschäftsgeheimnisses eines Dritten erfolgt, und hält den KUNDEN für alle rechtskräftigen Urteile eines zuständigen Gerichts gegen den KUNDEN bzw. für einen vereinbarten und von Adobe unterzeichneten schriftlichen Vergleich im Zusammenhang mit einer derartigen FORDERUNG schadlos („Schadenersatz“). Adobe bezahlt die Anwalts- und Gerichtskosten, die im Zusammenhang mit einer Klage entstehen. Adobe hat keine Freistellungs- oder sonstige Haftpflicht für eine FORDERUNG wegen einer Verletzung im Zusammenhang mit (a) der Verwendung der DIENSTE oder SOFTWARE außer in Übereinstimmung mit den HAUPTBEDINGUNGEN, (b) einer Änderung der Software, (c) der Kombination der DIENSTE oder SOFTWARE mit anderen Produkten, Diensten oder Materialien, wenn ohne derartige Kombination keine Verletzung durch die DIENSTE oder SOFTWARE vorliegen würde, (d) Produkten, Diensten oder Materialien von Dritten oder (e) einem Versäumnis des KUNDEN, aktualisierte SOFTWARE wie von Adobe verlangt zur Vermeidung einer Verletzung zu installieren.

Wenn die Verwendung der DIENSTE oder SOFTWARE gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN durch den KUNDEN gerichtlich untersagt wird oder Adobe zum Schluss kommt, dass eine derartige Verwendung gerichtlich

untersagt werden könnte, kann Adobe nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten (i) für den KUNDEN eine Lizenz zur Weiterverwendung der DIENSTE oder SOFTWARE in Übereinstimmung mit den HAUPTBEDINGUNGEN beschaffen, (ii) die DIENSTE oder SOFTWARE, die angeblich gegen Rechte Dritter verstoßen, ersetzen oder ändern, um einen Verstoß zu vermeiden, oder (iii) die Lizenzen und den Zugriff auf die entsprechenden DIENSTE und/oder die entsprechende SOFTWARE kündigen und alle bis zum Zeitpunkt der Kündigung vorausbezahlten ungenutzten Gebühren erstatten.

12.2 Freistellungspflicht des Kunden. Der KUNDE erklärt sich bereit, Adobe gegen FORDERUNGEN zu verteidigen, (a) die auf der Behauptung beruhen, dass die Handlungen des KUNDEN in Verbindung mit der SOFTWARE und den DIENSTEN gegen die Datenschutzrichtlinie des KUNDEN oder das Recht auf Privatsphäre eines Dritten oder Datenschutzgesetze verstoßen und/oder (b) die sich aus den KUNDENDATEN, KUNDENINHALTEN, KUNDENMATERIALIEN oder FACHDIENSTLEISTUNGEN ergeben. Der KUNDE hält Adobe (und ihre Direktoren, Mitarbeiter und Vertreter) in beiden Fällen für jeden SCHADENERSATZ schadlos, der gegen Adobe ausgesprochen oder in einem vom KUNDEN unterzeichneten schriftlichen Vergleich im Zusammenhang mit einer derartigen FORDERUNG vereinbart wird.

12.3 Bedingungen für Freistellung. Die in dieser Ziffer festgelegten Pflichten gelten nur, wenn (i) die entschädigte PARTEI die entschädigende PARTEI schriftlich von einer Forderung in Kenntnis setzt, sobald sie von dieser erfährt bzw. diese erhält, (ii) die entschädigte PARTEI der entschädigenden PARTEI bei der Verteidigung und Beilegung einer derartigen Forderung auf Kosten der entschädigenden PARTEI angemessene Hilfe leistet, die von der entschädigenden PARTEI angefordert wird, und (iii) die entschädigte PARTEI der entschädigenden PARTEI das ausschließliche Recht zur Kontrolle und die Berechtigung zur Beilegung einer Forderung erteilt, wobei die entschädigte PARTEI jedoch das Recht hat, auf eigene Kosten teilzunehmen.

12.4 Alleinige und ausschließliche Gutmachungen. DIE RECHTE UND PFLICHTEN LAUT DIESER ZIFFER 12 SIND DIE EINZIGEN UND ALLEINIGEN PFLICHTEN DER ENTSCHÄDIGENDEN PARTEI UND DIE EINZIGEN UND ALLEINIGEN GUTMACHUNGEN DER ENTSCHÄDIGTEN PARTEI IM ZUSAMMENHANG MIT DERARTIGEN FORDERUNGEN.

### **13. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG.**

ADOBE IST FÜR STÖRUNGEN, FEHLER, UNGENAUIGKEITEN ODER FALSCHER ERGEBNISSE, DIE AUF DIE FALSCHER, UNBEFUGTE ODER NICHT UNTERSTÜTZTE VERWENDUNG VON SOFTWARE UND DIENSTEN DURCH DEN KUNDEN ZURÜCKZUFÜHREN IST, NICHT VERANTWORTLICH. AUSSER IM ZUSAMMENHANG MIT (I) EINEM VERSTOSS GEGEN ZIFFER 9.1 (VERTRAULICHKEIT), (II) EINEM VERSTOSS GEGEN ZIFFER 2 (LIZENZ) ODER, (III) ZIFFER 6 (EINSCHRÄNKUNGEN UND VERPFLICHTUNGEN) ODER (IV) EINEM VERSTOSS GEGEN ZIFFER 9.3 (DATENSCHUTZ) UND (V) ZUGEHÖRIGE FREISTELLUNGSPFLICHTEN HINSICHTLICH (I) BIS (IV) HAFTET KEINE PARTEI UNTER IRGENDWELCHEN UMSTÄNDEN FÜR BEILÄUFIG ENTSTANDENE BZW. SPEZIELLE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN BZW. VERSCHÄRFTE SCHADENERSATZ ODER KOSTEN FÜR DIE BESCHAFFUNG VON ERSATZGÜTERN ODER -DIENSTEN, NUTZUNGS AUSFALL, DATENVERLUST ODER GEWINNAUSFALL ODER SCHÄDEN INFOLGE VON GESCHÄFTSUNTERBRECHUNGEN, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DEN HAUPTBEDINGUNGEN ERGEBEN, WOBEI UNERHEBLICH IST, WODURCH DIESE VERURSACHT WURDEN UND OB DIE ENTSPRECHENDE PARTEI ÜBER DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN UNTERRICHTET WAR. AUSSER IM ZUSAMMENHANG MIT (I) EINEM VERSTOSS GEGEN ZIFFER 9.1 (VERTRAULICHKEIT), (II) EINEM VERSTOSS GEGEN ZIFFER 2 (LIZENZ) ODER, (III) ZIFFER 6 (EINSCHRÄNKUNGEN UND VERPFLICHTUNGEN) ODER (IV) EINEM VERSTOSS GEGEN ZIFFER 9.3 (DATENSCHUTZ) UND (V) ZUGEHÖRIGE FREISTELLUNGSPFLICHTEN HINSICHTLICH (I) BIS (IV) ÜBERSTEIGT DIE GESAMTHAFTUNG EINER PARTEI IM ZUSAMMENHANG MIT DEM GEGENSTAND DER HAUPTBEDINGUNGEN AUF KEINEN FALL DEN BETRAG, DEN DER KUNDE FÜR DIE ENTSPRECHENDE SOFTWARE UND DIE ENTSPRECHENDEN DIENSTE INNERHALB VON ZWÖLF MONATEN VOR DER FORDERUNG BEZAHLT HAT (ODER DIE VOM KUNDEN FÄLLIG SIND). DIE VORSTEHENDEN HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN UND -AUSSCHLÜSSE GELTEN UNGEACHTET DER ART UND URSACHE EINER KLAGE UND UNGEACHTET EINER ETWAIGEN VERPFLICHTUNG GEMÄSS DEN HAUPTBEDINGUNGEN.

#### 14. BENACHRICHTIGUNG ÜBER URHEBERRECHTSVERLETZUNG.

Unter entsprechenden Umständen kündigt Adobe die Lizenz des KUNDEN zur Nutzung der SOFTWARE und DIENSTE, wenn der KUNDE die Eigentumsrechte anderer verletzt.

Folgendes gilt nur für KUNDEN, die in den USA ansässig sind: Adobe untersucht Mitteilungen über Urheberrechtsverletzungen und ergreift gemäß dem US-amerikanischen Urheberrechtsgesetz DMCA Titel 17, Kodifizierung der US-amerikanischen Bundesgesetze, Abschnitt 512(c)(2) die entsprechenden Maßnahmen. Wenn der KUNDE der Ansicht ist, dass seine Arbeit auf eine Art und Weise verwendet oder kopiert wurde, die das Urheberrecht verletzt, und diese Verletzung in Verbindung mit den DIENSTEN erfolgt, benachrichtigen Sie bitte den für Urheberrechtsfragen zuständigen Vertreter für die DIENSTE (siehe unten) schriftlich gemäß dem US-amerikanischen Urheberrechtsgesetz DMCA über die vermeintliche Urheberrechtsverletzung. Die Benachrichtigung muss Folgendes umfassen:

- eine physische oder elektronische Unterschrift derjenigen Person, die berechtigt ist, im Auftrag des Eigentümers des angeblich verletzten Urheberrechts zu handeln;
- eine Beschreibung des urheberrechtlich geschützten und nach Meinung des KUNDEN verletzten Werks bzw. der Werke und die Beschreibung der Inhalte in diesem Werk oder diesen Werken, die angeblich eine Verletzung darstellen und die nach Wunsch des KUNDEN gelöscht werden sollen bzw. auf die der Zugriff gesperrt werden soll;
- eine Beschreibung, wo sich die Inhalte auf dem DIENST befinden, die nach Meinung des KUNDEN eine Verletzung darstellen;
- ausreichende Informationen, die es Adobe ermöglichen, sich mit dem KUNDEN in Verbindung zu setzen, wie z. B. Postanschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des KUNDEN;
- eine Erklärung vom KUNDEN, dass der KUNDE nach gutem Glauben der Ansicht ist, dass die Verwendung der in der Kundenmitteilung dargestellten Inhalte auf die beanstandete Art und Weise vom Eigentümer des Urheberrechts bzw. seinem Vertreter nicht zugelassen wurde oder von Gesetzes wegen nicht erlaubt ist;
- eine Erklärung des KUNDEN, dass die Informationen in seiner Mitteilung richtig sind, und Angabe des KUNDEN, im Bewusstsein der möglichen strafrechtlichen Konsequenz einer Falschaussage, dass der KUNDE der Eigentümer des Urheberrechts oder autorisiert ist, im Auftrag des Eigentümers des Urheberrechts zu handeln.

Der für Urheberrechtsfragen zuständige Vertreter von Adobe für Benachrichtigungen über Urheberrechtsverletzungen ist folgendermaßen zu erreichen:

Per Post:

Copyright Agent  
Adobe Systems Incorporated  
801 North 34th Street  
Seattle, WA 98103, USA

Per Telefon: (408) 536-4030

Per Fax: (206) 675-6818

Per E-Mail: [copyright@adobe.com](mailto:copyright@adobe.com)

**Mit dem für Urheberrechtsfragen zuständigen Vertreter sollte nur dann Kontakt aufgenommen werden, wenn der KUNDE der Ansicht ist, dass sein Werk auf eine Art und Weise gebraucht oder kopiert wurde, die das Urheberrecht verletzt, und dass diese Verletzung in Verbindung mit dem DIENST erfolgt.** Alle sonstigen Anfragen an den für Urheberrechtsfragen zuständigen Vertreter bleiben unbeantwortet.

## 15. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN.

15.1 Übertragung. Die Parteien kommen überein, dass Adobe berechtigt ist, seine Rechte und Pflichten gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN ganz oder teilweise an einen Dritten, eine TOCHTER- ODER SCHWESTERORGANISATION oder anderen Rechtsnachfolger abzutreten und/oder zu übertragen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eine Abtretung bzw. Übertragung infolge eines Unternehmenszusammenschlusses oder einer Fusion oder im Zusammenhang mit dem Verkauf oder der Übertragung des gesamten bzw. im Wesentlichen des gesamten Geschäfts oder der gesamten bzw. im Wesentlichen der gesamten Aktiva, auf die sich die HAUPTBEDINGUNGEN beziehen, oder im Zusammenhang mit einer Unternehmensumstrukturierung oder im Zusammenhang mit einem anderen Geschäftszweck, sofern ein derartiger Rechtsnachfolger an die Bestimmungen der HAUPTBEDINGUNGEN gebunden ist. Der KUNDE ist nicht berechtigt, Rechte oder Pflichten gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Adobe freiwillig, kraft Gesetzes oder auf andere Weise abzutreten. Vorbehaltlich der obigen Einschränkungen hinsichtlich einer Übertragung kommen die HAUPTBEDINGUNGEN den Nachfolgern und Abtretungsempfängern der PARTEIEN zugute und binden diese. Jede versuchte Übertragung in Abweichung von dieser Ziffer 15.1 ist null und nichtig.

15.2 Geltendes Recht, Gerichtsstand. Die HAUPTBEDINGUNGEN unterliegen dem geltenden materiellen Recht (a) des US-Bundesstaats Kalifornien, wenn die Lizenz des KUNDEN für die SOFTWARE und die DIENSTE erworben wird, wenn sich der KUNDE in den Vereinigten Staaten, Kanada oder Mexiko befindet; (b) Japans, wenn die Lizenz des KUNDEN für die SOFTWARE und die DIENSTE erworben wird, wenn sich der KUNDE in Japan befindet; oder (c) Singapurs, wenn die Lizenz des KUNDEN für die SOFTWARE und die DIENSTE erworben wird, wenn sich der KUNDE in einem Mitgliedsland der Vereinigung südostasiatischer Staaten, in der Volksrepublik China (einschließlich Sonderverwaltungszone Hongkong und Sonderverwaltungszone Macao), in Taiwan oder in der Republik Korea befindet; oder (d) Englands, wenn die Lizenz des KUNDEN für die SOFTWARE und die DIENSTE erworben wird, wenn sich der KUNDE in einem Land außerhalb der oben genannten Länder befindet. Bei Anwendung kalifornischen Rechts sind die Gerichte im Bezirk Santa Clara, Kalifornien, bei Anwendung japanischen Rechts ist das Bezirksgericht Tokio in Japan und bei Anwendung englischen Rechts sind die zuständigen Gerichte von London, England, jeweils nicht ausschließlich für alle Streitigkeiten in Zusammenhang mit den HAUPTBEDINGUNGEN zuständig. Falls das Recht Singapurs gilt, werden alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit den HAUPTBEDINGUNGEN, einschließlich aller Fragen bezüglich seiner Existenz, Gültigkeit oder Kündigung, gemäß der jeweils geltenden Schiedsgerichtsordnung des internationalen Schiedsgerichts in Singapur (diese Schiedsgerichtsordnung wird durch Bezugnahme in diesen Paragraphen aufgenommen) durch ein Schiedsverfahren in Singapur endgültig beigelegt. Es wird ein von beiden Parteien gemeinsam gewählter Schiedsrichter eingesetzt. Wird der Schiedsrichter nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen ab der schriftlichen Anfrage durch eine Partei zur Einleitung eines Schiedsverfahrens ausgewählt, ist die Auswahl des Schiedsrichters vom Vorsitzenden des internationalen Schiedsgerichts in Singapur zu treffen. Die Sprache des Schiedsverfahrens ist Englisch. Unbeschadet etwaiger Bestimmungen in den HAUPTBEDINGUNGEN können Adobe oder der KUNDE einen beliebigen anderen Richter, Verwaltungsbeamten oder eine andere Behörde in jeder anderen Jurisdiktion mit jeglichen anderen Maßnahmen betrauen, einschließlich einstweiliger Verfügungen, effektiver Vertragserfüllung oder anderer billigkeitsrechtlicher Ansprüche, bevor rechtliche bzw. Schiedsverfahren eingeleitet werden oder während diese stattfinden, um die Rechte und Interessen der jeweiligen Partei zu schützen oder bestimmte Bedingungen durchzusetzen, die für vorläufige Rechtsbehelfe in Frage kommen. Ausdrücklich ausgeschlossen wird die Anwendbarkeit gesetzlicher Kollisionsnormen einer jeglichen Rechtsordnung und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

15.3 Höhere Gewalt. Keine PARTEI haftet für einen etwaigen Verzug bzw. eine etwaige Verzögerung bei der Erfüllung ihrer Pflichten gemäß den HAUPTBEDINGUNGEN (mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen), wenn ein derartiger Verzug bzw. eine derartige Verzögerung auf Ursachen zurückzuführen ist, die außerhalb ihres Einflussbereichs liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Stromausfälle oder Ausfälle von Drittanbietern.

15.4 Einstweilige Verfügung. Ein tatsächlicher oder drohender Verstoß gegen Ziffer 2 (Lizenzen), 6 (Einschränkungen und Verpflichtungen) und 9 (Vertraulichkeit, Publizitätsrechte, Datenschutz) kann sofortigen nicht wiedergutzumachenden Schaden zur Folge haben, der nur schwer zu berechnen ist und nicht allein durch Zahlung von Schadenersatz abgegolten werden kann. Folglich ist jede PARTEI berechtigt, im Falle eines

derartigen Verstoßes eine vorübergehende oder permanente einstweilige Verfügung oder eine sonstige Abhilfe zu erwirken.

15.5 Benachrichtigungen. Adobe kann Mitteilungen an KUNDEN mittels einer allgemeinen Benachrichtigung auf der/den Online-Berichtsschnittstelle(n) für die DIENSTE schicken. Kundenspezifische Mitteilungen werden dem KUNDEN per E-Mail an die in den Kontoinformationen von Adobe aufgeführte E-Mail-Adresse oder per Einschreiben oder vorfrankiertem Schreiben an die in den Kontoinformationen von Adobe aufgeführte Adresse des KUNDEN geschickt. Der KUNDE kann Adobe jederzeit eine Mitteilung per Einschreiben mit Rückschein an die in der (den) DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG(EN) aufgeführte(n) Adresse(n) von Adobe z. H. des „General Counsel“ schicken. Mitteilungen gelten bei persönlicher Übergabe, fünf (5) Tage nach Postversand bzw. bei Bestätigung des Erhalts der elektronischen Übermittlung als zugestellt.

15.6 Einhaltung. Adobe kann auf eigene Kosten und nicht mehr als einmal alle zwölf (12) Monate ihr eigenes Personal oder einen unabhängigen Dritten beauftragen, zu überprüfen, ob die Verwendung der SOFTWARE und der DIENSTE durch den KUNDEN gemäß diesen HAUPTBEDINGUNGEN und im Falle von DIREKTKUNDEN von Adobe gemäß der DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG erfolgt. Eine derartige Überprüfung wird mit einer Frist von mindestens sieben (7) Werktagen angekündigt, während der normalen Geschäftszeiten in den Räumlichkeiten des KUNDEN durchgeführt und darf den Geschäftsbetrieb des KUNDEN nicht unnötig stören. Adobe und die von ihr beauftragten Prüfer müssen eine wirtschaftlich angemessene Geheimhaltungsvereinbarung mit dem KUNDEN treffen, bevor die Prüfung stattfinden kann. Wenn eine derartige Prüfung ergibt, dass der KUNDE die SOFTWARE oder die DIENSTE in einer Weise einsetzt oder verwendet, die gemäß den NUTZUNGSBEDINGUNGEN bzw. bei DIREKTKUNDEN von Adobe laut DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG nicht zulässig ist, kann Adobe bestimmen, dass der KUNDE zusätzliche Lizenzgebühren bezahlen muss. Wenn eine Prüfung bei DIREKTKUNDEN von Adobe ergibt, dass der KUNDE zusätzliche Lizenzgebühren bezahlen muss, bezahlt der KUNDE die entsprechenden Gebühren innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Rechnungsdatum, wobei die nachzuzahlenden Gebühren anhand der jeweils geltenden länderspezifischen Lizenzgebührenliste von Adobe berechnet werden. Überschreiten die nachzuzahlenden Gebühren fünf Prozent (5 %) der gemäß der DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG zu zahlenden GEBÜHREN, ist der KUNDE verpflichtet, die nachzuzahlenden Gebühren zu bezahlen und die angemessenen Überprüfungskosten von Adobe zu übernehmen.

15.7 Exportkontrolle. Der KUNDE erklärt sich bereit, alle relevanten Ausfuhrgesetze und -vorschriften laut Ausfuhrbestimmungen der USA („Ausfuhrbestimmungen“) und der EU („Ausfuhrgesetze“) zu befolgen. Im Zusammenhang mit dem Vorangehenden ist der KUNDE u. a. verpflichtet, sicherzustellen, dass weder die SOFTWARE und die DIENSTE noch ein direktes Produkt davon, ein Ergebnis von Diensten oder hierunter bereitgestellte technische Daten (i) direkt oder indirekt unter Missachtung von AUSFUHRGESETZEN (einschließlich, aber nicht beschränkt auf deren Bestimmungen bezüglich „als Ausfuhr geltender Aktivitäten“) ausgeführt oder wiederausgeführt werden, (ii) für Zwecke verwendet werden, die laut AUSFUHRGESETZEN verboten sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verbreitung von Kern-, chemischen oder biologischen Waffen, Raketensystemen, Trägerraketensystemen, Raketensonden oder unbemannten Luftfahrzeugsystemen oder (iii) an Personen vertrieben werden, die in der Denied Parties List (Verbotsliste) des US-Amtes für Industrie und Sicherheit geführt werden, oder in Länder geliefert werden, über die von der US-Regierung von Zeit zu Zeit ein Embargo verhängt werden kann (derzeit einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kuba, Iran, Nordkorea, Sudan und Syrien).

15.8 Verschiedenes. Die PARTEIEN kommen ausdrücklich überein, dass sie selbständige Unternehmer sind und nicht beabsichtigen, die HAUPTBEDINGUNGEN dahingehend auszulegen, dass ein Arbeitsverhältnis, ein Vertreterverhältnis, ein Gemeinschaftsunternehmen oder ein Partnerschaftsverhältnis besteht. Wenn in den HAUPTBEDINGUNGEN „einschließen“ oder „einschließlich“ verwendet wird, so bedeutet dies „einschließlich ohne Einschränkung“. Die Verzichtserklärung einer PARTEI bezüglich eines Verstoßes gegen eine Bestimmung gilt nicht als Verzicht auf die entsprechende Bestimmung in einem anderen Fall. Eine Änderung der HAUPTBEDINGUNGEN bzw. ein vollständiger oder teilweiser Verzicht auf ein Recht muss schriftlich erfolgen und von beiden PARTEIEN unterzeichnet werden. Die HAUPTBEDINGUNGEN haben gegenüber etwaigen anderslautenden oder zusätzlichen Bestimmungen einer vom KUNDEN übermittelten Bestellung Vorrang. In einer Bestellung enthaltene Bedingungen sind ungültig und haben keine rechtliche Wirkung. Sofern in einer DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG oder einer anderen schriftlichen Änderung zwischen Adobe und dem KUNDEN nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, enthalten die HAUPTBEDINGUNGEN einschließlich etwaiger

Anhänge und Änderungen die gesamte Vereinbarung der PARTEIEN bezüglich des Vertragsgegenstands und ersetzen alle schriftlichen und mündlichen vorherigen und gleichzeitigen Vereinbarungen hinsichtlich des Vertragsgegenstands. Die HAUPTBEDINGUNGEN können in einer oder mehreren Ausfertigungen ausgefertigt werden, wobei jede Ausfertigung als Original gilt und alle Ausfertigungen gemeinsam ein und denselben Vertrag darstellen, und Faksimileunterschriften haben dieselbe Wirkung und Gültigkeit wie Unterschriften auf Originalkopien. Alle in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe, die in der DIENSTLEISTUNGSBESTELLUNG nicht definiert sind, haben die in den HAUPTBEDINGUNGEN festgelegte Bedeutung. Falls eine Bestimmung der HAUPTBEDINGUNGEN aus irgendeinem Grund undurchsetzbar oder ungültig ist, bleibt die restliche Bestimmung uneingeschränkt gültig, und die PARTEIEN vereinbaren stattdessen eine gültige Bestimmung mit derselben Absicht und denselben wirtschaftlichen Auswirkungen. Die HAUPTBEDINGUNGEN werden gemäß ihren Bestimmungen und ohne strenge Auslegung zugunsten oder zuungunsten einer PARTEI ausgelegt, d.h. der Vertrag wird auch gegen keine Partei ausgelegt, weil diese die Vertragsbestimmungen ausgearbeitet hat. Die HAUPTBEDINGUNGEN gelten zugunsten von Adobe und des KUNDEN und nicht zugunsten Dritter, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.

Terms of Use\_DigitalPublishingSuite\_v.4-de\_DE-20110413\_1200



**Allegato A all'Ordine di servizio**  
**Adobe® Digital Publishing Suite - Termini d'uso**

**AVVERTENZA PER IL CLIENTE:** LEGGERE QUESTI TERMINI D'USO ATTENTAMENTE. I presenti Termini d'uso sono sottoscritti da e tra Adobe (come descritto di seguito) e l'entità ("Cliente") identificato nel Documento di ordinazione (come definito di seguito) che incorpora espressamente i presenti Termini d'uso. I presenti Termini d'uso saranno applicabili a Software e Servizi (come definito di seguito) e a qualsiasi altro servizio fornito da Adobe al Cliente relativamente ai presenti Termini d'uso.

**TERMINI E CONDIZIONI.**

**1. Definizioni.**

1.1 Con "Accesso" si intende l'accesso del Cliente a Software e Servizi Adobe mediante una connessione di collegamento IP con Internet al Portale di Digital Publishing o al Contenuto del cliente ospitato da Adobe come parte dei Servizi.

1.2 Con "Adobe" si intende Adobe U.S. e Adobe Ireland.

1.3 Con "Adobe Ireland" si intende **Adobe Systems Software Ireland Limited**, una società irlandese con sede in 4-6 Riverwalk, City West Business Campus, Dublin 24, Irlanda, a cui si fa riferimento o indicata negli Ordini di servizio applicabili.

1.4 Con "Adobe U.S." si intende **Adobe Systems Incorporated**, una società del Delaware con sede in 345 Park Avenue, San Jose, California 95110-2704, Stati Uniti.

1.5 Con "Affiliato" si intende qualsiasi società, azienda o altra entità in cui più del cinquanta per cento (50%) delle azioni con diritto di voto o del capitale sociale in circolazione sia di proprietà o controllato, direttamente o indirettamente, da una Parte.

1.6 Con "CDN" si intende la rete di fornitura dei contenuti, una rete di server che fornisce una pagina Web al Cliente o agli Utenti finali del Cliente.

1.7 Con "Content Viewer" si intende il Digital Content Viewer in formato codice oggetto inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, qualsiasi Documentazione, aggiornamento e lavoro derivato correlato.

1.8 Con "Servizi di consulenza" si intende qualsiasi lavoro personalizzato eseguito da Adobe per conto del Cliente secondo quanto stabilito in una Dichiarazione di lavoro, che sarà qui allegata e incorporata come parte dei Termini principali.

1.9 Con "Cliente" si intende l'entità elencata nel Documento di ordinazione che ha accettato i Termini principali.

1.10 Con "Affiliate del Cliente" si intendono le Affiliate del Cliente autorizzate dal Cliente a essere un utente o a inviare ordini secondo i Termini principali. Tali entità saranno considerate "Affiliate" fintanto che esiste tale relazione con il Cliente e sono così autorizzate dal Cliente in conformità all'Articolo 2.8 a seguire. Qualsiasi Documento di ordinazione delle Affiliate del Cliente o addendum a un Documento di ordinazione deve far riferimento ai Termini principali e includere il nome del Cliente, il numero del Documento di ordinazione e la Data effettiva del Documento di ordinazione.

1.11 Con "Contenuto del Cliente" si intende qualsiasi pubblicazione o materiale del Cliente che il Cliente rende disponibile agli Utenti finali del Cliente mediante il Visualizzatore del Cliente e/o i Servizi.

1.12 Con "Dati del Cliente" si intendono (i) tutti i dati e tutte le informazioni raccolte dal Visualizzatore del Cliente, ad inclusione di tutti i dati contenuti nei Rapporti e (ii) tutti i dati e tutte le informazioni che il Cliente sceglie di importare dagli archivi di dati interni o da altre fonti del Cliente (incluse altre fonti offline) nei Rapporti mediante i Servizi DPS.

1.13 Con "Materiale del Cliente" si intende qualsiasi elemento fornito dal Cliente ad Adobe, post sui server Adobe e/o che il Cliente richiede ad Adobe di acquisire, creare, caricare in database, utilizzare, compilare o postare e in tutte le e-mail o il materiale pubblicitario diretto che il Cliente fornisce ad Adobe allo scopo di fornire i Servizi al Cliente o agli Utenti finali del Cliente, inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, prodotti, caratteri tipografici, fotografie, copie scritte, materiali, branding e marchi del Cliente o degli Utenti finali del Cliente.

1.14 Con "Visualizzatore del Cliente" si intendono le versioni con marchio commerciale e distribuite del Content Viewer del Cliente, in formato codice oggetto.

1.15 Con "Utenti finali del Cliente" si intende qualsiasi utente finale che accede a e usa il Contenuto del Cliente o il Visualizzatore del Cliente.

1.16 Con "Portale di Digital Publishing" si intende un singolo punto di avvio per i Clienti per l'Accesso al Software e ai Servizi.

1.17 Con "Documentazione" si intende qualsiasi materiale e file scritto esplicativo fornito al Cliente in connessione con il Software e i Servizi.

1.18 Con "DPS" si intende Digital Publishing Suite di Adobe.

1.19 Con "Feedback" si intende il riscontro sulla valutazione di Software, Servizi o Rapporti, incluso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il riscontro su funzioni o funzionalità, usabilità, specifiche, diagrammi di architettura, API e informazioni correlate, compatibilità software o hardware, interoperabilità, prestazioni, report su bug, risultati di test e requisiti di documentazione e può anche includere suggerimenti o idee per miglioramenti.

1.20 Con "Data di inizio dell'implementazione" si intende la data in cui Adobe inizia l'esecuzione dei Servizi professionali, come disposto nel Documento di ordinazione applicabile, inclusa, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, una Dichiarazione di lavoro.

1.21 Con "Periodo di implementazione" si intende il periodo di tempo che intercorre tra la Data di inizio dell'implementazione e la Data di inizio del servizio come disposto nel Documento di ordinazione applicabile.

1.22 Con "Termini principali" si intendono, collettivamente, i presenti Termini d'uso, il Documento di ordinazione del cliente applicabile e la Descrizione dei Servizi.

1.23 Con "Documento di ordinazione" si intendono un Ordine di servizio o una Licenza rivenditore, come applicabile.

1.24 Con "Parte" o "Parti" si intendono Adobe o il Cliente, o entrambi, come appropriato.

1.25 Con "Servizi professionali" si intende qualsiasi servizio di consulenza, formazione, implementazione e tecnico fornito al Cliente, come disposto nel Documento di ordinazione applicabile, inclusa, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, una Dichiarazione di lavoro e in accordo con i termini di prezzo ivi contenuti che possono includere i Servizi di formazione e consulenza Adobe.

1.26 Con "Diritti proprietari" si intende qualsiasi brevetto, copyright, marchio, marchio di servizio, mask work, segreto commerciale o altra proprietà intellettuale o diritto proprietario.

1.27 Con "Deliverable PS" si intendono tutte le informazioni e tutti i dati raccolti da Adobe dal Visualizzatore del Cliente o dai provider di ricerca del Cliente durante l'esecuzione dei Servizi professionali, inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, tutti i dati analitici contenuti nei Rapporti, i caratteri tipografici, le fotografie, le immagini, le copie scritte, i materiali, i branding e i marchi.

1.28 Con "Rapporti" si intendono tutte le rappresentazioni grafiche o numeriche dei Dati del Cliente generati dall'uso dei Servizi che contengono design e aspetto proprietari di Adobe.

1.29 Con "Licenza rivenditore" si intende un documento di ordinazione e/o una licenza che un Licenziatario del rivenditore ha eseguito con un rivenditore autorizzato Adobe allo scopo di assegnare la licenza al Software e ai Servizi.

1.30 Con "Licenziatario del rivenditore" si intende una parte che ha eseguito un Documento di ordinazione valido e/o una licenza con un rivenditore autorizzato Adobe per il Software e i Servizi.

1.31 Con "SDK" si intende qualsiasi kit di sviluppo software di Adobe Digital Publishing Suite e interfaccia di programmazione dell'applicazione ("API") inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, Documentazione, aggiornamenti o miglioramenti forniti al Cliente in base ai Termini principali che possono essere necessari per l'interoperabilità di determinati aspetti dei Servizi.

1.32 Con "Servizio" o "Servizi" si intendono i servizi di Adobe Digital Publishing Suite descritti nel Documento di ordinazione applicabile (o nella posizione qui specificata).

1.33 Con "Data di inizio del servizio" si intende la data applicabile in cui le Competenze per il Software e i Servizi, come descritto nel Documento di ordinazione, inizieranno ad essere conteggiate.

1.34 Con "Ordine di servizio" si intende un documento di ordinazione inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, un Ordine di servizio, un Addendum all'Ordine di servizio o una Dichiarazione di lavoro con cui un Cliente diretto di Adobe ordina il Software e i Servizi, eseguito dalle parti e che fa riferimento a ed è governato dai Termini principali.

1.35 Con "Software" si intendono le versioni in codice oggetto delle applicazioni software proprietarie di Adobe inclusi SDK (eccetto dove specificatamente escluso), Documentazione, aggiornamenti, miglioramenti e lavori derivati resi disponibili al cliente per la licenza (incluso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il Software fornito al Cliente dal Portale di Digital Publishing o mediante download FTP).

1.36 Con "Software e Servizi" si intendono i Servizi, il Software, i Servizi professionali e il Supporto Cliente fornito in licenza da Adobe al Cliente in conformità ai Termini principali.

1.37 Con "Imposte" si intendono (i) tutte le imposte di qualsiasi tipo (pagabili direttamente o per trattenuta) incluse, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, imposte su reddito, franchigia, ricevute lorde, proprietà personale, proprietà personale intangibile, ad valorem, valore aggiunto, beni e servizi, consumo, vendite, uso, imposta di consumo, importazione ed esportazione, tasse di documentazione e bolli, (ii) tutte le competenze per permessi o licenze governative e qualsiasi costo associato, (iii) tutte le competenze per dogana, dazi, tariffe e competenze simili e qualsiasi costo associato e (iv) qualsiasi interesse e ammenda, incrementi di imposte o competenze o altri importi aggiuntivi relativi a ciò imposti da autorità fiscali o altra agenzia governativa.

1.38 Con "Utente" si intendono solo i dipendenti del Cliente autorizzati e designati dal Cliente per accedere al Portale di Digital Publishing usando un ID di accesso del Cliente e una password univoca o autorizzati da Adobe per usare il Software, come applicabile.

## **2. LICENZE.**

2.1 Licenza d'uso limitato del software. Subordinatamente alla conformità del Cliente ai Termini principali e al sollecito e continuo pagamento da parte del Cliente, Adobe concede al Cliente una licenza mondiale, non esclusiva, non trasferibile, limitata ai sensi di tutti i Diritti proprietari applicabili per la validità della Durata per l'Accesso e l'uso del Software reso disponibile da Adobe al Cliente per la rispettiva licenza prevista nel presente Articolo 2.

Salvo altrimenti indicato nei Termini principali, le licenze Software indicate a seguire sono applicabile a Clienti di livello aziendale e professionale. Nell'eventualità che il Software sia fornito al Cliente con un contratto di licenza con l'utente finale ("EULA"), qualsiasi termine in conflitto dell'EULA sostituisce le licenze previste nel presente Articolo 2.

2.1 (i) Viewer Builder. Il Cliente può installare e usare Viewer Builder unicamente allo scopo di sviluppare un Visualizzatore del Cliente. Il Cliente non può distribuire Viewer Builder a terze parti, eccetto per quanto espressamente previsto nei Termini principali.

2.1 (ii) Folio Builder. Il Cliente può installare e usare Folio Builder unicamente allo scopo di accedere e usare i Servizi. Il Cliente non può distribuire Folio Builder a terze parti, eccetto per quanto può essere espressamente previsto nei Termini principali.

2.1 (iii) Content Viewer. Il Cliente può installare e usare Content Viewer per (a) usare, valutare e provare quanto generato dagli Strumenti di authoring; e (b) creare copie di backup e archiviazione di volta in volta secondo quanto ritenuto ragionevolmente necessario dal Cliente. Il Cliente non può distribuire Content Viewer separatamente a terze parti, ad eccezione di quanto altrimenti stabilito nei Termini principali.

2.1 (iv) Overlay Creator Panel, Content Bundler e Digital Publishing Plug-in for InDesign. Il Cliente può installare e usare Overlay Creator Panel, Content Bundler e Digital Publishing Plug-in ("Strumenti di authoring") for InDesign al solo scopo di sviluppare i propri contenuti progettati per essere visualizzati all'interno di Content Viewer. Il Cliente non può distribuire gli Strumenti di authoring a terze parti, eccetto per quanto altrimenti previsto nei Termini principali.

2.1 (v) Licenza SDK. I Clienti che hanno firmato una licenza di livello aziendale possono installare e usare qualsiasi SDK fornito al Cliente ai sensi dei Termini principali al solo scopo di sviluppare un Visualizzatore del Cliente o per l'Accesso e l'uso dei Servizi ordinati dal Cliente. Il Cliente non può distribuire gli SDK a terze parti, ad eccezione di quanto altrimenti stabilito nei Termini principali. I termini di qualsiasi licenza acclusa all'SDK sostituiscono i termini nel presente Articolo 2.1(v).

2.1 (vi) Software senza EULA. Nell'eventualità il Software sia reso disponibile al Cliente senza EULA e non sia espressamente governato da una licenza nel presente Articolo 2, Adobe concede al Cliente una licenza mondiale, non esclusiva, non trasferibile, limitata ai sensi di tutti i Diritti proprietari applicabili per la validità della Durata per l'Accesso e l'uso del Software unicamente per lo sviluppo interno di un Visualizzatore del Cliente. A meno che non sia espressamente autorizzato, Cliente non è autorizzato a distribuire tale Software a terze parti.

2.2 Licenza di distribuzione. Per la Durata e in base alla conformità del Cliente ai Termini principali, il Cliente può distribuire il Visualizzatore del Cliente (i) a Utenti finali del Cliente usando qualsiasi metodo disponibile (anche mediante Internet o CDN) per concedere agli Utenti finali del Cliente una licenza per installare e usare il Visualizzatore del Cliente, incluse versioni antecedenti quella di produzione o beta, a uso personale degli Utenti finali del Cliente; e (ii) distribuire il Visualizzatore del Cliente installato o distribuito dai distributori del Cliente, mediante diversi livelli di distribuzione, che include il diritto del Cliente di fornire in sublicenza il Visualizzatore del Cliente ai distributori del Cliente in accordo e conformità a tutti i termini e a tutte le condizioni dei Termini principali allo scopo di installare il Visualizzatore del Cliente sui o nei prodotti dei distributori del Cliente o distribuire il Visualizzatore del Cliente agli Utenti finali del Cliente fermo restando che il Cliente non sarà sollevato dai propri obblighi o dalle proprie responsabilità nei confronti di Adobe ai sensi dei Termini principali esercitando tali diritti di sublicenza e il Cliente sarà responsabile per qualsiasi obbligo e responsabilità verso Adobe derivante o risultante dagli atti o dalle omissioni in violazione dei presenti termini e condizioni da parte dei distributori del Cliente.

2.3 Licenze dal Cliente. Per la Durata, il Cliente concede ad Adobe una licenza limitata non esclusiva, priva di royalty, mondiale per usare, copiare, trasmettere, indicizzare e/o visualizzare il Contenuto del Cliente, i Dati del Cliente, il Materiale del Cliente e i Deliverable PS solo nella misura necessaria per fornire il Software, i Servizi e i Rapporti al Cliente e per far valere i propri diritti qui previsti. Inoltre, il Cliente concede ad Adobe la licenza non esclusiva, perpetua, mondiale per usare, copiare, trasmettere, indicizzare, modellare, aggregare (da soli o in combinazione con dati simili di altri clienti di Adobe), pubblicare, visualizzare, rivendere e/o distribuire informazioni anonime in aggregato derivate dai Dati del Cliente (le cui informazioni possono includere, ma non essere limitate a, browser Web, risoluzione dello schermo e dispositivo mobile), sempre che nessuno di tali usi includa alcuna informazione identificativa del Cliente o degli Utenti finali del Cliente.

2.4 Sviluppo personalizzato. Subordinatamente agli interessi di proprietà del Cliente per Contenuto del Cliente, Dati del Cliente, Materiale del Cliente e Deliverable PS, tutti i diritti, le titolarità e gli interessi in e su qualsiasi sviluppo personalizzato rimarranno o saranno investiti esclusivamente in Adobe o nei suoi licenziatari ("Sviluppo personalizzato"). Subordinatamente alla conformità con i Termini principali, Adobe concede al Cliente una licenza limitata mondiale, non esclusiva, non trasferibile per usare lo Sviluppo personalizzato e riprodurre, visualizzare ed eseguire le soluzioni fornite da Adobe durante la Durata, per gli scopi aziendali interni del Cliente e come altrimenti evidenziato in un Documento di ordinazione applicabile.

2.5 Documentazione. Al Cliente è consentito effettuare copie della Documentazione per utilizzo interno in connessione con l'Accesso del Cliente al Software, secondo quanto previsto dai Termini principali, limitandosi al numero di copie assolutamente necessario. Qualsiasi copia autorizzata della Documentazione fatta dal Cliente deve contenere gli stessi avvisi riguardo a copyright e alle altre informazioni tutelate che appaiono su o nella Documentazione.

2.6 Subappaltatori. Il Cliente può concedere in sublicenza lo sviluppo del proprio Visualizzatore del Cliente a un subappaltatore o a un fornitore di terze parti per sviluppare il Visualizzatore del Cliente per proprio conto, fermo restando che: (a) il Cliente è responsabile di assicurare che qualsiasi fornitore accetti di rispettare e conformarsi pienamente ai termini dei Termini principali nella misura in cui essi si riferiscono all'uso del Software sulla stessa base che si applica al Cliente; (b) tale uso è solo per soddisfare le finalità commerciali dirette del Cliente, e soggetto alle limitazioni stabilite nel presente documento; (c) tale uso non rappresenta o costituisce un aumento della portata o del numero di licenze stabilite nel presente documento; e (d) il Cliente rimane pienamente responsabile per qualsiasi atto od omissione commesso dal fornitore in relazione ai Termini principali.

2.7 Feedback. Il Cliente concede ad Adobe una licenza non esclusiva, irrevocabile, mondiale, priva di royalty per usare, riprodurre, distribuire, creare lavori derivati basati su, visualizzare pubblicamente, eseguire pubblicamente, creare, usare, vendere ed esportare il Feedback, incluso, senza alcuna limitazione, il diritto a cedere in sublicenza tali diritti attraverso più livelli di sublicenziatari. L'editore concorda di avere tutti i diritti necessari per fornire Feedback ad Adobe e riconosce che Adobe non è obbligata in alcun modo ad incorporare, usare o altrimenti riconoscere alcun Feedback fornito dal Cliente.

2.8 Affiliate. Adobe concorda che le Affiliate del Cliente possono effettuare ordini in conformità ai Termini principali per i Servizi forniti relativamente al presente documento eseguendo un Ordine di servizio concordato reciprocamente. Ogni Affiliata che firma un Ordine di servizio che includa i Termini principali sarà considerata un Cliente secondo la definizione del termine nei Termini principali e tale Ordine di servizio o addendum a questo. I Termini principali, per quanto correlati a tale Ordine di servizio o addendum, saranno considerati un contratto tra tre parti tra Adobe U.S., Adobe Ireland e tale Affiliata; fermo restando che, tuttavia, il Cliente ritiene la responsabilità ultima per ogni atto od omissione di tale Affiliata. Alle Affiliate con sede in un paese diverso da Stati Uniti, Canada o Messico, che inviano un Ordine di servizio governato dai Termini principali, verrà richiesto di firmare il contratto e inviare gli ordini ad Adobe Ireland. Alle Affiliate con sede negli Stati Uniti, in Canada o in Messico, verrà richiesto di firmare il contratto e inviare gli ordini ad Adobe U.S.

2.9 Sublicenza. Adobe concorda che un Cliente può avere Accesso e usare i Servizi per conto dei licenziatari del Cliente a condizione che il Cliente abbia un Ordine di servizio valido e che tutti gli Accessi e gli usi siano conformi ai Termini principali incluso, ma non limitatamente a, il presente Articolo 2.9. Il Cliente concorda che (a) tale uso è esclusivamente in relazione agli scopi direttamente vantaggiosi per l'azienda come qui vincolati; (b) tale uso non rappresenta o non costituisce un incremento nello scopo o nel numero di licenze o esecuzione qui fornito; e (c) il Cliente è pienamente responsabile per qualsiasi atto od omissione da parte del Licenziatario del Cliente in relazione ai Termini principali.

### **3. SERVIZI ADOBE DPS:**

3.1 Servizi. I Servizi sono descritti nel Documento di ordinazione applicabile (o nel documento qui specificato, ad inclusione di, ma non limitatamente a, la Descrizione dei Servizi). Fatte salve eventuali eccezioni previste nel Documento di ordinazione, qualsiasi impegno non usato del Gruppo di volume emesso annuo scadrà un anno dopo la Data di inizio del servizio identificata nel Documento di ordinazione applicabile e non sarà trasferito o valido per nessun altro scopo dopo il termine di tale anno. Le richieste dei Clienti diretti di Adobe per qualsiasi

modifica ai Servizi devono essere gestite in un Addendum all'Ordine di servizio. Il Licenziatario del rivenditore coopererà direttamente con il rivenditore autorizzato Adobe per richiedere qualsiasi modifica ai Servizi designati del Licenziatario del rivenditore. Adobe non avrà alcun obbligo nell'eseguire attività descritte in una richiesta del Cliente fino a quando le Parti non concordano per iscritto sulla modifica proposta ed eventuali competenze connesse.

3.2 Licenza ai Servizi. Subordinatamente alla conformità con i Termini principali e al pagamento delle Competenze, Adobe concede al Cliente, per la Durata, il diritto limitato non trasferibile, non esclusivo, mondiale (i) per il Cliente e per i suoi Utenti di accedere ai Servizi mediante le interfacce online per Adobe Digital Publishing Suite incluso, ma non limitato a, il Portale di Digital Publishing; (ii) a usare e distribuire Rapporti di analisi di base internamente o esternamente; e (iii) in assenza di un diritto aggiuntivo concesso al Cliente mediante un contratto separato per Analisi avanzate, di usare e distribuire Rapporti di analisi avanzate solo internamente. Tutti i diritti del presente Articolo 3.2 sono limitati al solo scopo di sviluppare, pubblicare e distribuire il Contenuto del Cliente con un Visualizzatore del Cliente.

3.3 Contenuto del Cliente. È responsabilità del Cliente (a) assicurarsi che il Contenuto del Cliente o il Contenuto che il Cliente consente a Utenti finali del Cliente di caricare e/o condividere sul Servizio sia conforme alle leggi di tutte le giurisdizioni in cui Cliente ospita e distribuisce il proprio Contenuto del Cliente; e (2) rimuovere prontamente il Contenuto del Cliente se al Cliente viene notificato o ha altrimenti ragione di credere che il Contenuto del Cliente sia in violazione di leggi pertinenti. Adobe rimuoverà il Contenuto del Cliente esclusivamente se (i) Adobe riceve notifica che il Contenuto del Cliente ospitato da Adobe per conto del Cliente viola la legge; (ii) Adobe fornisce al Cliente una ragionevole opportunità per rimuovere il Contenuto del Cliente; e (iii) il Cliente viene meno a ciò. Alla notifica da parte di Adobe al Cliente e in caso di mancato rimedio da parte del Cliente entro un ragionevole lasso di tempo, Adobe ha il diritto, a propria esclusiva discrezione, di determinare se rimuovere il contenuto e/o sospendere o risolvere la licenza del Cliente per accedere e usare i Servizi.

#### **4. SERVIZI PROFESSIONALI.**

Qualsiasi Servizio professionale fornito da Adobe al Cliente deve essere descritto in un Documento di ordinazione applicabile o una Dichiarazione di lavoro applicabile. Nessun Servizio professionale aggiuntivo richiesto dal Cliente verrà eseguito da Adobe senza il preventivo ricevimento di un Documento di ordinazione che identifichi tali Servizi professionali inclusa, ma non limitata a, qualsiasi Competenza associata. Fatte salve eventuali eccezioni previste nel Documento di ordinazione, qualsiasi ora non usata dei Servizi professionali scadrà un anno dopo la Data di inizio dell'implementazione identificata nel Documento di ordinazione applicabile o nella corrispondente Dichiarazione di lavoro e non sarà trasferita o valida per nessun altro scopo dopo il termine di tale anno.

Nell'eventualità che una competenza specifica per i Servizi professionali non sia indicata, i Servizi professionali saranno eseguiti da Adobe alle tariffe vigenti al momento sulla base di tempo e materiali; ossia il Cliente pagherà Adobe per il tempo necessario ad eseguire il lavoro necessario in aggiunta a materiali, imposte e spese. Qualsiasi limite monetario indicato sarà esclusivamente una stima per il budget del Cliente e della pianificazione delle risorse di Adobe, a meno che non espressamente dichiarato come limite definitivo.

#### **5. ASSISTENZA CLIENTE.**

5.1 Assistenza Gold. L'Assistenza Gold prevede l'assistenza telefonica prioritaria 24x7 per problemi ai Servizi inclusa la risoluzione dei problemi del Software (esclusi SDK) in licenza ai sensi dei Termini generali usati per accedere al Servizio. L'Assistenza Gold non copre l'assistenza per gli SDK. L'Assistenza Gold non copre software usato per creare contenuto a meno che il Cliente non acquisti assistenza aggiuntiva per software concesso in licenza al di fuori dei Termini principali. L'Assistenza è fornita relativamente ad Adobe Digital Publishing Suite come segue:

5.1 (i) Tempi di risposta (durante il normale orario di ufficio per regione)

- a. Priorità 1: 1 ora
- b. Priorità 2: 2 ore
- c. Priorità 3: 3 ore
- d. Priorità 4: 1 giorno lavorativo

Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo [definizioni di priorità](#).

5.1 (ii) Contatti autorizzati. Il Cliente può avere fino a quattro (4) contatti autorizzati per inviare casi al team di assistenza tecnica di Adobe.

5.1 (iii) Orari di disponibilità. Assistenza 24x7 in lingua inglese, 365 giorni l'anno.

5.1 (iv) Definizioni di priorità dei casi. Per il programma di Assistenza Gold, il Cliente identifica il livello di priorità. La corretta assegnazione della priorità ai problemi tecnici è di importanza critica per il rispettivo successo e le seguenti linee guida possono essere di aiuto nel determinare il livello di priorità appropriato.

- a. **CRITICO (Priorità 1) - il problema comporta interruzioni estremamente gravi a un sistema di produzione.** Influisce o potrebbe influire su tutta la comunità di utenti. Le attività che devono essere eseguite immediatamente non possono essere eseguite a causa di un crash completo del sistema o di interruzioni delle funzioni principali del sistema di produzione. L'integrità dei dati è compromessa e la richiesta di assistenza richiede un'azione immediata in quanto il problema può causare perdite finanziarie. In un'applicazione desktop, sia essa parte o meno di una soluzione, il problema rischia di creare perdite finanziarie imminenti a causa del mancato rispetto di scadenze o consegne di progetto critiche. Il Cliente deve contattare l'Assistenza Clienti di Adobe per tutti i problemi critici di priorità 1.
- b. **URGENTE (Priorità 2) - il problema comporta interruzioni critiche alle normali funzioni, influirà negativamente sull'installazione aziendale, scadenze urgenti sono a rischio.** In un sistema di produzione, le attività importanti non possono essere eseguite ma l'errore non impedisce le funzioni essenziali. L'elaborazione può continuare in modo limitato, ma l'integrità dei dati può essere a rischio. In un ambiente di riproduzione, il problema ostacola la distribuzione di un'installazione aziendale. In un'applicazione desktop, il rispetto di scadenze di progetto urgenti che hanno un impatto finanziario è a rischio. La richiesta di assistenza richiede un'azione tempestiva, in quanto il malfunzionamento può determinare gravi interruzioni a processi critici o influire negativamente sull'azienda.
- c. **IMPORTANTE (Priorità 3) - il problema causa interruzioni nelle normali funzioni.** Il problema non previene il funzionamento di un sistema di produzione o potrebbe verificarsi un minore deterioramento delle prestazioni. L'errore è attribuito al malfunzionamento o al comportamento incorretto del software. Il problema influisce su una scadenza pilota o di prototipo in un ambiente di sviluppo. In un'applicazione desktop, il rispetto di scadenze di progetto urgenti è a rischio.
- d. **MINORE (Priorità 4) - il problema comporta interruzioni minime o nessuna interruzione al normale funzionamento** (non influisce sull'azienda). Il problema consiste in domande sulle procedure da seguire inclusi problemi relativi ad API e domande su integrazione, installazione e configurazione, richieste di migliorie o domande sulla documentazione.

5.1 (v) Termini e condizioni dell'Assistenza Gold Adobe.

- a. Servizi.
  - 1. Adobe fornirà al Cliente e agli utenti autorizzati assegnati come "Contatti di assistenza tecnica" i servizi di assistenza ("Servizi di assistenza") descritti all'indirizzo <http://www.adobe.com/it/support/programs> (il "Sito dell'assistenza"). Tali descrizioni, come modificate di volta in volta, sono considerate parte dei Termini principali. I prodotti e le tecnologie software Adobe per i quali è disponibile l'Assistenza Gold sono elencati nel Sito

dell'assistenza. L'Assistenza Gold non è disponibile per tutti i prodotti software Adobe. I Servizi di assistenza saranno forniti da un membro del team di assistenza tecnica di Adobe ai Contatti di assistenza tecnica durante le ore di lavoro regionali come elencato nel Sito dell'assistenza. Contratti di assistenza tecnica aggiuntivi possono essere acquistati e registrati come utenti autorizzati del Programma di assistenza. L'Assistenza è disponibile solo in lingua inglese, a meno che il Cliente non sia in una regione in cui Adobe ha reso disponibile il servizio di assistenza localizzato.

2. Il Cliente avrà accesso ai servizi eSupport di Adobe mediante accesso da computer remoto ("Servizi eSupport"). Se il Cliente sceglie di accedere ai Servizi eSupport, con la presente il Cliente autorizza Adobe ad accedere al Software, inclusi tutti i sistemi su cui risiede, al solo scopo di fornire i Servizi di assistenza al Cliente. IL CLIENTE RICONOSCE CHE PUÒ CONTROLLARE TUTTI GLI ACCESSI DI ADOBE AL SOFTWARE E AI SISTEMI DEL CLIENTE SELEZIONANDO UN'IMPOSTAZIONE DI PROTEZIONE "ALTA" E MONITORANDO TUTTI TALI ACCESSI; FERMO RESTANDO, TUTTAVIA, CHE ADOBE NON SARÀ RESPONSABILE PER LA MANCATA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA RISULTANTE DALLE IMPOSTAZIONI DI PROTEZIONE DEL CLIENTE E DAL MONITORAGGIO DELL'ACCESSO DI ADOBE AI SISTEMI DEL CLIENTE.
- b. **Restrizioni.** Adobe può limitare o risolvere i Servizi di assistenza forniti se il Cliente usa i Servizi di assistenza in modo abusivo o fraudolento, come determinato da Adobe a propria ragionevole discrezione. Esempi di tale uso includono un numero elevato di chiamate che riguardano problemi precedentemente risolti, continui quesiti le cui risposte sono facilmente reperibili nella documentazione e discussioni su problemi che non sono correlati all'assistenza tecnica. La rivendita o l'assegnazione sono rigorosamente proibite e saranno motivo di risoluzione dei Servizi di assistenza. La sostituzione di un utente autorizzato con un Contatto di assistenza tecnica diverso è permesso purché il contatto non sia il proprietario del Programma di assistenza e la richiesta venga fornita per iscritto prima di fornire i Servizi di assistenza al nuovo Contatto di assistenza tecnica. Adobe fornirà solo Servizi di assistenza per Prodotti correttamente registrati con Adobe come documentato nel Sito dell'assistenza.
  - c. **Esclusioni.** Adobe non è tenuta a fornire alcun Servizio di assistenza relativo a problemi derivanti da (i) uso dei Prodotti da parte del Cliente in modo diverso da quello per il quale sono stati progettati; (ii) danni ai supporti sui quali sono stati forniti i Prodotti o al computer su cui i Prodotti sono stati installati; (iii) negligenza, uso incorretto o modifiche da parte del Cliente ai Prodotti; (iv) versioni dei Prodotti diverse da quelle più recenti (ad esempio, 5.x) e una versione precedente (ad esempio, 4.x), sempre che ad Adobe non sia richiesto di fornire Servizi di assistenza per Prodotti che non sono più elencati nel Sito dell'assistenza come prodotti supportati; (v) prodotti e tecnologie di terze parti non associate all'assistenza di installazioni di rete, elencate nel Sito dell'assistenza come tecnologie supportate o (vii) conflitti relativi alla sostituzione o all'installazione di hardware, driver e software non certificati da Adobe.
  - d. **Durata e risoluzione.**
    1. Adobe fornirà i Servizi di assistenza sopra descritti ai sensi del presente Articolo 5.1 per la durata indicata in un Ordine di Servizio (o altro documento di ordinazione anche se è denominato diversamente).
    2. Con il termine "Competenze di assistenza cliente annue" come usato nel presente Articolo 5 si intendono, (i) per la Durata iniziale, le Competenze di assistenza cliente annue come indicato nel documento di acquisto applicabile.
    3. Indipendentemente da qualsiasi disposizione contraria qui stabilita, i Servizi di assistenza possono essere risolti da Adobe a causa del mancato pagamento da parte del Cliente delle Competenze di assistenza cliente annue se tale insolvenza si protrae per dieci (10) giorni dopo la notifica da parte di Adobe al Cliente di tale insolvenza. Adobe può inoltre risolvere i Servizi di assistenza se il Cliente viola materialmente i termini del presente Articolo 5 e non rettifica tale violazione entro trenta (30) giorni dalla notifica per iscritto, fatta eccezione per una violazione materiale di qualsiasi licenza concessa al Cliente nei termini d'uso o contratto di licenza con l'utente finale applicabile al Software che sarà ragione per un'immediata risoluzione.



4. Il Cliente riconosce che Adobe ha il diritto di cessare la produzione e lo sviluppo di qualsiasi Software e Servizio di assistenza per qualsiasi Software, inclusa, senza limitazioni, la distribuzione di versioni precedenti del Software in qualsiasi momento a sua sola discrezione, sempre che Adobe accetti di non cessare i Servizi di assistenza per il Software per la durata attuale stabilita in un Ordine di servizio (o altro documento di ordinazione, anche se diversamente denominato), soggetto alle disposizioni di risoluzione stabilite nei Termini principali. Adobe si riserva il diritto di modificare questi Servizi di assistenza di volta in volta, usando ragionevole discrezione, ma tali modifiche non risulteranno in (i) assistenza ridotta dal livello di assistenza qui descritto; (ii) obblighi materialmente ridotti per Adobe; (iii) diritti materialmente ridotti per il Cliente; o (iv) aumento delle Competenze di assistenza cliente annue per la durata corrente. Adobe fornirà al Cliente notifica per iscritto con preavviso di trenta (30) giorni per qualsiasi modifica materiale consentita ai presenti Servizi di assistenza qui contemplati.
- e. Garanzia ed esclusione di responsabilità. Adobe si impegnerà in misura ragionevole a livello commerciale a fornire i Servizi di assistenza secondo canoni professionali, ma Adobe non può garantire che ogni domanda o problema sollevato dal Cliente possa o sarà risolto. Nulla di quanto contenuto nel presente Articolo 5.1 potrà essere interpretato come espansione o aggiunta alla garanzia del Software esposta in un Contratto di licenza per l'utente finale fornito con il Software e/o altri contratti applicabili con Adobe che governano l'uso del Software. FATTA ECCEZIONE PER QUALUNQUE FORMA DI GARANZIA, CONDIZIONE, DICHIARAZIONE O TERMINE CHE NON POSSONO ESSERE ESCLUSI O LIMITATI A MOTIVO DELLE LEGGI VIGENTI NELLA GIURISDIZIONE DEL CLIENTE, ADOBE NON RICONOSCE, E IL CLIENTE NON RICEVE, GARANZIE O CONDIZIONI DI ALCUN TIPO, ESPRESSE, IMPLICITE O PREVISTE DA LEGGE, CORRELATE O DERIVANTI IN QUALSIASI MODO DAL PRESENTE ARTICOLO 5.1 O DALLA FORNITURA DI MATERIALI O SERVIZI AI SENSI DEI TERMINI PRINCIPALI. ADOBE NON RICONOSCE SPECIFICAMENTE ALCUNA GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALITÀ O IDONEITÀ AD UN USO SPECIFICO.
- f. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ. IN NESSUN CASO, LA RESPONSABILITÀ DI ADOBE DERIVANTE DA O CORRELATA AL PRESENTE ARTICOLO 5.1 SARÀ SUPERIORE ALLA SOMMA PAGATA DAL CLIENTE PER I SERVIZI DI ASSISTENZA ORDINATI DAL CLIENTE PER LA DURATA ANNUALE DA CUI LA RESPONSABILITÀ È INSORTA. IN NESSUN CASO ADOBE SARÀ RESPONSABILE PER EVENTUALI DANNI SPECIALI, PUNITIVI, INDIRETTI O CONSEGUENTI DI QUALSIASI TIPO, COMPRESI, A TITOLO PURAMENTE ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, DANNI PER PERDITA DI PROFITTI, PERDITA DI DATI, COSTI PER L'OTTENIMENTO DI BENI O SERVIZI SOSTITUTIVI, PERDITA DELL'USO DI APPARECCHIATURE O STRUTTURE O INTERRUZIONE DELLE ATTIVITÀ, DERIVANTI DA O CORRELATI AL PRESENTE ARTICOLO 5.1 IN BASE A EVENTUALI TEORIE DI RESPONSABILITÀ, INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE ADOBE SIA STATA INFORMATA CIRCA LA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. LE PRESENTI LIMITAZIONI SARANNO APPLICABILI A PRESCINDERE DA QUALSIASI VIOLAZIONE DELLO SCOPO ESSENZIALE DI QUALSIASI RIMEDIO LIMITATO.
- g. **Aggiunte.** Qualsiasi servizio di Assistenza Cliente aggiunto al presente Ordine di servizio tramite comunicazione per iscritto al Cliente sarà governato dai medesimi termini e condizioni.

5.2 Assistenza sviluppatori. Oltre all'Assistenza Gold, i Clienti che hanno ordinato l'Assistenza Gold per una licenza di livello aziendale riceveranno anche l'Assistenza sviluppatori. L'Assistenza sviluppatori fornisce al Cliente risposte mediante e-mail il giorno lavorativo successivo per domande di sviluppo correlate a SDK e API che sono stati resi disponibili come parte del programma di Assistenza sviluppatori. L'Assistenza sviluppatori non è inclusa nell'Assistenza Gold per la Professional Edition di Digital Publishing Suite.

#### 5.2 (i) Servizi.

- a. Il Software per cui è disponibile l'Assistenza sviluppatori è elencato di seguito all'Articolo 5.2(i)(e). L'Assistenza sviluppatori non è disponibile per tutti i prodotti software Adobe.
- b. I Servizi di assistenza saranno forniti al Cliente da un membro del team di assistenza sviluppo di Adobe ai Contatti di assistenza tecnica autorizzati durante le ore di lavoro come elencato di seguito.

- c. Gli incidenti di assistenza possono essere inviati mediante e-mail o accedendo al portale dell'assistenza di Adobe. Il team di assistenza tecnica di Adobe risponderà agli incidenti inviati entro un giorno lavorativo dalla ricezione da parte di Adobe dell'incidente.
- d. L'Assistenza è disponibile solo in lingua inglese, a meno che Cliente non sia in una regione in cui Adobe ha reso disponibile l'assistenza nella lingua locale.
- e. L'Assistenza sviluppatori è disponibile per i seguenti SDK: Bundler SDK, Adobe InDesign® SDK, Adobe® Creative Suite® SDK e Adobe® Creative Suite® Extension Builder ("Software supportato").
- f. Le domande inviate mediante e-mail o il portale di assistenza di Adobe riceveranno risposta durante gli orari di ufficio, da lunedì a venerdì, 8 am - 5 pm, EST.
- g. Contatti autorizzati. Il Cliente può avere fino a quattro (4) contatti autorizzati per inviare casi al team di assistenza sviluppo di Adobe.

#### 5.2 (ii) Limitazioni.

- a. La rivendita, l'assegnazione o il trasferimento della proprietà sono rigorosamente proibite e saranno ragione di risoluzione dei presenti Servizi di assistenza. Adobe fornirà esclusivamente i Servizi di assistenza per il Software supportato identificato precedentemente all'Articolo 5.2(i)(e). Un singolo incidente di assistenza sarà limitato all'assistenza per un problema concentrato su un aspetto del Software supportato, ad esempio l'uso di una determinata funzione documentata del Software supportato, assistenza con un problema specifico o un messaggio di errore o assistenza con un problema correlato a codice discreto. Anche se questo problema può riguardare altri aspetti del Software supportato, l'impegno verso altri aspetti costituisce un problema separato e richiede un incidente di assistenza aggiuntivo. Un singolo incidente di assistenza può comprendere più interazioni, e-mail e ricerche offline. Gli ingegneri dell'assistenza Adobe sono responsabili per determinare cosa caratterizzi un singolo incidente di assistenza e comunicarlo al Cliente. Gli ingegneri dell'assistenza Adobe si impegneranno nel limite del possibile per risolvere il problema ma Adobe non può garantire che ogni problema verrà risolto.
- b. Qualsiasi codice fornito da Adobe come parte della risposta a un incidente di Assistenza sviluppo è concesso in licenza allo Sviluppatore ed esclusivamente per uso da parte dello Sviluppatore per gli scopi stabiliti nei Termini principali. Anche l'uso da parte dello Sviluppatore degli Strumenti di sviluppo è soggetto ai Termini principali o a un contratto di licenza con l'utente finale di cui può essere richiesta l'accettazione allo Sviluppatore prima di scaricare il Software supportato o relativamente alla ricezione del numero di serie o della chiave di licenza per tale Software supportato. Adobe mantiene i diritti di tale codice. Lo sviluppatore non ha diritto di copiare, decompilare, compiere operazioni di reverse engineering, concedere in sublicenza o altrimenti distribuire tale codice eccetto per quanto espressamente indicato nel contratto di licenza software Adobe e qualsiasi altro termine e condizione acclusi al codice.
- c. Quando richiede e riceve assistenza, lo Sviluppatore non fornirà ad Adobe alcuna informazione, incluse quelle incorporate nel software dello Sviluppatore, che siano di natura riservata per lo Sviluppatore o qualsiasi terza parte. Qualsiasi notifica, legenda o etichetta contenuta in qualunque materiale fornito dallo Sviluppatore ad Adobe indicante il contrario non avrà alcun effetto.
- d. Lo Sviluppatore sarà l'unico responsabile per qualsiasi operazione di recupero di file, dati o programmi persi o alterati.
- e. **Esclusioni.** Adobe non è tenuta a fornire alcun Servizio di assistenza relativo a problemi derivanti da (i) uso del Software supportato da parte del Cliente in modo diverso da quello per il quale è stato progettato; (ii) danni ai supporti sui quali è stato fornito il Software supportato o al computer su cui il Software supportato è stato installato; (iii) negligenza, uso incorretto o modifiche da parte del Cliente al Software supportato; (iv) versioni del Software supportato diverse da quelle più recenti (ad esempio, 5.x) e una versione precedente (ad esempio, 4.x), sempre che ad Adobe non sia richiesto di fornire Servizi di assistenza per Software supportato che non è più elencato nel Sito dell'assistenza come

prodotto supportato; (v) prodotti e tecnologie di terze parti o (vi) conflitti relativi alla sostituzione o all'installazione di hardware, driver e software non certificati da Adobe.

### **5.2 (iii) Termine e risoluzione.**

- a. Adobe fornirà i Servizi di assistenza sopra descritti ai sensi del presente Articolo 5.2 per la durata indicata in un Ordine di Servizio (o altro documento di ordinazione anche se è denominato diversamente).
- b. Indipendentemente da qualsiasi disposizione contraria qui stabilita, i Servizi di assistenza possono essere risolti da Adobe a causa del mancato pagamento da parte del Cliente delle Competenze di assistenza cliente annue se tale insolvenza si protrae per dieci (10) giorni dopo la notifica da parte di Adobe al Cliente di tale insolvenza. Adobe può anche risolvere i Servizi di assistenza se il Cliente viola materialmente i termini del presente Articolo 5.2 e non rettifica tale violazione entro trenta (30) giorni dalla notifica per iscritto, fatta eccezione per una violazione materiale di qualsiasi licenza concessa al Cliente nei termini d'uso o nel contratto di licenza con l'utente finale applicabile al Software che sarà ragione per un'immediata risoluzione.
- c. Il Cliente riconosce che Adobe ha il diritto di cessare la produzione e lo sviluppo di qualsiasi Software e Servizio di assistenza per qualsiasi Software, inclusa, senza limitazioni, la distribuzione di versioni precedenti del Software, in qualsiasi momento a propria sola discrezione, sempre che Adobe accetti di non cessare i Servizi di assistenza per il Software per la durata attuale nell'Ordine di servizio del Cliente (o altro documento di ordinazione, anche se diversamente denominato), fatte salve le disposizioni di risoluzione qui stabilite. Adobe si riserva il diritto di modificare questi Servizi di assistenza di volta in volta, usando ragionevole discrezione, ma tali modifiche non risulteranno in (i) assistenza ridotta dal livello di assistenza qui descritto; (ii) obblighi materialmente ridotti per Adobe; (iii) diritti materialmente ridotti per il Cliente; o (iv) aumento delle Competenze di assistenza cliente annue per la durata corrente. Adobe fornirà al Cliente notifica per iscritto con preavviso di trenta (30) giorni per qualsiasi modifica materiale consentita ai presenti Servizi di assistenza qui contemplati.

**5.2 (iv) Garanzia ed esclusione di responsabilità.** Adobe si impegnerà in misura ragionevole a livello commerciale a fornire i Servizi di assistenza secondo canoni professionali, ma Adobe non può garantire che ogni domanda o problema sollevato dal Cliente possa o sarà risolto. Nulla di quanto contenuto nel presente Articolo 5.2 dovrà essere interpretato come espansione o aggiunta alla garanzia del Software stabilita nei Termini principali o in un contratto di licenza per l'utente finale fornito con il Software e/o altri contratti applicabili con Adobe che governano l'uso del Software. FATTA ECCEZIONE PER FORME DI GARANZIA, CONDIZIONI, DICHIARAZIONI O TERMINI INDEROGABILI CHE NON POSSONO ESSERE ESCLUSI O LIMITATI A MOTIVO DELLE LEGGI VIGENTI NELLA GIURISDIZIONE DEL CLIENTE, ADOBE NON RICONOSCE, E IL CLIENTE NON RICEVE, GARANZIE O CONDIZIONI DI ALCUN TIPO, ESPRESSE, IMPLICITE O PREVISTE DA LEGGE, CORRELATE O DERIVANTI IN QUALSIASI MODO DAL PRESENTE ARTICOLO 5.2 O DALLA FORNITURA DI MATERIALI O SERVIZI AI SENSI DEI TERMINI PRINCIPALI. ADOBE NON RICONOSCE SPECIFICAMENTE ALCUNA GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ AD UN USO SPECIFICO.

**5.2 (v) LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ.** LA RESPONSABILITÀ DI ADOBE AI SENSI DEL PRESENTE ARTICOLO 5.2 È LIMITATA ALLA SOMMA PAGATA DAL CLIENTE PER I SERVIZI DI ASSISTENZA ORDINATI DAL CLIENTE. IN NESSUN CASO ADOBE SARÀ RESPONSABILE PER EVENTUALI DANNI SPECIALI, PUNITIVI, INDIRETTI O CONSEGUENTI DI QUALSIASI TIPO, COMPRESI, A TITOLO PURAMENTE ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, DANNI PER PERDITA DI PROFITTI, PERDITA DI DATI, COSTI PER L'OTTENIMENTO DI BENI O SERVIZI SOSTITUTIVI, PERDITA DELL'USO DI APPARECCHIATURE O STRUTTURE O INTERRUZIONE DELLE ATTIVITÀ, DERIVANTI IN QUALSIASI MODO DAL PRESENTE ARTICOLO 5.2 IN BASE A EVENTUALI TEORIE DI RESPONSABILITÀ, INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE ADOBE SIA STATA INFORMATA CIRCA LA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI LE PRESENTI LIMITAZIONI SARANNO APPLICABILI A PRESCINDERE DA QUALSIASI VIOLAZIONE DELLO SCOPO ESSENZIALE DI QUALSIASI RIMEDIO LIMITATO.

5.2 (vi) Aggiunte. Qualsiasi Servizio di assistenza addizionale aggiunto all'Ordine di servizio del Cliente sarà governato dai Termini principali.

### 5.3 Assistenza Advantage.

5.3 (i) Descrizione. L'Assistenza Advantage è un programma elettivo che il Cliente con una licenza di livello aziendale può acquistare con l'Assistenza Gold. L'Assistenza Advantage fornisce un team designato di esperti tecnici che offrono supporto personalizzato, ricezione prioritaria di casi con tempi di risposta più rapidi e revisioni delle prestazioni trimestrali. Questo programma è progettato per ottimizzare la velocità delle risoluzioni. L'Assistenza Advantage include l'accesso a contatti designati, supporto telefonico 24x7, migliore accettazione prioritaria di casi, cinque (5) contatti autorizzati e revisioni delle prestazioni su base trimestrale. L'Assistenza Advantage è disponibile solo per i Clienti con una licenza di livello aziendale per Software e Servizi.

5.3 (ii) Termini e condizioni. I servizi di assistenza tecnica forniti al Cliente come parte del programma di Assistenza Advantage ("Advantage") mirano a:

- a. Incrementare il numero di contatti definiti per l'assistenza tecnica forniti come parte dei termini di Assistenza Gold del Cliente a un massimo di cinque (5) contatti definiti per l'assistenza tecnica;
- b. Fornire accesso a un team di contatti designati per la gestione dei problemi di assistenza tecnica;
- c. Monitorare problemi complessi o Critici e collaborare a stretto contatto con i Manager dell'assistenza tecnica; e
- d. Fornire risposte del servizio di assistenza 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per problemi Critici che influenzano i prodotti software identificati nell'Ordine di servizio ("Assistenza 24x7"): ciò significa che Adobe fornirà assistenza per questi prodotti software oltre gli orari presenti nei termini di Assistenza Gold. Gli obiettivi per i tempi di risposta sono:

Priorità	Gravità*	Tempo di risposta
1	Critica	30 minuti: 24/7
2	Urgente	1 ora lavorativa
3	Importante	2 ore lavorative
4	Meno importante	1 giorno lavorativo

\*Definizioni di gravità come indicato all'Articolo 5.1 di cui sopra.

- e. Per le richieste inerenti casi Critici di Priorità 1, il tempo di risposta di trenta minuti verrà calcolato a partire dal momento in cui il Cliente contatta Adobe. Il Cliente dovrà: dar inizio a tutte le richieste inerenti casi Critici tramite telefono; riprodurre il presunto errore; e fornire ad Adobe un contatto designato, in sede o tramite cercapersone, durante il periodo di ricerca della soluzione, che assista nella raccolta di dati, nella risoluzione dei problemi, nei test e nell'applicazione della soluzione proposta. Nel caso in cui il Cliente non sia in grado di soddisfare queste condizioni, Adobe potrà, a propria unica discrezione, ridurre il livello di priorità del caso.
- f. Se Adobe determina, a propria unica discrezione, che la risoluzione del problema e le tecniche investigative in remoto utilizzate da Adobe non producono risultati e che l'assistenza in sede rappresenta la modalità più efficace per fornire assistenza e soluzioni, al Cliente non verrà addebitato il supporto in sede ma solo le spese di viaggio e trasferta.

## 6. OBBLIGHI E LIMITAZIONI.

6.1 Limitazioni di contenuto e distribuzione. Il Cliente concorda che renderà disponibile con il Visualizzatore del Cliente solo contenuto che ha origine con e/o è concesso in licenza dal Cliente per la distribuzione da parte del

Cliente. Eccetto per quanto altrimenti previsto nei Termini principali, è esclusiva responsabilità del Cliente gestire qualsiasi notifica di violazione notificata al Cliente. Il Cliente concorda che il suo uso di Software e Servizi non includerà materiale illegale, incluso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, materiale che violi leggi applicabili sulle oscenità.

6.2 Informazioni sul copyright. Qualsiasi copia del Software che il Cliente è autorizzato a creare deve contenere le stesse informazioni sul diritto d'autore e altri diritti esclusivi che appaiono su o nel Software.

6.3 Divieto di modifica o di reverse engineering. Eccetto per quanto previsto nei Termini principali, al Cliente non è concesso modificare, adattare, tradurre o creare opere derivate basate sul Software. Il Cliente non può compiere operazioni di reverse engineering, decompilare, disassemblare ovvero tentare in altro modo di scoprire il codice sorgente del Software, fatta eccezione per i casi in cui la normativa vigente ne consente espressamente il reverse engineering o la decompilazione. Il Cliente dovrà prima richiedere per iscritto ad Adobe l'autorizzazione a fornire al Cliente le informazioni necessarie. Adobe ha il diritto di imporre ragionevoli condizioni quali un ragionevole corrispettivo per tali informazioni. Le richieste di informazioni devono essere indirizzate ad Adobe all'indirizzo fornito nel Software o ad altro indirizzo reso disponibile di volta in volta nel sito [adobe.com](http://adobe.com).

6.4 Restrizioni Il Cliente non può (i) concedere in locazione, in leasing, in sublicenza, assegnare o trasferire i propri diritti su Software e Servizi né consentire la copia integrale o parziale del Software su computer di altri, fatta eccezione per i casi espressamente contemplati dai Termini principali; (ii) rendere disponibili l'ID di accesso o le password, Rapporti, Software, inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, gli Strumenti di authoring, Content Viewer o Viewer Builder a terze parti, fatta eccezione per i casi espressamente contemplati dai Termini principali; (iii) introdurre virus, worm, trojan o altri codici software dannosi o file simili che potrebbero pregiudicare il funzionamento del computer, la proprietà o le informazioni di terzi; (iv) usare i Servizi in modo da arrecare danno, disabilitare, sovraccaricare o pregiudicare i server di Adobe o le reti collegate ai server Adobe, ovvero interferire con l'uso e la fruizione dei Servizi da parte di terzi; (v) tentare di ottenere accesso non autorizzato a Servizi, materiali, altri account, sistemi o reti informative collegate ai server Adobe o ai Servizi attraverso hacking, ricerca automatica delle password o con qualunque altro mezzo; (vi) intraprendere l'estrazione sistematica di dati o campi di dati compresi, a titolo puramente esemplificativo, gli indirizzi e-mail; (vii) divulgare, raccogliere o ottenere altrimenti informazioni, compresi gli indirizzi e-mail o altri dati privati relativi a terzi, senza avere ottenuto l'espresso consenso da tali terzi; defraudare, diffamare, maltrattare, molestare, pedinare, minacciare terzi o violarne in qualsiasi modo i diritti legali (per esempio il diritto alla privacy o i diritti d'immagine); oppure (viii) caricare o comunque rendere disponibili file contenenti immagini, fotografie, software o altro materiale protetto dalle leggi sulla proprietà intellettuale comprese, a titolo esemplificativo, le leggi sul copyright o sui marchi (o dal diritto alla privacy o dai diritti d'immagine) a meno che il Cliente non detenga la proprietà o il controllo di detti diritti o abbia ricevuto tutti i consensi necessari a fare ciò.

6.5 Licenze. Il Cliente accetta di non superare il numero massimo di Utenti con licenza, se applicabile ad un particolare Software o Servizio che il Cliente ha acquistato per tale particolare Software o Servizio, come indicato negli Ordini di servizio o nella licenza.

6.6 Contratto di licenza con l'utente finale e Termini di servizio. Il Cliente deve garantire che il Visualizzatore del Cliente viene distribuito ai Clienti finali del Cliente con un contratto di licenza con l'utente finale o termini di servizio applicabili, a favore del Cliente e dei suoi fornitori che contenga almeno i seguenti termini minimi (la "Licenza con l'utente finale"): (i) il divieto di distribuzione e copia, (ii) il divieto di modifiche e opere derivate, (iii) il divieto di effettuare attività di decompilazione, reverse engineering, disassemblaggio e riduzione in altro modo del software in una forma comprensibile all'uomo, (iv) una disposizione che indichi la proprietà del software da parte del Cliente e dei suoi fornitori, (v) l'esclusione di tutte le garanzie statutarie applicabili, nella misura massima consentita dalla legge, (vi) limitazioni di responsabilità standard di settore, compresa, secondo necessità: un'esclusione di tutte le garanzie statutarie applicabili, nella misura massima consentita dalla legge, una limitazione di responsabilità che non può eccedere il prezzo del Visualizzatore del Cliente e/o una disposizione secondo la quale l'esclusivo rimedio dell'utente finale sarà la restituzione e il rimborso, se previsto, da parte del Cliente e (vii) termini di condizioni che notifichino l'utente finale di qualsiasi limitazione inclusa, in via esemplificativa, la notifica di abuso, violazione del diritto d'autore e qualsiasi altra violazione relativa al Contenuto del Cliente.

6.7 Aggiornamenti. Il Cliente dovrà compiere sforzi ragionevoli per aggiornare il Visualizzatore del Cliente con aggiornamenti al Software forniti al Cliente da Adobe entro un periodo di tempo ragionevole dopo che il Cliente riceve l'aggiornamento o il miglioramento in questione.

6.8 Informazioni per l'accesso. Per accedere ai Servizi e poterli utilizzare, al Cliente può essere richiesto di creare o, se l'account è creato da Adobe, al Cliente verrà richiesto di usare un ID Adobe e una password creata dal Cliente o altro ID di accesso e password ("ID di accesso Cliente"). Il Cliente è responsabile per tutte le attività effettuate durante l'uso dell'ID di accesso Cliente ed è tenuto a proteggere tali informazioni e a non condividerle con terzi. Adobe non si assume alcun obbligo o responsabilità in merito all'uso, alla distribuzione, alla divulgazione o alla gestione dell'ID di accesso Cliente da parte del Cliente. A prescindere da quanto indicato in precedenza, Adobe può richiedere al Cliente di cambiare l'ID di accesso Cliente se tali informazioni non corrispondono a quanto previsto dai Termini principali.

6.9 Termini di consegna. Salvo come altrimenti indicato in un Documento di ordinazione, l'accesso da parte del Cliente ai Servizi e al Software sarà reso disponibile da Portale di Digital Publishing a cui si accede usando l'ID di accesso Cliente e la password.

## **7. PAGAMENTI.**

7.1 I termini di pagamento stabiliti nel presente Articolo 7 sono applicabili solo ai Clienti diretti di Adobe. Il pagamento delle competenze da parte di Licenziatari del rivenditore deve essere effettuato dal Rivenditore autorizzato Adobe mediante il quale Licenziatario del rivenditore ha ottenuto il Software e i Servizi.

7.2 Competenze e spese. Il Cliente pagherà tutte le competenze descritte negli Ordini di servizio che fanno riferimento ai Termini principali, in accordo con i termini di pagamento qui descritti e nei Termini principali ("Competenze"). Gli ordini per la consegna di Software o Servizi o per la fornitura di qualsiasi Servizio professionale saranno allocati come segue: (i) ad Adobe US quando la consegna/fornitura hanno luogo nell'America del Nord (USA, Canada e Messico); (ii) ad Adobe Ireland, quando la consegna/fornitura di ordini (ad esempio quelli di Affiliate) ha luogo in un altro paese. Se il Cliente, in buona fede, crede di essere stato incorrettamente fatturato da Adobe, il Cliente deve contattare Adobe per iscritto, entro trenta (30) giorni dalla fattura in questione, specificando l'errore di calcolo e l'ammontare della rettifica o del credito richiesto. A meno che il Cliente non abbia notificato Adobe di tale controversia, i pagamenti non ricevuti da Adobe entro la data di scadenza saranno soggetti a un interesse con tasso mensile minimo dell'uno e mezzo per cento (1,5%) o al tasso massimo consentito per legge. Il Cliente rimborserà Adobe per tutti i costi e tutte le spese ragionevoli (incluse ragionevoli spese legali) sostenute per il recupero delle somme dovute. Il Cliente sarà responsabile per il pagamento di tutti i certificati SSL richiesti al Cliente in relazione all'uso di cookie dei siti Web visualizzati del Cliente con il Visualizzatore del Cliente in conseguenza del suo uso dei Servizi che richiede tali certificati, come descritto nell'Ordine di servizio applicabile.

7.3 Imposte. Tutti i prezzi dichiarati sono esclusivi di Imposte, comunque designate, prelevate o basate sulla consegna del Software e dei Servizi. Tali Imposte devono essere pagate dal Cliente, escluse solo le imposte basate sul reddito netto di Adobe. Ove possibile, le Imposte applicabili saranno fatturate come voce separata sulla fattura. Il Cliente dovrà fornire qualsiasi richiesta di esenzione dalle Imposte ad Adobe prima dell'esecuzione di un Ordine di servizio. Il Cliente dovrà effettuare i pagamenti richiesti dall'Ordine di servizio applicabile senza dedurre alcuna Imposta; tuttavia, il Cliente può dedurre solo tali Imposte sul reddito netto di Adobe che il Cliente deve dedurre in base alle leggi della giurisdizione applicabile (i) nella misura in cui il Cliente paga a tutti gli effetti tali Imposte all'agenzia delle entrate per conto di Adobe, come applicabile, e (ii) solo nella misura in cui l'ammontare così dedotto e pagato non ecceda la percentuale minima richiesta per la deduzione secondo la legge applicabile. Entro sessanta (60) giorni da tale pagamento per conto di Adobe per Imposte la cui deduzione è legalmente richiesta, il Cliente dovrà fornire ad Adobe le ricevute ufficiali delle imposte che documentino tale pagamento.

Nessuna parte del compenso di Adobe in relazione ai Termini principali sarà soggetta a deduzioni per imposte o pagamenti federali, statali, previdenza, indennizzo per infortunio sul lavoro o altre, a meno che non sia richiesto conformemente alla notifica di una rilevante agenzia delle entrate. Adobe riconosce e concorda che dovrà (i) notificare come reddito e pagare tutte le imposte su tutti i compensi ricevuti relativamente ai Termini

principali e (ii) pagare per tutte le imposte e gli altri benefici derivanti dal proprio impiego dei propri dipendenti o fornitori che conducono i Servizi professionali qui forniti.

## **8. TITOLARITÀ.**

8.1 Il Cliente possiede tutti i diritti, i titoli e gli interessi per quanto riguarda (i) tutti i Dati del Cliente, (ii) il Contenuto del Cliente, (iii) i Materiali del Cliente e (iv) i Deliverable PS, soggetti ai diritti di proprietà intellettuale basilari di Adobe in relazione ai Rapporti (collettivamente "Proprietà intellettuale del Cliente"). Eccetto per quanto espressamente indicato nei Termini principali, nessuna disposizione nel presente Articolo costituirà una concessione ad Adobe di diritti, titoli o interessi nei o sui diritti basilari del Cliente o dei suoi fornitori terzi alla Proprietà intellettuale del Cliente. Tutti i diritti non espressamente concessi sono riservati al Cliente e ai suoi fornitori.

8.2 Il Software e i Servizi, incluso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, lo Sviluppo personalizzato, sono proprietà intellettuale di Adobe. La struttura, l'organizzazione e il codice del Software costituiscono segreti industriali di importante valore e sono informazioni riservate di proprietà di Adobe e dei suoi fornitori. Eccetto per quando espressamente indicato nei Termini principali, nessuna disposizione nel presente Articolo costituirà una concessione al Cliente di qualsiasi diritto, titolo o interesse nei o sui diritti basilari di Adobe o dei suoi fornitori di terze parti al Software e ai Servizi quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, funzionalità espresse nei Rapporti, funzionalità di raccolta dati, software di supporto, architettura di sistema e tutte le tecnologie correlate e qualsiasi design grafico e aspetto contenuto nei Rapporti, grafica, logo, marchi di servizio, marchi, segreti industriali (collettivamente "Proprietà intellettuale di Adobe"). Adobe e i suoi fornitori terzi, come applicabile, ritengono tutti i diritti, i titoli e gli interessi nella e sulla Proprietà intellettuale di Adobe inclusi tutti i miglioramenti, le modifiche, i suggerimenti, le richieste di migliorie, i feedback, i consigli o le opere derivate, inclusi quelli creati da o per il Cliente, se disponibili, che il Cliente qui assegna ad Adobe. Il Software e i Servizi sono protetti dalla legge, incluse, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le leggi sul diritto d'autore degli Stati Uniti e di altri Paesi e le disposizioni dei trattati internazionali. Tutti i diritti non espressamente concessi sono riservati ad Adobe e ai suoi fornitori.

## **9. RISERVATEZZA; PUBBLICITÀ; PRIVACY; PROTEZIONE.**

9.1 Riservatezza. Ogni Parte può avere accesso a informazioni riservate per l'altra Parte, le loro società interamente controllate e/o le loro affiliate ("Informazioni riservate"). Le Informazioni riservate includono qualsiasi informazione che è chiaramente identificata per iscritto come riservata al momento della divulgazione e qualsiasi informazione scritta o orale che, in base alle circostanze in cui viene divulgata, una persona ragionevole possa ritenere sia riservata. Tali Informazioni riservate includono, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, Dati del Cliente, Materiale del Cliente, Deliverable PS, proposte di prodotto, processi tecnologici, previsioni di prodotto, segreti industriali, richieste di brevetti precedenti alla pubblicazione, progettazioni di prodotti, informazioni sui prezzi e schede dei prezzi, progettazioni di software, progettazioni di hardware o sistemi, specifiche tecnologiche, codice sorgente, codice oggetto, design grafici, modelli di rapporti, informazioni finanziarie proprietarie, architettura di sistema e funzionalità dei sistemi. Le Informazioni riservate includono anche tutte le copie, tutti i riepiloghi e gli estratti di qualsiasi Informazione riservata.

Le Informazioni riservate della Parte divulgante non includeranno informazioni che (i) sono o diventano di dominio pubblico non per atto o omissione della Parte ricevente; (ii) erano legittimamente in possesso della Parte ricevente precedentemente alla divulgazione e non erano state ottenute dalla Parte ricevente direttamente o indirettamente dalla Parte divulgante; (iii) sono legittimamente divulgate alla Parte ricevente da una terza parte senza limitazioni alla divulgazione; o (iv) sono indipendentemente sviluppate dalla Parte ricevente senza l'uso o il riferimento alle Informazioni riservate della Parte divulgante.

La Parti concordano di usare un livello commercialmente ragionevole di attenzione (ma in nessun caso inferiore a quello usato per proteggere le proprie Informazioni riservate) per prevenire la divulgazione delle Informazioni riservate della Parte divulgante a qualsiasi terza parte e di usare le Informazioni riservate della Parte divulgante unicamente per soddisfare gli obblighi specifici qui stabiliti. A prescindere da quanto indicato in precedenza, il Cliente può divulgare le Informazioni riservate di Adobe a un Utente (o a un'Affiliata del Cliente) che non è in

concorrenza diretta con Adobe al solo scopo di supportare l'uso interno da parte del Cliente del Software e dei Servizi e Adobe può divulgare le Informazioni riservate del Cliente ai propri fornitori terzi (o a sue Affiliate) esclusivamente nella misura necessaria a soddisfare gli obblighi di Adobe ai sensi dei Termini principali; fermo restando che, in qualsiasi caso, alla Parte divulgante è richiesto di avere stipulato un accordo di segretezza con tali terze parti a protezione delle Informazioni riservate contro la divulgazione con modalità non meno protettive dei Termini principali.

Il presente Articolo 9.1 non dovrà essere interpretato come divieto di divulgazione di Informazioni riservate nella misura in cui tale divulgazione sia richiesta per legge o da un valido ordine di un tribunale o altra autorità governativa; fermo restando, tuttavia, che la Parte citata o altrimenti obbligata da un valido ordine di un tribunale o dalla legge a divulgare le Informazioni riservate (la "parte citata") dovrà prima comunicare alla Parte divulgante, per iscritto e con sufficiente preavviso, della ricezione di una citazione o di altra richiesta di tale divulgazione e di aver fatto uno sforzo ragionevole per ottenere un ordine preventivo che richieda che le Informazioni riservate così divulgate siano usate solo per i motivi per cui l'ordine era stato emesso. A prescindere dall'obbligo indicato in precedenza della parte citata, nulla di quanto contenuto nel presente Articolo 9.1 limiterà o ridurrà la capacità della Parte divulgante di agire per proprio conto e a proprie spese per prevenire o limitare la divulgazione richiesta di Informazioni riservate.

9.2 Pubblicità. A meno che non sia espressamente proibito in un Documento di ordinazione, Adobe può identificare il Cliente negli elenchi dei clienti di Adobe e nei propri materiali di marketing e pubblicitari e annunciare che il Cliente è un cliente di Adobe e riprodurre il nome, il logo, il marchio, la denominazione commerciale, il marchio di servizio o altre designazioni commerciali della società del Cliente in relazione a quanto qui incluso. Dietro previo consenso scritto del Cliente, Adobe può sviluppare e pubblicare uno studio di fattibilità sulla base dell'uso del Software e dei Servizi da parte del Cliente. Adobe non necessiterà di tale consenso preventivo per divulgare informazioni sul Cliente relative a qualsiasi procedimento o divulgazione richiesta ad Adobe in base alle leggi sulla protezione statali o federali applicabili.

### 9.3 Privacy.

9.3 (i) Il Cliente riconosce e concorda che Adobe può elaborare i Dati del Cliente e i Deliverable PS e fornire il Contenuto del Cliente (come applicabile) per conto del Cliente e che, se richiesto dalla legislazione o dalle linee guida governative di protezione dei dati, il Cliente informerà terze parti dell'elaborazione e della fornitura di tali dati e contenuto e garantirà che tali terze parti abbiano fornito il consenso necessario.

9.3 (ii) Il Cliente concorda che il Visualizzatore del Cliente conterrà una informativa sulla privacy, collegata in modo visibile dalla pagina home del Visualizzatore del Cliente, dalla pagina di download o dall'interfaccia principale che (A) renda note le pratiche relative alla privacy del Cliente; (B) identifichi la raccolta (mediante cookie e web beacon) e l'uso di informazioni raccolte in relazione ai servizi di terze parti, quali Software e Servizi; (C) se il Cliente usa i Servizi per fornire Contenuto del Cliente ai visitatori del Visualizzatore del Cliente, contenga una dichiarazione che divulghi nello specifico tali pratiche (incluso l'uso di provider di servizi di terze parti per semplificare la fornitura di tale Contenuto del Cliente) e offra agli Utenti finali del Cliente l'opportunità di rifiutare (o accettare se la legge applicabile lo richiede) tale fornitura di contenuto mirato; e (D) se il Cliente raccoglie (o prevede di raccogliere) qualsiasi informazione dal Visualizzatore del Cliente o trasmette (o prevede di trasmettere) informazioni da qualsiasi fonte ad Adobe, contenga una dichiarazione che divulghi nello specifico tali pratiche (inclusa la trasmissione a provider di servizi di terze parti) e offra agli Utenti finali del Cliente l'opportunità di rifiutare (o accettare se la legge applicabile lo richiede) tale uso da parte di terze parti quali Adobe. Il Cliente rappresenta e garantisce che non trasmetterà, fornirà o renderà altrimenti disponibili ad Adobe informazioni personali riservate dei propri dipendenti, clienti, partner o Utenti finali del Cliente che includono, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, informazioni relative a minori, informazioni finanziarie e informazioni mediche o sanitarie.

Adobe si riserva il diritto di richiedere la modifica nelle divulgazioni sulla privacy del Cliente, come richiesto dalla legge (incluse autoregolamentazione o pratica), con richiesta scritta al Cliente, e il Cliente accetta di cooperare nel pubblicare tale divulgazione aggiornata entro quindici (15) giorni dal ricevimento di tale avviso o di pubblicare altre divulgazioni che possono essere mutuamente concordate tra le parti entro quindici (15) giorni dal ricevimento di tale avviso.



9.3 (iii) Il Cliente è responsabile di garantire e certificare che la dichiarazione sulla privacy resa con cookie impostati da Adobe o dal Cliente in relazione all'uso dei Servizi da parte del Cliente, come applicabile, rifletta accuratamente e sia coerente con le pratiche di raccolta dati del Cliente e con l'informativa sulla privacy presente nella pagina home del Visualizzatore del Cliente, nella pagina di download o nell'interfaccia principale. Adobe non sarà responsabile di incoerenze o imprecisioni in tali dichiarazioni sulla privacy.

9.4 Protezione. Come parte del Servizio, Adobe implementerà ragionevoli misure di protezione coerenti con standard di settore per proteggere i Dati del Cliente e il Materiale del Cliente da accesso non autorizzato e, in qualsiasi evento, con modalità protettive non inferiori a quelle che Adobe usa per proteggere le proprie informazioni di simile natura. Adobe non sarà, in nessun circostanza, responsabile per situazioni in cui la protezione, la stabilità o la disponibilità del Servizio sono comprese (i) dal Cliente, (ii) da software, programmi, dati o altre informazioni di computer, se presenti, fornite da Adobe al Cliente o (iii) da azioni che Adobe intraprende su richiesta del Cliente.

## 10. DURATA E RISOLUZIONE.

10.1 Durata. A meno che non vengano risolti come indicato di seguito, la durata dei Termini principali:

10.1 (i) Per i Clienti diretti di Adobe, inizierà dalla Data effettiva identificata nell'Ordine di servizio iniziale eseguito da e tra il Cliente ed Adobe e continuerà fino alla scadenza, o alla risoluzione anticipata, della durata applicabile dell'ultimo Ordine di servizio che fa riferimento ai Termini principali, inclusi i rinnovi (la "Durata").

10.2 (ii) Per i Licenziatari del rivenditore, inizierà al momento dell'accettazione elettronica e/o per iscritto da parte del Rivenditore dei Termini principali e continuerà fino alla scadenza, o alla risoluzione anticipata, della durata applicabile della Licenza di rivenditore che fa riferimento ai Termini principali, inclusi i rinnovi (la "Durata").

10.2 Risoluzione o Sospensione.

10.2 (i) Se una delle Parti viola l'Articolo 9.1 (Informazioni riservate) o 9.3 (Privacy) dei Termini principali, la Parte non in violazione può risolvere immediatamente i Termini principali e, per il Cliente diretto di Adobe, qualsiasi Ordine di servizio alla notifica per iscritto alla Parte in violazione.

10.2 (ii) Se una delle Parti viola qualsiasi obbligo materiale stabilito dai Termini principali, la Parte non in violazione può notificare per iscritto alla Parte in violazione indicando (A) la natura e la base di tale violazione, con riferimento alle disposizioni applicabili dei Termini principali; e (B) la volontà della Parte non in violazione di risolvere i Termini principali e l'intero corrispondente Documento di ordinazione o parte di esso. Se la violazione descritta nel paragrafo precedente non è risolta entro trenta (30) giorni dal ricevimento della notifica scritta, la Parte non in violazione può risolvere immediatamente i Termini principali e l'intero del Documento di ordinazione o una parte di esso con notifica scritta alla Parte in violazione.

10.2 (iii) Subordinatamente alla disputa in buona fede da parte del Cliente delle somme fatturate come Competenze, Adobe avrà il diritto di (A) sospendere l'Accesso del Cliente all'interfaccia online ai Servizi, incluso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il Portale di Digital Publishing, se il Cliente o il rivenditore autorizzato di Adobe tramite il quale il Cliente ha ottenuto il Software e i Servizi viene meno al pagamento delle Competenze entro cinque (5) giorni dalla data di scadenza del pagamento; e (B) sospendere le prestazioni dei Servizi e l'uso del Software da parte del Cliente se il Cliente o il rivenditore autorizzato di Adobe tramite il quale il Cliente ha ottenuto il Software e i Servizi viene meno al pagamento delle Competenze entro trenta (30) giorni dalla data di scadenza del pagamento. Se il Cliente viola gli Articoli 2 (Licenze), 3 (Servizi) o 6 (Obblighi e limitazioni) dei Termini principali, Adobe può sospendere immediatamente i Servizi, risolvere la licenza per il Software e risolvere i Termini principali per intero o in parte, incluso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, l'intero corrispondente Documento di

ordinazione o parte di esso a sola discrezione di Adobe entro cinque (5) giorni se tale violazione non viene sanata.

10.2 (iv) Risoluzione per insolvenza. Nell'eventualità in cui una Parte riceva notifica che l'altra Parte è insolvente o viene meno al pagamento dei propri obblighi al loro presentarsi o se un'azione legale viene intentata da o contro la Parte ai sensi di qualsiasi legge che offra assistenza alla Parte (un "Evento di insolvenza"), la Parte che non è soggetta all'Evento di insolvenza può risolvere immediatamente i Termini principali con notifica alla Parte soggetto dell'Evento di insolvenza.

10.2 (v) Risoluzione per inadempienza. Se il Cliente diretto di Adobe sceglie di finanziare, per intero o in parte, le Competenze dovute ai sensi dei Termini principali mediante un mutuante presentato al Cliente da Adobe, il Cliente concorda che se il Cliente è inadempiente relativamente al contratto di finanziamento con il proprio mutuante, effettivo a partire dalla notifica per iscritto di Adobe al Cliente, relativamente alle competenze finanziate, Adobe può risolvere tutti i servizi da fornire qui previsti.

### 10.3 Effetto della risoluzione; Sopravvivenza.

10.3 (i) Alla risoluzione o alla scadenza dei Termini principali o di un Documento di ordinazione applicabile, (i) i diritti e le licenze concesse al Cliente (o concesse ad Adobe ai sensi dell'Articolo 2.3) ai sensi dei Termini principali verranno automaticamente risolti; e (ii) il Cliente dovrà, a proprie spese, cessare lo sviluppo o la distribuzione di qualsiasi nuovo Contenuto del Cliente e disinstallerà tutto il Software.

10.3 (ii) Alla scadenza o al mancato rinnovo dei Termini principali per convenienza di una delle due Parti e per un periodo di trenta (30) giorni a seguire, Adobe renderà disponibile i Dati del Cliente, il Contenuto del Cliente, il Materiale del Cliente e i Deliverable PS nella forma e nel formato disponibili al momento nelle interfacce di rapporto per i Servizi. In caso di uso del Software e/o dei Servizi dopo la risoluzione o la scadenza, saranno addebitati, nel caso dei Servizi, il valore maggiore della tariffa di Uso eccessivo dichiarata nel Documento di ordinazione o la tariffa di Uso eccessivo presente nel listino corrente al momento di Adobe e, nel caso del Software, la parte delle Competenze di licenza fino alla data in cui il Software viene disinstallato. Inoltre, se il Cliente non rimuove il Software, i Dati del Cliente, il Contenuto del Cliente, il Materiale del Cliente e i Deliverable PS e riferimenti e collegamenti ai Servizi entro trenta (30) giorni dalla risoluzione o dalla scadenza dei Termini principali, il Cliente sarà responsabile per le ragionevoli spese legali associate e di riscossione sostenute da Adobe per recuperare le somme dovute e Adobe avrà il diritto di rimuovere i Dati del Cliente, il Contenuto del Cliente, il Materiale del Cliente e i Deliverable PS dai propri server senza responsabilità. Tutte le disposizioni dei Termini principali, che per loro natura devono sopravvivere la risoluzione per ottenere gli scopi fondamentali dei Termini principali, sopravvivranno qualsiasi risoluzione o scadenza dei Termini principali.

## 11. GARANZIE; ESCLUSIONI.

11.1 (i) Garanzie di Adobe. Adobe garantisce che (i) i Servizi funzioneranno in sostanziale conformità con la Descrizione dei Servizi inserita o indicata negli Ordini di servizio applicabili; (ii) i Servizi professionali forniti ai sensi dei Termini principali saranno eseguiti in modo professionale e qualificato; e (iii) il Software (come fornito al Cliente) funzionerà sostanzialmente in conformità con la Descrizione dei Servizi, la Documentazione o come descritto o indicato negli Ordini di servizio applicabili. Onde evitare dubbi, il rivenditore autorizzato di Adobe sarà responsabile verso il Licenziatario del rivenditore per qualsiasi garanzia fornita nella Licenza rivenditore.

11.1 (ii) Garanzie del Cliente. Il Cliente rappresenta e garantisce ad Adobe che il Cliente ha diritti sufficienti su Contenuto del Cliente, Dati del Cliente, Materiale del Cliente e Deliverable PS e su qualsiasi altro materiale che il Cliente presenta sul Servizio (sia su Adobe che su server in licenza da Adobe), inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, qualsiasi autorizzazione, liberatoria o approvazione a qualsiasi diritto di proprietà, privacy, pubblicità o proprietà intellettuale e il Cliente non fornirà ad Adobe Contenuto del Cliente, Dati del Cliente, Materiale del Cliente e Deliverable PS o altro materiale che: (i) infranga Diritti di proprietà di terzi; (ii) violi leggi, statuti, ordinanze o regolamenti comprese, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le leggi e le normative che regolamentano il controllo delle esportazioni e

di e-mail/spam; (iii) sia diffamatorio o calunnioso a livello commerciale; oppure (iv) sia pornografico o osceno o promuova, solleciti o includa attività o contenuti inopportuni, molesti, ingiuriosi, profani, esecrabili, calunniosi, minacciosi, indecenti, volgari o altrimenti discutibili o illeciti; (v) sia pericoloso per i minorenni; (vi) contenga virus, trojan, worm, virus a orologeria o altri software, dati o programmi simili in grado di danneggiare, interferire in modo pregiudizievole, intercettare surrettiziamente o impossessarsi di sistemi, dati, informazioni personali o beni di proprietà di terzi; o che altrimenti violino i Termini principali.

11.2 Esclusione di garanzia. FATTA ECCEZIONE PER LE GARANZIE ESPRESSE STABILITE NEGLI ARTICOLI 11.1 E 11.2, OGNI COSA FORNITA ALL'ALTRA PARTE AI SENSI DEI TERMINI PRINCIPALI È COSÌ COME È ED ENTRAMBE LE PARTI QUI ESCLUDONO E NON OFFRONO ALTRE RAPPRESENTAZIONI O GARANZIE DI ALCUN TIPO, ESPRESSE, IMPLICITE O PER STATUTO, INCLUSE, A TITOLO MERAMENTE ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, RAPPRESENTAZIONI, GARANZIE O GARANZIE DI COMMERCIALITÀ, ACCURATEZZA, QUALITÀ DEL SERVIZIO O RISULTATI, DISPONIBILITÀ, PACIFICO GODIMENTO, IDONEITÀ AD UN USO SPECIFICO, NON VIOLAZIONE O GARANZIE DEI PROPRI PROVIDER TERZI. IL CLIENTE RICONOSCE CHE NESSUNA DELLE PARTI CONTROLLA IL TRASFERIMENTO DI DATI SULLE INFRASTRUTTURE DI COMUNICAZIONE, INCLUSA INTERNET, E CHE I SERVIZI POSSONO ESSERE SOGGETTI A LIMITAZIONI, RITARDI E ALTRI PROBLEMI INERENTI ALL'USO DI TALI INFRASTRUTTURE DI COMUNICAZIONE INCLUSI I MOTORI DI RICERCA. ADOBE NON È RESPONSABILE PER RITARDI, ERRORI DI CONSEGNA O ALTRI DANNI DERIVANTI DA TALI PROBLEMI.

11.3 Rimedi esclusivi del Cliente. I RIMEDI ESCLUSI PER VIOLAZIONE NON SANATA DELLE GARANZIE SUCCITATE IN 11.1(I) SONO: (I) NEL CASO DI SERVIZI PROFESSIONALI NON CONFORMI, RIESEGUIRE I SERVIZI PROFESSIONALI O TERMINARE LA PARTE DI SERVIZI PROFESSIONALI DEL CONTRATTO IN ACCORDO ALL'ARTICOLO 10 DI CUI SOPRA; E (II) NEL CASO DI SERVIZI NON CONFORMI, RISOLVERE LA PARTE SUI SERVIZI DEL CONTRATTO IN ACCORDO CON L'ARTICOLO 10 DI CUI SOPRA; (III) NEL CASO DI SOFTWARE NON CONFORME, FORNIRE ACCESSO SOSTITUTIVO PER IL DOWNLOAD DEL SOFTWARE O RISOLVERE LA PARTE SUL SOFTWARE DEL CONTRATTO IN ACCORDO CON L'ARTICOLO 10 DI CUI SOPRA. SE QUALSIASI RIMEDIO DI GARANZIA VIENE MENO AL SUO SCOPO ESSENZIALE, LA LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ QUI PRESENTE SARÀ APPLICATA NELLA MASSIMA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE. IL CLIENTE NON AVRÀ ALCUN DIRITTO DI TRATTENERE PAGAMENTI O COMPENSI O DETRAZIONI DA QUALSIASI PAGAMENTO DOVUTO IN SEGUITO A RIVENDICAZIONI CHE IL CLIENTE PUÒ AVERE O ASSERIRE DI AVERE VERSO ADOBE AI SENSI DEI TERMINI PRINCIPALI.

## **12. RISARCIMENTI.**

12.1 Dovere di Adobe per il risarcimento. Adobe difenderà il Cliente da qualsiasi pretesa o azione legale (una "Pretesa") mossa da una terza parte nella misura in cui tale Pretesa asserisca che i Servizi o il Software violano direttamente brevetti, copyright o marchi degli Stati Uniti o si appropriano indebitamente di un segreto commerciale e indennizzerà il Cliente per tutte le sentenze passate in giudicato contro il Cliente ("Danni") da un tribunale della giurisdizione competente o sulla base di un concordato per iscritto firmato da Adobe, derivante da tale Pretesa. Adobe pagherà le spese legali e processuali sostenute in relazione all'azione legale. Adobe non avrà alcun obbligo di risarcimento o altre responsabilità per Pretese di violazione derivanti da (a) uso dei Servizi o del Software con modalità diverse da quanto stabilito nei Termini principali; (b) modifiche del Software; (c) combinazione di Servizi o Software con altri prodotti, servizi o materiali se i Servizi o il Software non violano senza tale combinazione; (d) qualsiasi prodotto, servizio o materiale di terze parti o (e) mancata installazione da parte del Cliente del Software aggiornato come richiesto da Adobe per evitare la violazione.

Se l'uso da parte del Cliente dei Servizi o del Software ai sensi dei Termini principali è interdetto o Adobe determina che tale uso può essere interdetto, Adobe può, a propria discrezione e a sue spese, (i) fornire al Cliente una licenza per continuare a usare i Servizi o il Software in conformità ai termini dei Termini principali; (ii) sostituire o modificare i Servizi o il Software in presunta violazione per evitare la violazione; o (iii) risolvere le licenze e l'accesso ai Servizi e/o al Software corrispondente e rimborsare qualsiasi competenza prepagata non usata alla data della risoluzione.

12.2 Dovere del Cliente per il risarcimento. Il Cliente concorda di difendere Adobe da qualsiasi Pretesa (a) per le azioni del Cliente in relazione al Software e ai Servizi che violano l'informativa sulla privacy del Cliente o qualsiasi

diritto alla privacy di terze parti o violano qualsiasi legge sulla privacy e/o (b) derivante da o relativa ai Dati del Cliente, al Contenuto del Cliente, al Materiale del Cliente e ai Deliverable PS. Il Cliente dovrà, in entrambi i casi, indennizzare Adobe (e i suoi dirigenti, dipendenti e agenti) per tutti i Danni richiesti ad Adobe o sulla base di un concordato per iscritto firmato dal Cliente, derivante da tale Pretesa.

12.3 Condizioni per il risarcimento. Gli obblighi stabiliti nel presente Articolo saranno applicabili solo se (i) la Parte risarcita notifica immediatamente la Parte risarcente per iscritto di una pretesa quando ne viene a conoscenza o riceve la stessa; (ii) la Parte risarcita fornisce alla Parte risarcente la ragionevole assistenza richiesta dalla Parte risarcente, a sue spese, per la difesa e il concordato, se applicabile, di qualsiasi pretesa; e (iii) la Parte risarcita fornisce alla Parte risarcente il diritto esclusivo di controllare e l'autorità di liquidare qualsiasi pretesa, a condizione che, tuttavia, la Parte risarcita avrà il diritto di partecipare alla questione a proprie spese.

12.4 Rimedi esclusivi. I DIRITTI E GLI OBBLIGHI NEL PRESENTE ARTICOLO 12 SONO GLI OBBLIGHI ESCLUSIVI DELLA PARTE RISARCENTE E GLI ESCLUSIVI RIMEDI DELLA PARTE RISARCITA, RELATIVAMENTE A TALII PRETESE.

### **13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ.**

ADOBE NON È RESPONSABILE PER MALFUNZIONAMENTI, ERRORI, IMPRECISIONI O RISULTATI ERRONEI ATTRIBIBILI ALL'USO INCORRETTO, NON AUTORIZZATO O NON SUPPORTATO DI QUALSIASI SOFTWARE O SERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE. ECETTO PER QUANTO RELATIVO A (I) VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 9.1 (RISERVATEZZA), (II) VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 2 (LICENZA), (III) DELL'ARTICOLO 6 (OBBLIGHI E LIMITAZIONI) O (IV) VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 9.3 (PRIVACY) E (V) RELATIVI OBBLIGHI DI RISARCIMENTO DA (I) A (IV) DI CUI SOPRA, IN NESSUN CASO UNA DELLE PARTI POTRÀ ESSERE RITENUTA RESPONSABILE PER DANNI INCIDENTALI, CONSEGUENZIALI, SPECIALI O ESEMPLARI O PER I COSTI NECESSARI PER L'OTTENIMENTO DI BENI O SERVIZI SOSTITUTIVI, PERDITA DI USO, DATI O PROFITTI O INTERRUZIONE DELLE ATTIVITÀ, DERIVANTI IN QUALSIASI MODO DAI TERMINI PRINCIPALI, INDIPENDENTEMENTE DALLA CAUSA E INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE SIA STATA INFORMATA CIRCA LA POSSIBILITÀ DI TALII DANNI. ECETTO PER QUANTO RELATIVO A (I) VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 9.1 (RISERVATEZZA), (II) VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 2 (LICENZA), (III) VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 6 (OBBLIGHI E LIMITAZIONI) O (IV) VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 9.3 (PRIVACY) E (V) RELATIVI OBBLIGHI DI RISARCIMENTO DA (I) A (IV) DI CUI SOPRA, LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DI OGNUNA DELLE PARTI RELATIVAMENTE ALLA MATERIA DEI TERMINI PRINCIPALI NON POTRÀ ESSERE SUPERIORE ALLA SOMMA TOTALE PAGATA DAL CLIENTE (O DOVUTA DAL CLIENTE) PER IL SOFTWARE E I SERVIZI APPLICABILI ENTRO I DODICI (12) MESI PRECEDENTI A TALE PRETESA. LE PRECEDENTI LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ RESTERANNO APPLICABILI A PRESCINDERE DALLA FORMA, O DALL'ORIGINE, DELL'AZIONE E A PRESCINDERE DA QUALSIASI OBBLIGO DICHIARATO AI SENSI DEI TERMINI PRINCIPALI.

### **14. NOTIFICA DI VIOLAZIONI DEL DIRITTO D'AUTORE.**

Ove le circostanze lo richiedano, Adobe risolverà la licenza del Cliente per l'uso del Software e dei Servizi qualora il Cliente violi i Diritti proprietari di terzi.

Quanto segue è applicabile unicamente a Clienti residenti negli Stati Uniti: Adobe svolgerà indagini relative a notifiche di violazione di copyright e prenderà le opportune azioni ai sensi del Digital Millennium Copyright Act, Titolo 17, Codice degli Stati Uniti, Sezione 512(c)(2) ("DMCA"). Qualora il Cliente ritenga che la propria opera sia stata usata o riprodotta in modo tale da costituire una violazione del copyright e ove tale violazione si verifichi in associazione ai Servizi, l'utente è tenuto a fornire, ai sensi del DMCA, notifica scritta della presunta violazione di copyright all'Agente per i diritti d'autore dei Servizi (identificato in seguito). La notifica dovrà contenere i seguenti elementi:

- Una firma materiale o elettronica della persona autorizzata ad agire per conto del titolare dei diritti d'autore oggetto della presunta violazione;

- Una descrizione delle opere protette da copyright e l'identificazione del contenuto delle opere per le quali si rivendica la violazione e delle quali Cliente chiede la rimozione o la disabilitazione dell'accesso;
- Una descrizione dell'ubicazione nel Servizio dei contenuti oggetto della presunta violazione;
- Informazioni sufficienti per consentire ad Adobe di contattare il Cliente, quali indirizzo, recapito telefonico e indirizzo e-mail;
- Una dichiarazione nella quale il Cliente afferma la propria convinzione in buona fede che l'uso del contenuto identificato nella notifica nella maniera descritta non è stato autorizzato dal titolare del copyright, dal suo agente o dalla legge;
- Una dichiarazione in cui il Cliente attesta che le informazioni contenute nella notifica sono accurate e, consapevole della sanzioni penali conseguenti al reato di falsa testimonianza, di essere il titolare del copyright o persona autorizzata ad agire per conto del titolare del copyright.

L'Agente per i diritti d'autore designato di Adobe per la notifica di violazioni di copyright può essere contattato come segue:

Posta ordinaria:

Copyright Agent  
 Adobe Systems Incorporated  
 801 North 34th Street  
 Seattle, WA 98103  
 U.S.A

Telefonicamente: (408) 536-4030  
 A mezzo facsimile: (206) 675-6818  
 Via e-mail: [copyright@adobe.com](mailto:copyright@adobe.com)

**L'Agente per i diritti d'autore deve essere contattato unicamente qualora il Cliente ritenga che la propria opera sia stata utilizzata o riprodotta in modo tale da costituire una violazione di copyright e ove tale violazione si sia verificata in relazione al Servizio.** Qualunque altra richiesta all'Agente per i diritti d'autore non riceverà risposta.

## 15. DISPOSIZIONI GENERALI.

15.1 Assegnazione. Le parti concordano che Adobe ha il diritto di assegnare e/o trasferire, per intero o in parte, i propri diritti ed obblighi ai sensi dei Termini principali a qualsiasi terza parte, Affiliata o altro successore agli interessi, inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, successori risultanti da una fusione o da una consolidazione o dalla vendita o dal trasferimento, per intero o in parte, dell'azienda o delle risorse a cui fanno riferimento i Termini principali o da una riorganizzazione aziendale o relativa ad altri scopi aziendali; a condizione che tale assegnatario sia vincolato dai termini applicabili dei Termini principali. Il Cliente non può assegnare, volontariamente, per legge o altrimenti, alcun diritto o obbligo relativamente ai Termini principali senza il previo consenso scritto di Adobe. Subordinatamente alle limitazioni di cui sopra sull'assegnazione, i Termini principali varranno per e vincoleranno i successori e assegnatari delle Parti. Qualsiasi tentativo di assegnazione in deroga del presente Articolo 15.1 sarà invalido e nullo.

15.2. Legge applicabile, Giurisdizione. I Termini principali sono regolati e interpretati dalle leggi in vigore: (a) nello Stato della California, se la licenza del Software e dei Servizi del Cliente è ottenuta quando il Cliente si trova negli Stati Uniti, in Canada o in Messico; (b) in Giappone, se la licenza del Software e dei Servizi di Cliente è ottenuta quando il Cliente si trova in Giappone; (c) Singapore, se la licenza del Software e dei Servizi del Cliente è ottenuta quando il Cliente si trova in uno stato membro dell'Associazione delle Nazioni del Asia Sudorientale, nella Repubblica Popolare Cinese (inclusi Hong Kong e Macao), a Taiwan o nella Repubblica di Corea o (d) in Inghilterra, se la licenza del Software e dei Servizi del Cliente è ottenuta quando il Cliente si trova in una giurisdizione non descritta sopra. Per quanto concerne le eventuali dispute in relazione ai Termini principali,

avranno giurisdizione non esclusiva, rispettivamente, i tribunali della contea di Santa Clara, California, quando si applicano le leggi della California, il tribunale distrettuale di Tokyo, Giappone, quando si applicano le leggi giapponesi ed i tribunali competenti di Londra, Inghilterra, quando si applicano le leggi inglesi. Quando risulta applicabile la legge di Singapore, qualsiasi disputa che derivi da o sia collegata ai Termini principali, inclusa qualsiasi questione relativa alla loro esistenza, validità o risoluzione, dovrà essere deferita e risolta conclusivamente da arbitraggio a Singapore in conformità alle Regole di arbitraggio del Singapore International Arbitration Centre ("SIAC") per il periodo di tempo in vigore, le cui regole sono considerate come incorporate per riferimento in questa sezione. Sarà presente un responsabile dell'arbitrato, selezionato unitamente dalle parti. Se il responsabile dell'arbitrato non è selezionato entro trenta (30) giorni della richiesta scritta di una delle parti di passare all'arbitrato, il Chairman della SIAC effettuerà la selezione. La lingua dell'arbitraggio sarà la lingua inglese. A prescindere da qualsiasi disposizione nei Termini principali, Adobe o il Cliente possono richiedere a un'autorità giudiziaria, amministrativa o altra in qualsiasi altra giurisdizione di ordinare misure provvisorie o conservative, incluse soluzioni ingiuntive, prestazioni specifiche o altra soluzione equiparabile, precedenti all'istituzione dei procedimenti legali o di arbitraggio o durante i procedimenti, per la salvaguardia dei propri diritti e interessi o per far rispettare termini specifici adeguati ai rimedi provvisori. Ai Termini principali non si applicano le norme sui conflitti di legge che determinano la legge applicabile o la Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti di vendita internazionale di merci, la cui applicazione viene qui espressamente esclusa.

15.3 Forza maggiore. Nessuna delle Parti sarà responsabile per inadempienze o ritardi nell'esecuzione dei propri obblighi ai sensi dei Termini principali (ad eccezione degli obblighi di pagamento) se tali inadempienze o ritardi derivano da cause al di fuori del proprio ragionevole controllo, incluse, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, interruzioni di corrente o problemi di provider di servizi di terze parti.

15.4 Soluzioni ingiuntive. La violazione, reale o possibile, degli Articoli 2 (Licenze), 6 (Obblighi e limitazioni) o 9 (Riservatezza; Pubblicità; Privacy) può causare danni immediati, irreparabili, difficili da calcolare e a cui non è possibile porre rimedio con il solo pagamento di danni. Di conseguenza, entrambe le Parti avranno diritto a richiedere soluzioni ingiuntive preliminari e permanenti e altre soluzioni equiparabili per ognuna di tali violazioni.

15.5 Comunicazione. Adobe può inviare comunicazioni ai Clienti per mezzo di un comunicato generale sulle interfacce di rapporto online per i Servizi e comunicazioni specifiche al Cliente mediante posta elettronica all'indirizzo e-mail del Cliente registrato nelle informazioni di account di Adobe oppure comunicazioni per iscritto inviate tramite posta prioritaria o prepagata all'indirizzo del Cliente registrato nelle informazioni di account di Adobe. Il Cliente può comunicare con Adobe in qualsiasi momento tramite lettera, inviata all'attenzione di, mediante posta raccomandata o assicurata inviata all'indirizzo di Adobe presente negli Ordini di servizio, con copia al General Counsel con richiesta di ricevuta di ritorno e si intenderà effettuata, rispettivamente, al momento della consegna personale, cinque (5) giorni dopo l'invio della corrispondenza postale o al momento dell'avviso di ricevuta della comunicazione elettronica.

15.6 Conformità. Adobe può, a sue spese, e non più di una volta ogni dodici (12) mesi, designare il proprio personale o qualsiasi terza parte indipendente per verificare che l'uso del Software e dei Servizi da parte del Cliente sia conforme ai termini dei presenti Termini d'uso e, per i Clienti diretti di Adobe, dell'Ordine di servizio. Tale verifica sarà effettuata dopo un preavviso minimo di almeno sette (7) giorni lavorativi, durante i normali orari di ufficio presso la sede del Cliente e non potrà interferire irragionevolmente con le attività aziendali del Cliente. Sia Adobe che i suoi revisori dovranno sottoscrivere un ragionevole accordo di segretezza con il Cliente prima di procedere con la verifica. Se tale verifica indica che il Cliente ha distribuito o usa il Software o i Servizi in qualsiasi modo non consentito ai sensi dei Termini d'uso e, per i Clienti diretti di Adobe, dell'Ordine di servizio, Adobe può determinare che il Cliente è debitore per ulteriori competenze di licenza. Per i Clienti diretti di Adobe, se la verifica determina che il Cliente deve pagare competenze di licenza aggiuntive, tale Cliente dovrà pagare le competenze applicabili entro trenta (30) giorni dalla data della fattura, e tali competenze non pagate saranno le competenze di licenza in base al listino delle licenze corrente al momento e specifico al paese di Adobe. Se le competenze non pagate sono superiori al cinque per cento (5%) del valore delle Competenze dovuto ai sensi dell'Ordine di servizio, il Cliente dovrà pagare tali competenze non pagate e costi ragionevoli per l'esecuzione della verifica da parte di Adobe.

15.7 Controllo sull'esportazione. Il Cliente accetta di ottemperare a tutte le pertinenti leggi e normative in materia di esportazione dell'Export Administration ("EAR") di Stati Uniti e UE ("Leggi sull'esportazione"). I doveri del Cliente relativamente a quanto sopra includono, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il garantire che né il Software, né i Servizi o prodotti diretti di cui sopra, output dei servizi o dati tecnici qui forniti siano: (i) esportati o ri-esportati, direttamente o indirettamente, in violazione delle Leggi sull'esportazione (comprese, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le loro disposizioni di "presunta esportazione"); (ii) usati per scopi vietati dalle Leggi sull'esportazione compresi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, la proliferazione di armi nucleari, chimiche o biologiche, sistemi di propulsione a razzo, veicoli spaziali, razzi sonda o veicoli aerei senza equipaggio; o (iii) distribuiti a persone incluse nell'elenco Denied Parties (Parti non accettate) del Bureau of Industry and Security degli Stati Uniti o a quei paesi per i quali gli Stati Uniti hanno disposto limitazioni all'esportazione (inclusi attualmente, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, Cuba, Iran, Corea del Nord, Sudan e Siria).

15.8 Varie. Le Parti concordano espressamente di essere fornitori indipendenti e non intendono interpretare i Termini principali come relazione di assunzione, agenzia, joint venture o partnership. L'uso di "include" o "incluso" nei Termini principali significa "incluso a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo". La rinuncia da parte di una delle Parti di perseguire la violazione di qualunque disposizione costituirà una rinuncia a perseguire tale violazione in qualsiasi altra istanza. I Termini principali non possono essere modificati e non è possibile rinunciare a far valere alcun diritto, interamente o in parte, se non per iscritto e con la firma di entrambe le Parti. I Termini principali controlleranno i termini diversi o aggiuntivi di qualsiasi ordine di acquisto inviato dal Cliente. I termini e le condizioni in un ordine di acquisto sono nulli e non avranno effetto legale. Ad eccezione di quanto espressamente indicato in un Ordine di servizio o altro emendamento scritto tra Adobe e il Cliente, i Termini principali, incluso qualsiasi allegato ed emendamento, contengono l'intesa completa tra le Parti relativamente alla materia e sostituiscono qualunque precedente contratto e intesa contemporanea, per iscritto o orale, relativamente a tale materia. I Termini principali possono essere eseguiti in una o più controparti, ognuna della quali costituirà un originale e tutto ciò nel suo insieme costituirà uno e lo stesso accordo e le firme apposte ad un fax avranno effetto e validità simili alle firme su copie originali. Qualsiasi termine con iniziale maiuscola non definito nell'Ordine di servizio avrà il significato a questo assegnato nei Termini principali. Se un termine dei Termini principali viene ritenuto invalido o non applicabile per qualsiasi motivo, la parte rimanente della disposizione continuerà ad essere completamente valida ed effettiva e le Parti sostituiranno una disposizione valida con lo stesso intento ed effetto economico. I Termini principali saranno interpretati in accordo ai propri termini e senza alcuna assoluta interpretazione a favore o contro una delle Parti, inclusa l'interpretazione contro una Parte in virtù dell'aver redatto le disposizioni qui presenti. I Termini principali sono creati a beneficio di Adobe e del Cliente e non a beneficio di terze parti, eccetto ove espressamente stabilito.

サービスオーダーの別紙 A  
Adobe® Digital Publishing Suite – 利用条件

**お客様へ：**本利用条件をよくお読みください。本利用条件は、アドビ（以下に定義）と、本利用条件に明確に組み込まれるオーダー書類（以下に定義）で特定される事業体（以下、「お客様」といいます）により、両当事者の間で締結されます。本利用条件は、ソフトウェアおよびサービス（以下に定義）、ならびに本利用条件に従ってアドビによりお客様に提供されるその他のサービスに対して適用されます。

## 条件

### 1. 定義

- 1.1 「アクセス」とは、お客様による、インターネット上で IP リンク接続を使ったアドビソフトウェアおよびサービスへのアクセスから、Digital Publishing ポータルまたは本サービスの一環としてアドビによりホストされるお客様のコンテンツにアクセスすることを意味します。
- 1.2 「アドビ」とは、米国アドビおよびアドビアイルランドを意味します。
- 1.3 「アドビアイルランド」とは、適用されるサービスオーダーで言及または示されるとおり、4-6 Riverwalk, City West Business Campus, Dublin 24, Ireland に所在するアイルランド法人である **Adobe Systems Software Ireland Limited** を意味します。
- 1.4 「米国アドビ」とは、345 Park Avenue, San Jose, California 95110-2704, USA に所在するデラウェア法人である **Adobe Systems Incorporated**（アドビ システムズ社）を意味します。
- 1.5 「関連会社」とは、議決権株式の 50%を超える株式または自己株式を除く発行済み株式の 50%を超える株式が当事者により直接的または間接的に所有もしくは管理される法人、会社、またはその他の事業体を意味します。
- 1.6 「CDN」とは、お客様またはお客様のエンドユーザーに Web ページを配信するサーバーのネットワークであるコンテンツ配信ネットワークを意味します。
- 1.7 「Content Viewer」とは、オブジェクトコード形式の Digital Content Viewer を意味します。これには、マニュアル、アップデート、アップグレード、派生品が含まれますが、これらに限りません。
- 1.8 「コンサルティングサービス」とは、マスター条件の一部として本書に添付され組み込まれる作業指示書の定めに従って、お客様に代わってアドビが実施するカスタム作業を意味します。
- 1.9 「お客様」とは、オーダー書類に記載され、マスター条件を受諾している事業体を意味します。



1.10 「お客様の関連会社」とは、マスター条件に従って、ユーザーであることまたは注文を行うことがお客様により承認されているお客様の関連会社を意味します。かかる事業体は、お客様とのその関係が存続する限り、および以下の第 2 条 8 項に従ってお客様によりそのように承認される限りにおいてのみ、「関連会社」と見なされるものとします。お客様の関連会社のオーダー書類またはオーダー書類への付属書類は、マスター条件を参照し、お客様の名前、注文書番号、注文書の発効日が記載されている必要があります。

1.11 「お客様のコンテンツ」とは、お客様のビューアーやサービスを使って、お客様のエンドユーザーに提供されるお客様の発行物やマテリアルを意味します。

1.12 「お客様のデータ」とは、(i)レポートに含まれるすべてのデータを含めた、お客様のビューアーから収集されたすべてのデータと情報、および(ii)お客様が DPS サービスを使ってお客様の社内データストアまたは他のソース（オフラインのソースを含む）からレポートにインポートすることを選択したすべてのデータと情報を意味します。

1.13 「お客様のマテリアル」とは、お客様がアドビに提供するいかなる内容、アドビのサーバーに掲載するいかなる内容、またはお客様がスキャン、作成、データベース作成、使用、コンパイル、または掲載をアドビに求めるいかなる内容、およびお客様またはお客様のエンドユーザーにサービスを提供する目的で、お客様がアドビに提供するすべての電子メール/ダイレクトメールのマテリアルを意味し、これらにはお客様またはお客様のエンドユーザーの製品、フォント、写真、書類のコピー、マテリアル、ブランド、および商標などが含まれますが、これらに限りません。

1.14 「お客様のビューアー」とは、オブジェクトコード形式の Content Viewer で、展開されたお客様の商業ブランド版を意味します。

1.15 「お客様のエンドユーザー」とは、お客様のコンテンツまたはお客様のビューアーにアクセスおよび使用するエンドユーザーを意味します。

1.16 「Digital Publishing ポータル」とは、お客様がソフトウェアおよびサービスにアクセスするための 1 つの開始点を意味します。

1.17 「マニュアル」とは、ソフトウェアおよびサービスに関連して、お客様に提供された説明書およびファイルを意味します。

1.18 「DPS」とは、アドビの Digital Publishing Suite を意味します。

1.19 「フィードバック」とは、ソフトウェア、サービス、またはレポートの評価に関するお客様のフィードバックを意味し、特徴と機能、ユーザビリティ、仕様、アーキテクチャ図、API と関連情報、ソフトウェアまたはハードウェアの互換性、相互運用性、パフォーマンス、バグレポート、テスト結果、

およびマニュアル要件に対するフィードバックが含まれますがこれらに限りません。また、機能向上や機能強化に対する提案やアイデアが含まれる場合もあります。

1.20 「実施開始日」とは、適用されるオーダー書類（作業指示書を含むが、これに限らない）に定めるとおり、アドビがプロフェッショナルサービスの実施を開始した日付を意味します。

1.21 「実施期間」とは、適用されるオーダー書類に定めるとおり、実施開始日からサービス開始日までの期間を意味します。

1.22 「マスター条件」とは、本利用条件、適用されるお客様のオーダー書類、およびサービスディスクリプションを一括して意味します。

1.23 「オーダー書類」とは、適宜、サービスオーダーまたはリセラーライセンスを意味します。

1.24 「当事者」とは、適宜、アドビまたはお客様、もしくはその両者を意味します。

1.25 「プロフェッショナルサービス」とは、オーダー書類（作業指示書を含むが、これに限らない）に定めるとおり、それに記載される価格条件に従って、お客様に提供されるコンサルティング、トレーニング、実施、テクニカルサービスを意味します。これにはアドビトレーニングおよびアドビコンサルティングサービスが含まれる場合があります。

1.26 「所有権」とは、特許、著作権、商標、サービスマーク、マスクワーク、企業秘密、またはその他の知的財産権もしくは所有権を意味します。

1.27 「PS 成果物」とは、プロフェッショナルサービスを実施中に、お客様のビューアーからまたはお客様のサーチプロバイダーからアドビが収集したすべての情報とデータを意味します。これには、レポートに含まれるすべての分析データ、フォント、写真、画像、書類のコピー、マテリアル、ブランド、商標が含まれますが、これらに限りません。

1.28 「レポート」とは、アドビのデザインと外観を含むサービスの使用によって生成されたお客様のデータのグラフ表示または数値表示を意味します。

1.29 「リセラーライセンス」とは、ソフトウェアおよびサービスをライセンス許諾する目的で、リセラーライセンシーがアドビ認定リセラーとの間に締結したオーダー書類やライセンスを意味します。

1.30 「リセラーライセンシー」とは、ソフトウェアおよびサービスに関して、アドビ認定リセラーと有効なオーダー書類やライセンスを締結した当事者を意味します。

1.31 「SDK」とは、Adobe Digital Publishing Suite ソフトウェア開発キットと、サービスの一部との相互運用のために必要な場合があるアプリケーションプログラミングインターフェイス（以下、「API」といいます）を意味します。これには、マスター条件に従ってお客様に提供された、関連するマニュアル、アップデート、アップグレードが含まれますが、これらに限りません。

1.32 「サービス」とは、適用されるオーダー書類（またはその中で指定される場所）に記載される Adobe Digital Publishing Suite サービスを意味します。

1.33 「サービス開始日」とは、オーダー書類に記載されるとおり、ソフトウェアおよびサービスの料金が発生する当該日付を意味します。

1.34 「サービスオーダー」とは、アドビの直接のお客様がソフトウェアおよびサービスのオーダーに使用し、両当事者によって締結され、マスター条件を参照し、マスター条件が適用される、オーダー書類を意味します。これには、サービスオーダー、サービスオーダーへの付属書類、作業指示書が含まれますが、これらに限りません。

1.35 「ソフトウェア」とは、SDK（特に除外される場合は除く）、マニュアル、アップデート、派生品を含め、ライセンス許諾のためにお客様に提供される、オブジェクトコードバージョンのアドビのソフトウェアアプリケーションを意味します。これには、Digital Publishing ポータルまたは FTP によるダウンロードによってお客様に提供されるソフトウェアが含まれますが、これに限りません。

1.36 「ソフトウェアおよびサービス」とは、マスター条件に基づいて、アドビよりお客様にライセンス許諾されるサービス、ソフトウェア、プロフェッショナルサービス、およびカスタマーサポートを意味します。

1.37 「税金」とは、(i)所得税、法人所得税、事業税、動産税、無形個人財産税、従価税、付加価値税、物品サービス税、消費税、売上税、使用税、物品税、輸入税または輸出税、印紙税を含みますが、これらに限らない、あらゆる種類の税金（直接支払うか源泉徴収かに関わりなく）、(ii)行政機関のすべての許可手数料またはライセンス代、および関連する費用、(iii)すべての関税、および関連する費用、(iv)利息および罰金、税金または手数料への追徴金、または税務署または行政当局によって課せられたその他の追加金額を意味します。

1.38 「ユーザー」とは、適宜、お客様のログイン ID と固有のパスワードを使って、Digital Publishing ポータルにアクセスを認められ指定されているお客様の従業員、またはアドビにより本ソフトウェアの使用を認められているお客様の従業員のみを意味します。

## 2. ライセンス

2.1 ソフトウェアの限定使用ライセンス マスター条件のお客様の遵守および迅速かつ継続的な支払いを条件に、アドビはお客様に対して、契約期間中に、適用されるあらゆる所有権に基づいて、本第 2 条に定める各ライセンスに従ってアドビによりお客様に提供される本ソフトウェアにアクセスおよび使用するための、世界を対象とした、非独占的で譲渡不能の限定ライセンスを付与します。

マスター条件に別途指定がない限り、以下のソフトウェアライセンスはエンタープライズレベルのお客様およびプロフェッショナルレベルのお客様の両者に適用されます。ソフトウェアがエンドユーザー使

用許諾契約（以下、「EULA」といいます）とともにお客様に提供され、EULA に矛盾する条件がある場合、EULA の矛盾する条件は、本第 2 条に定めるライセンスより優先するものとします。

2.1 (i) Viewer Builder お客様は、お客様のビューアーを構築する目的においてのみ、Viewer Builder をインストールして使用することができます。お客様は、マスター条件に明確に記載されていない限り、第三者に Viewer Builder を配布することはできません。

2.1 (ii) Folio Builder お客様は、本サービスにアクセスおよび使用する目的においてのみ、Folio Builder をインストールして使用できます。お客様は、マスター条件に明確に記載されていない限り、第三者に Folio Builder を配布することはできません。

2.1 (iii) Content Viewer お客様は、お客様が合理的に必要であるとみなす場合、(a)オーサリングツールからの出力を使用、評価、テストするために、および(b)バックアップおよびアーカイブ用のコピーを適宜作成するために、Content Viewer をインストールして使用することができます。マスター条件に別途記載がない限り、スタンドアロンの形態で Content Viewer を第三者に配布することはできません。

2.1 (iv) InDesign 用 Overlay Creator Panel、Content Bundler、および Digital Publishing プラグイン お客様は、Content Viewer 内で表示するために設計されたコンテンツを開発する目的においてのみ、InDesign 用の Overlay Creator Panel、Content Bundler、および Digital Publishing プラグイン（以下、「オーサリングツール」といいます）をインストールして使用することができます。お客様は、マスター条件に明確に記載されていない限り、第三者にオーサリングツールを配布することはできません。

2.1 (v) SDK ライセンス エンタープライズレベルライセンスを締結したお客様は、お客様のビューアーを開発する目的においてのみ、またはお客様がオーダーしたサービスにアクセスおよび使用する目的においてのみ、マスター条件に従ってお客様に提供される SDK をインストールして使用することができます。お客様は、マスター条件に明確に定められていない限り、第三者に SDK を配布することはできません。SDK に付属のライセンス条件は、本第 2 条 1 項(v)号の条件より優先するものとします。

2.1 (vi) EULA のないソフトウェア EULA なしでソフトウェアがお客様に提供され、本第 2 条のライセンスが明確に適用されない場合、アドビはお客様に対して、契約期間中に、適用されるすべての所有権に従って、お客様のビューアーを社内開発する目的においてのみ、本ソフトウェアにアクセスおよび使用するための、世界を対象とした、非独占的で譲渡不能の限定ライセンスを付与します。明示的に承認されていない限り、お客様はかかるソフトウェアを第三者に配布することは許可されていません。

2.2 配布ライセンス 契約期間中に、マスター条件のお客様の遵守を条件に、お客様は、(i)お客様のエンドユーザーの個人使用のために、お客様のビューアー（実稼働前のバージョンまたはベータバージョン

を含む) をインストールして使用するためのライセンスをお客様のエンドユーザーに付与するために、利用可能な方法(インターネットまたは CDN を含む) を使ってお客様のエンドユーザーにお客様のビューアーを配布することができ、さらに(ii)複数の配布レベルを通じて、お客様のディストリビューターによりインストールまたは配布されたお客様のビューアーを配布することができます。これには、お客様のビューアーをお客様のディストリビューターの製品上にまたはその製品内にインストールする目的、またはお客様のエンドユーザーにお客様のビューアーを配布する目的において、マスター条件の諸条件に従って、お客様のディストリビューターにお客様のビューアーをサブライセンスするお客様の権利が含まれます。ただし、お客様は、かかるサブライセンス権利を行使することにより、マスター条件の下でのアドビに対するお客様の義務または責任から解放されるものではなく、お客様はアドビに対して、お客様のディストリビューターによる諸条件の違反における行為または不作為から発生するもしくはそれに起因する義務または責任を負うものとします。

2.3 お客様からのライセンス 契約期間中に、本ソフトウェア、サービス、レポートをお客様に提供するために必要な範囲および本書に定める権利を行使するために必要な範囲においてのみ、お客様はアドビに、お客様のコンテンツ、お客様のデータ、お客様のマテリアル、および PS 成果物を使用、コピー、送信、インデックス付け、表示、世界を対象とした、無償かつ非独占的な限定ライセンスを付与します。さらに、お客様はアドビに、お客様のデータから派生した匿名情報全般(Web ブラウザー、画面の解像度、モバイル機器などを含むが、これらに限らない) を使用、コピー、送信、インデックス付け、モデル化、集約(独自にまたはアドビの他のお客様の同様のデータと組み合わせ)、発行、表示、再販、配布するために、世界を対象とした、非独占的かつ永久的なライセンスを付与します。ただし、かかる使用には、お客様またはお客様のエンドユーザーを特定する情報は含まれないものとします。

2.4 カスタム開発 お客様のコンテンツ、お客様のデータ、お客様のマテリアル、および PS 成果物をお客様が所有する関心があるかどうかによりますが、カスタム開発に対するすべての権利、権原、および利益は、アドビまたはアドビのライセンサーに独占的に帰属するものとします(以下、「カスタム開発」といいます)。マスター条件の遵守を条件として、アドビはお客様に、お客様の社内での事業目的のため、および適用されるオーダー書類の記述に従って、契約期間中に、カスタム開発を使用し、アドビからの納品物を複製、表示、および実施することができる、世界を対象とした、非独占的で譲渡不能の限定ライセンスを付与します。

2.5 マニュアル お客様は、マスター条件に従い、本ソフトウェアのお客様のアクセスに関連して、お客様自身が社内で使用するために、マニュアルの複数のコピーを作成できるものとします。ただし、合理的に必要とされる数を上回らないものとします。お客様が作成するマニュアルの許可されたコピーには、そのマニュアルに掲載されている著作権その他の所有権表示と同一のものを記載しなければなりません。

2.6 サブコントラクター お客様は、第三者のサブコントラクターまたは開発請負業者にお客様のビューアーの開発をサブライセンスして、お客様に代わってお客様のビューアーの開発を依頼することができます。ただし、(a)本ソフトウェアの使用に関係してマスター条件の条項がお客様に適用されるのと同様

に、サブコントラクターがそれらの条項に拘束され完全に遵守することに同意する責任をお客様が負うこと、(b)本契約で制限されているように、その使用が、お客様の直接的で有益な事業目的に関連する使用に限られること、(c)その使用が、本契約で規定されているライセンスの範囲あるいは数の増大に該当した場合はかかる増大を意味するものではないこと、および(d)お客様が、マスター条件に関連してかかるサブコントラクターによるすべての行為または不作為についての全責任を負うことが条件となります。

2.7 フィードバック お客様はアドビに対して、フィードバックの使用、複製、配布、派生物の作成、公の展示、公演、作成、使用、売却、および輸出を行うための、世界を対象とした、非独占的で取消不能、無償の権利とライセンス（複数の階層に及ぶサブライセンシーに対してサブライセンスする権利を含むがこれに限らない）を付与するものとします。発行者は、アドビにフィードバックを提供するために必要なすべての権利を有することに同意し、さらに、お客様が提供したフィードバックをアドビが組み込んだり使用したり、または受け入れたりする義務を一切負わないことを了承するものとします。

2.8 関連会社 アドビは、両当事者が合意するサービスオーダーを締結することにより、お客様の関連会社が、マスター条件に従って、本書に基づいて提供されるサービスをオーダーできることに同意します。マスター条件を組み込んだサービスオーダーに署名する各関連会社は、マスター条件、かかるサービスオーダー、またはその付録書類で使用される用語に応じて、お客様とみなされます。マスター条件は、かかるサービスオーダーまたは付録書類に関連する限りにおいて、米国アドビ、アドビアイルランド、および関連会社との三者契約と見なされるものとします。ただし、そのお客様はかかる関連会社の行為または不作為に関する最終的な責任を負うものとします。米国、カナダ、メキシコ以外の国に所在する関連会社で、マスター条件が適用されるサービスオーダーを行う会社は、アドビアイルランドとの契約が必要であり、アドビアイルランドにオーダーを行う必要があります。米国、カナダ、メキシコに所在する関連会社は、米国アドビとの契約が必要であり、米国アドビにオーダーを行う必要があります。

2.9 サブライセンス アドビは、お客様のライセンシーに代わって、お客様が本サービスにアクセスおよび使用できることに同意します。ただし、お客様は有効なサービスオーダーを有し、かかるアクセスと使用は、マスター条件に遵守するものとします。これには第 2 条 9 項が含まれますが、これだけに限りません。お客様は、(a)本書で制限されるとおり、かかる使用がお客様の直接的で有益な事業目的に関連する使用に限られること、(b)かかる使用が本書に従って提供されるライセンスもしくはフルフィルメントの範囲や数の増加を表明または意味するものではないこと、(c)お客様が、お客様のライセンシーによるマスター条件に関するすべての行為または不作為に全責任を負うことに同意するものとします。

### 3. アドビ DPS サービス：

3.1 サービス 本サービスについては、適用されるオーダー書類（またはその中で指定される場所。サービスディスクリプションが含まれるが、これに限らない）で説明しています。適用されるオーダー書類で別途指定がない限り、年間イシューボリュームバンドルコミットメントの未使用分の有効期限は、適用されるオーダー書類で特定されるサービス開始日から 1 年とします。その他の目的で、未使用分がか

かる年の最終日を過ぎて持ち越されたり、有効期間が延長されることはありません。アドビの直接のお客様による本サービスへの変更依頼は、サービスオーダーの付属書類で対応する必要があります。リセラーライセンスは、そのアドビ認定リセラーにリセラーライセンスの指定するサービスへの変更を直接依頼するものとします。アドビは、提案された変更およびそれに付随する料金に書面にて両当事者が合意するまで、お客様の依頼書に記載された作業を実行する義務を負いません。

3.2 サービスへのライセンス マスター条件の遵守と関連する費用の支払いを条件として、アドビはお客様に対して、契約期間中に、(i)お客様とそのユーザーが、Adobe Digital Publishing Suite のオンラインインターフェイス (Digital Publishing を含むが、これに限らない) を通じて本サービスにアクセスするための、(ii)社内または社外で Base Analytics レポートを使用および配布するための、および(iii)Advanced Analytics のための別個の契約によりお客様に付与される追加権利なしで、社内のみで Advanced Analytics レポートを使用および配布するための、世界を対象とした、非独占的で譲渡不能の限定権利を付与します。本第 3 条 2 項のかかるすべての権利は、お客様のビューアーを使って、お客様のコンテンツを開発、発行、配布する目的のみに限定されています。

3.3 お客様のコンテンツ お客様は、(1)お客様のコンテンツまたはお客様がそのエンドユーザーに本サービスへのアップロードや共有を許可したコンテンツが、お客様のコンテンツをホストおよび配布する法域の法律を遵守していることを確かにし、(2)かかるお客様のコンテンツが関連する法律に違反するとお客様に知らされたり、違反すると確信する理由がお客様にある場合は、速やかにお客様のコンテンツを削除する全責任があります。(i)アドビがお客様に代わってホストするお客様のコンテンツが法律に違反することをアドビが実際に通達された場合、(ii)お客様のコンテンツを削除するための合理的な機会をアドビがお客様に提供した場合、および(iii)お客様がそれを怠った場合にのみ、アドビは、お客様のコンテンツを削除します。アドビがお客様に通達し、合理的な時間内にお客様が修正できなかった場合、アドビはその独自の裁量で、コンテンツを削除するかどうか、さらに本サービスにアクセスおよび使用するお客様のライセンスを一時停止または終了するかどうかを判断する権利を有します。

#### 4. プロフェッショナルサービス

アドビがお客様に提供するプロフェッショナルサービスは、適用されるオーダー書類または対応する作業指示書に記載されている必要があります。プロフェッショナルサービスおよびそれに関連する費用 (これに限らない) を明確にするオーダー書類を初めに締結することなく、アドビは、お客様が依頼する追加のプロフェッショナルサービスを実施しません。適用されるオーダー書類で別途指定がない限り、プロフェッショナルサービスの未使用时间分の有効期限は、適用されるオーダー書類または対応する作業指示書で特定される実施開始日から 1 年とします。その他の目的で、未使用时间がかかる年の最終日を過ぎて持ち越されたり、有効期間が延長されることはありません。

プロフェッショナルサービスの特定料金が参照されていない場合は、プロフェッショナルサービスは、時間と材料を基に、その時点で有効なアドビの料金を適用して行われるものとします。つまり、

お客様は、関連作業にかかった時間に対する料金、マテリアル、税金、および経費を合計した金額をアドビにお支払いいただくものとします。言及される金額は、常にお客様の予算編成とアドビのリソーススケジュール編成のための見積もりに過ぎないものとします。ただし、その金額が明確な限度額であると明示的に記述されている場合は、この限りではありません。

## 5. カスタマーサポート

5.1 ゴールドサポート ゴールドサポートでは、マスター条件に基づいてライセンス許諾され、本サービスにアクセスするために使用するソフトウェア（SDK を除く）のトラブルシューティングを含めたサービスの問題に関して、年中無休で優先電話サポートを提供します。SDK のサポートはゴールドサービスの対象にはなりません。コンテンツ作成のために使用するソフトウェアについては、マスター条件の範囲外でライセンス許諾されたソフトウェアの追加サポートをお客様が購入されない限り、ゴールドサポートの対象にはなりません。サポートは、以下のように、Adobe Digital Publishing Suite に関連して提供されます。

5.1 (i) 目標応答時間（地域別の通常の営業時間中）

- a. 優先度 1：1 時間
- b. 優先度 2：2 時間
- c. 優先度 3：3 時間
- d. 優先度 4：1 営業日

詳細については、[優先度の定義](#)を参照してください。

5.1 (ii) 承認された問い合わせ担当者 お客様は、アドビテクニカルサポートチームにケースの問い合わせを承認された担当者を最大 4 人設定することができます。

5.1 (iii) 営業時間 年中無休で利用可能な英語でのサポート

5.1 (iv) ケースの優先度の定義 ゴールドサポートプログラムの場合、お客様は優先度のレベルを特定します。技術的問題に正確に優先度を付けることは、お互いの業務を円滑に行うために重要です。以下のガイドラインにより適切な優先度を判断することができます。

- a. 重大（優先度 1） — **実稼働システムに非常に深刻な中断をもたらす問題**。ユーザーコミュニティ全体が影響を受けているか、または受ける可能性がある問題です。システムが完全にクラッシュしたり、実稼働システムの主要機能が中断するため、即座に実行すべきタスクが実行できません。データの完全性が危険にさらされています。この問題は金銭的な損失をもたらす可能性があるため、即座にサービス要求に対処する必要があります。デスクトップアプリケーションでは、



ソリューションの一部であろうと、ソリューションとは無関係であろうと、この問題により、重大なプロジェクトの期日を逃したり納品を怠ることから、差し迫った金銭的損失が発生する危険性があります。優先度 1 の重大なすべての問題に関しては、アドビカスタマーサポートに電話してください。

- b. **緊急（優先度 2）** — **通常の稼働に深刻な中断をもたらすか、企業規模インストール、緊急の期日に悪影響を与えるか、または危険性がある問題。** 実稼働システムで重要なタスクが実行できませんが、エラーによって必要不可欠なオペレーションが障害を受けるわけではありません。制限された状態で処理を続行でき、データの整合性が危険にさらされている可能性があります。実稼働前の環境では、この問題によって企業規模のインストールが妨げられます。デスクトップアプリケーションでは、金銭的な影響がある緊急のプロジェクト期日に間に合わない危険性があります。機能の不具合により重要な処理に深刻な中断が発生したり、業務に悪影響が及ぶ可能性があるため、サービス要求に早急に対処する必要があります。
- c. **重要（優先度 3）** — **通常の稼働が中断される問題。** 実稼働システムには影響せず、パフォーマンスが多少低下する可能性がある問題です。エラーは、ソフトウェアの機能の不具合または誤作動に起因するものです。この問題は、開発環境での試験または機能検証(POC)の期日に影響します。デスクトップアプリケーションでは、重要なプロジェクト期日に間に合わない危険性があります。
- d. **軽微（優先度 4）** — **通常の稼働に起きる中断が最小限か、または全くない問題（業務上の影響はなし）。** 問題は、API と連携、インストール、構成に関する質問、機能向上の依頼、またはマニュアルに関する質問など、「方法」に関する質問です。

#### 5.1 (v) アドビゴールドサポート条件

##### a. サービス

1. アドビは、<http://www.adobe.com/jp/support/programs>（以下、「サポートサイト」といいます）に記載されるサポートサービス（以下、「サポートサービス」といいます）をお客様および割り当てられた認定ユーザー「テクニカルサポート問い合わせ担当者」に提供します。その記述は、適宜変更されるとおりに、マスター条件の一部と見なされます。ゴールドサポートが提供されるアドビソフトウェア製品とテクノロジーは、サポートサイトに記載されています。ゴールドサポートが提供されないアドビソフトウェア製品もあります。サポートサービスは、サポートサイトに記載される地域の営業時間中に、アドビのテクニカルサポートチームのメンバーにより、テクニカルサポート問い合わせ担当者に提供されます。問い合わせ担当者が指定されるテクニカルサポートは、契約を追加購入して、その担当者をサポートプログラムの認定ユーザーとして登録することができます。サポー

トは英語のみで提供されます。ただし、アドビによってローカライズされたサポートが利用できる地域に居住するお客様は、その地域の言語でサービスを利用できます。

2. お客様は、リモートコンピューターアクセスを介し、アドビの eSupport サービス（以下、「eSupport サービス」といいます）を利用できるものとします。お客様が eSupport サービスの利用を希望される場合、お客様は、アドビがお客様にサポートサービスを提供する目的においてのみ、お客様のソフトウェアおよびそのソフトウェアがインストールされたすべてのシステムにアクセスする権利をアドビに付与します。お客様は、セキュリティを「高」に設定し、アドビのアクセスを監視することにより、ソフトウェアおよびお客様のシステムに対するアドビのアクセスをコントロールすることができます。ただし、お客様がセキュリティを高く設定し、お客様のシステムに対するアドビのアクセスを監視した結果、アドビがサポートサービスを提供できなかった場合、アドビはその責任を負わないものとします。
  - b. 制限 アドビは、その妥当な裁量により、お客様がサポートサービスを悪用または不正使用していると判断した場合は、このサービスの提供を制限するか、または終了する権利を有します。以前に解決した問題に関して頻繁に電話すること、マニュアル類で答えが容易に見つかる質問を繰り返してすること、テクニカルサポートに関係ない問題について話すことなどが、悪用・不正使用の例です。このサービスの再販および譲渡は固く禁止します。これらの行為があった場合は、このサポートサービスの解約の理由となります。認定ユーザーであるテクニカルサポート問い合わせ担当者を、別の担当者に換えることはできますが、担当者がサポートプログラムのオーナーである場合を除きます。担当者を換えるときは、新しいテクニカルサポート問い合わせ担当者にサポートサービスを提供する以前に書面にてその旨をリクエストする必要があります。アドビは、サポートサイトに掲載されているとおり、アドビに正しく登録されている製品のみをサポートサービスの対象とします。
  - c. 除外 以下の問題に関連するまたはそれらから発生する問題に関して、アドビはサポートサービスを提供する義務を負わないものとします。(i)お客様による本来の用途に反する方法での製品の使用、(ii)製品が収納されているメディアの損傷、または製品がインストールされているコンピューターの損傷、(iii)製品に関するお客様の過失、誤使用、および変更、(iv)最新のバージョン（たとえば 5.x）とその直前のバージョン（たとえば 4.x）以外のバージョン（ただし、アドビは、サポートサイトにサポート対象製品として記載されていないソフトウェアに関しても、サポートサービスを提供する義務がありません）、(v)サポートサイトにサポート対象技術として記載されているネットワークのインストールの支援に関連しない第三者の製品と技術のサポート、および(vi)アドビが認定していないハードウェア、ドライバー、およびソフトウェアの置き換えまたはインストールの際のコンフリクト。

d. 期間および解約

1. アドビは、サービスオーダー（またはその他のオーダー書類。別の名前で呼ばれる場合もある）で定める期間中、本第 5 条 1 項に従って、上記のサポートサービスを提供するものとしします。
2. 「年間カスタマーサポート料金」とは、本第 5 条で使用されるとおり、(i)初回期間における、適用される購入書類で定められた年間カスタマーサポート料金を意味します。
3. 本書の他の規定に関わりなく、お客様が年間サポートサービス料金をアドビにお支払いいただかなかった場合、アドビがお客様に書面で未納通知を送付してから 10 日経過してもまだ支払いがなければ、アドビはサポートサービスを解約できるものとしします。また、お客様が本第 5 条の規定に対する重大な違反を犯し、その旨の書面通知を受けてから 30 日以内にかかる違反が修正されない場合も、アドビはサポートサービスを解約できます。ただし、ライセンスを付与されたソフトウェアの利用条件またはエンドユーザー使用許諾契約に関する重大な違反の場合は、直ちに解約できるものとしします。
4. お客様は、アドビが、いつでも独自の裁量により、いかなるソフトウェアもその製造と開発、およびそのソフトウェアのサポートサービス（制限なくソフトウェアの旧バージョンの配布を含む）を中止する権利を有することを了承するものとしします。ただし、アドビは、マスター条件で定める解約条項が適用される場合を除き、サービスオーダー（またはその他のオーダー書類。別の名前で呼ばれる場合もある）で定める現行年度中は、ソフトウェアのサポートサービスを中止しないことに同意します。アドビは、妥当な裁量に基づき、サポートサービスを適宜変更する権利を有しますが、かかる変更により(i)サポートのレベルが本書に定めるレベルより低下すること、(ii)アドビの義務が大幅に減ること、(iii)お客様の権利が大幅に損なわれること、または(iv)現行期間中に年間サポートサービス料金が上がることはないものとしします。本書に定めるサポートサービスの内容に、許可可能な範囲内で主要な変更がある場合は、アドビは、30 日前までに書面によりお客様にその旨を通知するものとしします。

- e. 保証および排除 アドビは、商取引上の合理的な努力を払い、サポートサービスをプロフェッショナルとして提供しますが、アドビは、お客様からいただくすべての質問または問題を解決できること、または解決することは保証できません。本第 5 条 1 項のいかなる内容も、該当ソフトウェアに関するエンドユーザー使用許諾契約、およびその他の該当契約に定めるソフトウェア保証を、アドビがそのソフトウェアの使用をコントロールすることにより拡張・追加するものとは解釈されないものとしします。お客様の法域の法律により排除または制限することが認められない保証、条件、表明、条項を除き、アドビは、明示的、黙示的であるか、または制定法によるものであるか否かに関わらず、本第 5 条 1 項、またはマスター条件に基づくマテリアルまたはサービ

スの条項に関連または起因するいかなる種類の保証を行わず、また条件を付けず、お客様もそれらを受けることはありません。アドビは、特に、商品性または特別な目的への適合性に関する黙示的な保証を放棄します。

- f. **責任の制限** いかなる場合においても、本第 5 条 1 項に関連または起因して生じた、アドビのお客様に対する責任の金額は、かかる責任が発生した年度中にお客様が注文したサポートサービスの対価としてアドビに支払った額を上限とします。アドビは、いかなる場合も特別損害、懲罰的損害、間接的損害、または派生的損害に対して責任を負わないものとします。この損害には損益、データの紛失、代替品・サービスの調達費、設備機器の故障、または事業の中断による損害を含みますが、これに限りません。また、いかなる責任の法理に基づいた場合でも、本第 5 条 1 項に起因または関連している前記の損害について、アドビが発生の可能性について報告を受けていたかどうかにかかわらず、アドビは責任を負いません。上記の制限は、制限付き救済方法が本質的な目的を果たさない場合でも、適用されるものとします。
- g. **追加** お客様に対して書面にて通知された、本サービスオーダーに追加されるカスタマーサポートサービスがある場合は、本諸条件が適用されます。

5.2 開発者サポート エンタープライズレベルライセンスにゴールドサポートを注文したお客様は、ゴールドサポートに加えて、開発者サポートも受けられます。開発者サポートでは、開発者サポートプログラムの一環として提供された SDK と API に関する開発の質問に対し、翌営業日中に電子メールで対応します。Digital Publishing Suite のプロフェッショナルエディションのゴールドサポートには、開発者サポートは含まれていません。

### 5.2 (i) サービス

- a. 開発者サポートが提供されるソフトウェアは、第 5 条 2 項(i)(e)号に記載されています。開発者サポートが提供されないアドビソフトウェア製品もあります。
- b. サポートサービスは、アドビ開発者サポートチームのメンバーにより、以下に記載される営業時間内に、承認されたお客様のテクニカルサポート問い合わせ担当者に提供されます。
- c. サポートインシデントは、電子メールを使ってまたはアドビのサポートポータルにログインして、提出できます。アドビのテクニカルサポートチームは、アドビがインシデントを受領してから 1 営業日以内にそのインシデントに対応します。
- d. サポートは英語のみで提供されます。ただし、アドビによってローカライズされたサポートが利用できる地域に居住するお客様は、その地域の言語でサービスを利用できます。

- e. 開発者サポートは現在、Bundler SDK、Adobe InDesign® SDK、Adobe® Creative Suite® SDK、および Adobe® Creative Suite® Extension Builder（以下、「サポート対象ソフトウェア」といいます）に対して提供されています。
- f. 電子メールまたはアドビのサポートポータルから送信された質問には、月曜日から金曜日、8 am～5 pm（東部標準時間）の営業時間内に対応します。
- g. 承認された問い合わせ担当者 お客様は、アドビ開発サポートチームにケースの問い合わせを承認された担当者を最大 4 人設定することができます。

## 5.2 (ii) 制限

- a. このサービスの再販、移転、および譲渡は固く禁止します。これらの行為があった場合は、このサポートサービスの解約の理由となります。アドビは、上記の第 5 条 2 項(i)(e)号で特定される、サポート対象ソフトウェアに対してのみサポートサービスを提供します。1 件のサポートインシデントは、たとえば、サポート対象ソフトウェアの文書化された特定の機能の使用、特定の問題またはエラーメッセージに対する支援、個別的なコードに関する問題に対する支援など、サポート対象ソフトウェアの 1 つの点についての問題に関するサポートに限定されます。こういった問題が、サポート対象ソフトウェアの他の点にも関連する場合、他の点に対応することは、別個の問題となり、追加のサポートインシデントが必要です。1 件のサポートインシデントには、複数のやり取り、電子メール、およびオフラインリサーチが関わる場合があります。アドビのサポートエンジニアには、何をもって 1 件のサポートインシデントと見なされるかを判断して、お客様にそれを伝える責任があります。アドビのサポートエンジニアは、問題を解決するために合理的な努力を払いますが、アドビはすべての問題が解決されることは保証できません。
- b. 開発者サポートインシデントの対応の一部としてアドビが提供するコードは、開発者にライセンスが付与され、マスター条件で定める目的において、開発者のみが使用するために提供されます。開発者によるデベロッパーツールの使用にも、マスター条件またはエンドユーザー使用許諾契約が適用されます。エンドユーザー使用許諾契約は、サポート対象ソフトウェアをダウンロードする前に、またはかかるサポート対象ソフトウェアのシリアル番号もしくはライセンスキーの受領に関連して、許諾する必要がある場合があります。上記のコードに関するすべての権利は、アドビに帰属します。アドビのソフトウェア使用許諾契約およびコードに付随するその他の諸条件に明確に記載されている場合を除き、開発者には、かかるコードを複製、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、サブライセンス、または配布する権利はありません。
- c. サポートを依頼しこれを受ける場合は、開発者はアドビに対して、開発者または第三者の秘密情報（開発者のソフトウェアに組み込まれた情報を含む）を提供しないものとします。開発者

がアドビに対して提供したマテリアルにこれと異なる趣旨の注意書きやラベル表示があったとしても、それらは無効とします。

- d. 紛失または変更されたファイル、データまたはプログラムの復元は、開発者の全責任となります。
- e. **除外** 以下の問題に関連するまたはそれらから起因する問題に関して、アドビはサポートサービスを提供する義務を負わないものとします。(i)お客様による本来の用途に反する方法でのサポート対象ソフトウェアの使用、(ii)サポート対象ソフトウェアが収納されているメディアの損傷、またはサポート対象ソフトウェアがインストールされているコンピューターの損傷、(iii)サポート対象ソフトウェアに関するお客様の過失、誤使用、および変更、(iv)サポート対象ソフトウェアの最新のバージョン（たとえば 5.x）とその直前のバージョン（たとえば 4.x）以外のバージョン（ただし、アドビは、サポートサイトにサポート対象製品として記載されていないソフトウェアに関して、サポートサービスを提供する義務がありません）、(v)第三者の製品と技術のサポート、および(vi)アドビが認定していないハードウェア、ドライバー、およびソフトウェアの置き換えまたはインストールの際のコンフリクト。

## 5.2 (iii) 期間と解約

- a. アドビは、サービスオーダー（またはその他のオーダー書類。別の名前で呼ばれる場合もある）で定める期間中、本第 5 条 2 項に従って、上記のサポートサービスを提供するものとします。
- b. 本書の他の規定に関わりなく、お客様が年間サポートサービス料金をアドビにお支払いいただかなかった場合、アドビがお客様に書面で未納通知を送付してから 10 日経過してもまだ支払いがなければ、アドビはサポートサービスを解約できるものとします。また、お客様が本第 5 条 2 項の規定に対する重大な違反を犯し、その旨の書面通知を受けてから 30 日以内にかかる違反が修正されない場合も、アドビはサポートサービスを解約できます。ただし、マスター条件でお客様に付与されたライセンスまたはソフトウェアに適用されるエンドユーザー使用許諾契約に関する重大な違反の場合は、直ちに解約できるものとします。
- c. お客様は、アドビが、いつでも独自の裁量により、いかなるソフトウェアもその製造と開発、およびそのソフトウェアのサポートサービス（制限なくソフトウェアの旧バージョンの配布を含む）を中止する権利を有することを了承するものとします。ただし、アドビは、本書の解約条項が適用される場合を除き、お客様のサービスオーダー（またはその他のオーダー書類。別の名前で呼ばれる場合もある）の現行年度中は、ソフトウェアのサポートサービスを中止しないことに同意します。アドビは、妥当な裁量に基づき、サポートサービスを適宜変更する権利を有しますが、かかる変更により(i)サポートのレベルが本書に定めるレベルより低下すること、(ii)アドビの義務が大幅に減ること、(iii)お客様の権利が大幅に損なわれること、または(iv)現行期間中に年間サポートサービス料金が上がることはないものとします。本書に定めるサポート

サービスの内容に、許可可能の範囲内で主要な変更がある場合は、アドビは、30 日前までに書面によりお客様にその旨を通知するものとします。

**5.2 (iv) 保証と免責** アドビは、商取引上の合理的な努力を払い、サポートサービスをプロフェッショナルとして提供しますが、アドビは、お客様からいただくすべての質問または問題を解決できること、または解決することは保証できません。本第 5 条 2 項のいかなる内容も、マスター条件で定められる本ソフトウェアの保証、本ソフトウェアに付随するエンドユーザー使用許諾契約、または本ソフトウェアの使用を管理するアドビとのその他の契約を拡張・追加するものとは解釈されないものとします。お客様の法域の法律により排除または制限することが認められない保証、条件、表明、条項を除き、アドビは、明示的、黙示的であるか、または制定法によるものであるか否かに関わらず、本第 5 条 2 項、またはマスター条件に基づくマテリアルまたはサービスの条項に関連または起因するいかなる種類の保証を行わず、また条件を付けず、お客様もそれらを受けることはありません。アドビは、特に、商品性または特別な目的への適合性に関する黙示的な保証を放棄します。

**5.2 (v) 責任の制限** 本第 5 条 2 項の下でのアドビの責任は、お客様が注文したサポートサービスの対価として支払った額を上限とします。アドビは、いかなる場合も特別損害、懲罰的損害、間接的損害、または派生的損害に対して責任を負わないものとします。この損害には損益、データの紛失、代替品・サービスの調達費、設備機器の故障、または事業の中断による損害を含みますが、これらに限りません。また、いかなる責任の法理に基づいた場合でも、本第 5 条 2 項に起因して生じた前記の損害について、アドビが発生の可能性について報告を受けていたかどうかにかかわらず、アドビは責任を負いません。上記の制限は、制限付き救済方法が本質的な目的を果たさない場合でも、適用されるものとします。

**5.2 (vi) 追加** お客様のサービスオーダーに追加されたサポートサービスには、マスター条件が適用されます。

### 5.3 アドバンテージサポート

**5.3 (i) 説明** アドバンテージサポートは、エンタープライズレベルライセンスをお持ちのお客様がゴールドサポートとともに購入可能な選択的プログラムです。アドバンテージサポートでは、個別のサポートを提供するために指定された技術専門家チーム、より迅速な応答時間を伴う優先的なケース対応、および四半期ごとのパフォーマンスレビューを提供します。このプログラムは解決時間を最適化することを目的としています。アドバンテージサポートには、指定された担当者へのアクセス、年中無休の電話サポート、優先的なケース対応、承認された 5 人の問い合わせ担当者、四半期ごとのパフォーマンスレビューが含まれます。アドバンテージサポートは、ソフトウェアおよびサービスのエンタープライズレベルライセンスをお持ちのお客様にのみ提供されます。

**5.3 (ii) 条件** アドバンテージサポートプログラムの一環として、お客様に対して提供されるテクニカルサポートサービス（以下、「アドバンテージ」といいます）は、以下のとおりです。

- a. お客様のゴールドサポート条件の一環として指定できるテクニカルサポート問い合わせ担当者の数が、最大で5人に増加されます。
- b. テクニカルサポート問題の管理のために、指定された担当者チームにアクセスが提供されます。
- c. 複雑または重大な問題をモニターし、テクニカルサポート管理者と密接に協力して、適切にエスカレーションが行われます。
- d. 本サービスオーダーで特定されるソフトウェア製品に影響のある重大な問題に対して、年中無休のサポートサービス（以下、「年中無休サポート」といいます）を提供します。これは、ゴールドサポートに記載される時間外に、アドビがそれらのソフトウェア製品にサポートを提供することを意味します。対応時間目標は以下のとおりです。

優先度	重要度*	対応時間
1	重大	30分：年中無休
2	緊急	1 営業時間
3	重要	2 営業時間
4	軽微	1 営業日

\*重要度の定義は、上記の第5条1項に記載されるとおりです。

- e. 優先度1の重大なケースの場合、対応時間はお客様がアドビに連絡されてから30分とします。重大なケースのサポートリクエストはすべて電話で行い、疑わしいエラーを再現し、社内またはポケベルを問わず、修復期間中の指定担当者をアドビに知らせて、データの収集、トラブルシューティング、テスト、提案された解決策の実施に協力していただきます。お客様がこれらの条件に対応できない場合、アドビは独自の裁量において、ケースの優先度を下げる場合があります。
- f. アドビが実施する遠隔地からのトラブルシューティングと調査方法ではうまくいかず、サービスと納品物を提供するには施設内でのサポートが最も効果的であるとアドビが独自の裁量において判断した場合、お客様に対して施設内でのサポートの請求は行われませんが、出張費が請求されます。

## 6. 義務および制限

6.1 コンテンツと配布の制限 お客様は、お客様による配布のために、お客様が開発したまたはライセンスを受けたお客様のビューアーでのみコンテンツを提供することに同意します。マスター条件で別途定



めがない限り、お客様に対して行われた違反の報告を管理するのはお客様の全責任です。お客様は、ソフトウェアおよびサービスのお客様による使用には、違反のマテリアルを含まないことに同意します。これには、わいせつに関する適用法に違反するマテリアルが含まれますが、これに限りません。

6.2 表示 お客様が許可を得て作成する本ソフトウェアのすべてのコピーには、本ソフトウェア上または本ソフトウェア内に付された著作権表示およびその他の財産権表示と同一の表示が付されていなければなりません。

6.3 変更およびリバースエンジニアリングの禁止 マスター条件で定められている場合を除き、お客様は、本ソフトウェアを修正、改変、翻訳したり、本ソフトウェアの派生物を作成したりすることはできません。また、法律上逆コンパイルが明示的に許容されている場合を除き、お客様はリバースエンジニアリング、逆コンパイル、逆アセンブルを行ってはならず、またその他の方法で本ソフトウェアのソースコードの解読を試みることはできません。お客様は最初にアドビに書面にて必要な情報の提供の許可を求めるものとします。これを行うにあたりアドビは、妥当な料金など、妥当な条件を課す権利を有します。情報の請求は、ソフトウェアに記載されたアドビの住所または adobe.com に適宜掲載されるアドビの住所に直接行うものとします。

6.4 制限 お客様は、以下のことをできません。(i)マスター条件で明確に許可されている場合を除き、本ソフトウェアおよびサービスに関するお客様の権利を貸与、リース、サブライセンス、譲渡、または移転したり、本ソフトウェアの全部または一部を他のユーザーのコンピューターにコピーすることを許可すること、(ii)マスター条件で明確に許可されている場合を除き、お客様のログイン ID またはパスワード、レポート、ソフトウェア（オーサリングツール、Content Viewer、Viewer Builder を含むが、これらに限らない）を第三者に提供すること、(iii)ウィルス、ワーム、トロイの木馬、または第三者のコンピューター操作、財産、もしくは情報に損害を与える可能性のある有害なソフトウェアコードまたは類似のファイルを導入すること、(iv)アドビのサーバーまたはアドビのサーバーに接続されているネットワークを破損したり不能にしたり、過度な負荷をかけたり、損なったりするような方法で本サービスを使用すること、また、他者による本サービスの使用やその利便享受を妨げ得る方法で本サービスを使用すること、(v)アドビのサーバーや本サービスに接続されているサービス、マテリアル、他のアカウント、コンピューターシステム、ネットワークへ、ハッキング、パスワードマイニング、その他の方法により、権限なくアクセスしようと試みること、(vi)電子メールアドレスなどのデータやデータフィールドの抽出を計画的に行うこと、(vii)第三者に関する情報（電子メールアドレス、その他の個人情報を含む）を、かかる第三者の明確な同意なく、開示、収集、または取得すること、他者への詐欺行為、誹謗、中傷、攻撃、嫌がらせ、ストーキング、脅迫したり、または他者の法的権利（プライバシー権、およびパブリシティー権を含む）を侵害したりすること、または(viii)著作権法、商標法等の知的財産法により（または、プライバシー権、あるいはパブリシティー権により）保護されている画像、写真、ソフトウェア、その他のマテリアルを含むファイルをアップロードしたり提供すること。ただし、お客様が、それらの権利

を有していたりコントロールしている場合、またはそのような行為に必要なすべての同意を得ている場合は、その限りではありません。

6.5 ライセンス お客様は、サービスオーダーまたはライセンスで明らかのように、特定のソフトウェアまたはサービスに対して購入し、その特定のソフトウェアまたはサービスに適用される場合、ライセンスが付与されているユーザーの最大数を超えないことに同意するものとします。

6.6 エンドユーザー使用許諾契約とサービスの条件 お客様は、お客様のビューアーが、お客様およびそのサプライヤーのための以下の最低条件を含む、執行可能なエンドユーザー使用許諾契約またはサービス条件（以下、「エンドユーザーライセンス」といいます）に従って、お客様のエンドユーザーに配布されることを確かにするものとします。(i)配布および複製の禁止、(ii)修正および派生物の禁止、(iii)ソフトウェアの逆コンパイル、リバースエンジニアリング、逆アSEMBル、および他の方法でソフトウェアを人が読み取れる形式にすることを禁止、(iv)お客様およびそのサプライヤーにソフトウェアの所有権があることを明示した条項、(v)間接的損害、特別損害、付随的損害、懲罰的損害賠償、および派生的損害の排除、(vi)適用されるすべての法定保証の排除、法律により許可される最大の範囲、お客様のビューアーの価格を上限とする責任の制限、またはお客様により返品および返金（ある場合）する権利をエンドユーザーの唯一の救済とする条項、およびそのすべてを含む、適宜、その他の業界の標準的な排除と制限、および(vii)エンドユーザーに制限を通知する諸条件。乱用、著作権侵害、およびお客様のコンテンツに関連するその他の違反の報告を含みますが、これらに限りません。

6.7 アップグレード お客様は、適用されるアップデートまたはアップグレードを最初に受け取ってから妥当な期間内に、アドビによりお客様に提供されたソフトウェアへのアップデートまたはアップグレードに伴って、お客様のビューアーをアップデートするために、合理的な努力を払うものとします。

6.8 ログイン情報 本ソフトウェアにアクセスおよび使用するには、お客様はアカウントを作成する必要がある場合があります、またはアカウントがアドビにより作成されている場合は、アドビの ID とお客様が作成したパスワード、またはその他のログイン ID とパスワード（以下、「お客様のログイン ID」といいます）を使用する必要があります。お客様は、お客様のログイン ID の下で行われるすべてのアクティビティに対する責任を負います。お客様は、お客様のログイン ID の秘密を保持し、第三者に開示してはなりません。アドビは、お客様のログイン ID のお客様による使用、配布、開示、または管理に対し、一切、義務や責任を負いません。前述に関わりなく、マスター条件の諸条件に一致しない場合、アドビはお客様にお客様のログイン ID の変更を求めることがあります。

6.9 提供条件 オーダー書類に別途指定がない限り、お客様の本サービスとソフトウェアへのアクセスは、お客様のログイン ID とパスワードを使ってアクセスできる Digital Publishing ポータルを通じて提供されます。

## 7. 支払い

7.1 第7条に定める支払い条件は、アドビの直接のお客様にのみ適用されます。リセラーライセンシーの支払いは、本ソフトウェアおよびサービスの調達先であるアドビ認定リセラーによりアドビに行う必要があります。

7.2 料金と費用 お客様は、サービスオーダーとマスター条件に記載される支払い条件に基づいて、マスター条件を参照するサービスオーダーに定めるすべての料金（以下、「料金」といいます）をお支払いいただきます。ソフトウェアまたはサービスの納品に関するオーダーまたはプロフェッショナルサービスの提供に関するオーダーは、以下のように割り当てられます。(i)製品の納入先またはサービスの提供先が北米地域（アメリカ、カナダ、およびメキシコ）の場合は米国アドビが、また(ii)注文（関連機関などによるもの）による製品の納入先またはサービスの提供先が上記以外の国の場合はアドビアイルランドが担当します。お客様は、アドビの請求に間違いがあると誠実に確信する場合、該当する請求書の受領から 30 日以内に、計算の誤りと求める調整額またはクレジット額を示し、書面にて、アドビに連絡する必要があります。お客様がかかる異議をアドビに通知しない限り、アドビが期日までに支払いを受け取らなかった場合、月利 1.5%または法律で許可される最大の率のいずれか低い方の率で利息が課せられます。お客様は、未払い金額の回収にかかる合理的なすべてのコストと費用（合理的な弁護士代を含む）をアドビに払い戻しするものとします。適用されるサービスオーダーの記載のとおり、認証を必要とするサービスの使用において、お客様のビューアーでのファーストパーティの Cookie の使用に関連して、お客様に求められるすべての SSL 認証の支払いはお客様の責任となります。

7.3 税金 記載されるすべての価格には税金は含まれていません。ただし、税金は本ソフトウェアおよびサービスが納品された時点で指定されるか、課されるか、または納品に基づいています。そのような税金は、アドビの純利益に基づく税金を除いて、すべてお客様がお支払いいただくものとします。適用される税金は、可能な場合は、請求書上で別個の項目として請求されるものとします。お客様は、サービスオーダーを締結する前に、非課税資格があれば、アドビに提供するものとします。お客様は、いかなる税金も差し引くことなく、適用されるサービスオーダーに従って必要な支払いを行うものとします。ただし、適用される法域の法律に従い、アドビに対して課せられた純収益に対する税金で、お客様により源泉徴収される必要のあるもののみは差し引くことができます。この場合、(i)アドビに代わって、該当する税務所にかかる税金を実際に支払う場合に限り、なおかつ(ii)源泉徴収されて支払われた額は、適用法に従い源泉徴収される必要のある最低率を超えないものとします。法的に源泉徴収される必要のある税金をアドビに代わって支払ってから 60 日以内に、お客様はこの支払いを示す正式な税金徴収証明書をアドビに提出するものとします。

マスター条件の下では、アドビの報酬には、連邦または州の税金や支払い、社会保障税、労災補償支払い、またはその他の税金や支払いに対する源泉徴収が適用されません。ただし、関連する税務局による通知に従って命じられる場合はこの限りではありません。アドビは、(i)マスター条件に従って、アドビが受領するあらゆる報酬を収入として報告し、すべての税金を支払うこと、および(ii)本書に従ってプロ

フェッショナルサービスを提供するアドビの社員雇用または契約業者から発生するすべての税金およびその他の福祉手当を支払うことを了承し、同意します。

## 8. 所有権

8.1 (i)お客様のすべてのデータ、(ii)お客様のコンテンツ、(iii)お客様のマテリアル、および(iv)PS 成果物に関する一切の権利、権原、および権益は、すべてお客様に帰属します。ただし、前述の権利、権原、および権益はいずれもこれらの基礎となるアドビが有するレポートに関わる知的所有権に服することを条件とします（以下総称して、「お客様の知的所有権」といいます）。マスター条件で明確に定める場合を除き、本条の規定は、お客様の知的所有権に対する権利、権原、権益、またはお客様またはその第三者サプライヤーの基本的権利をアドビに付与するものではありません。明確に付与されていないすべての権利はお客様およびそのサプライヤーに帰属します。

8.2 本ソフトウェアおよびサービス（カスタム開発を含むが、これだけに限らない）は、アドビが知的所有権を有しています。本件ソフトウェアの構造、構成、およびコードは、アドビおよびそのサプライヤーの貴重な企業秘密であり機密情報です。本条の規定は、本ソフトウェアおよびサービス（本レポートの機能、データ収集の機能、支援ソフトウェア、システムアーキテクチャー、およびその他一切の関連テクノロジーを含むが、これらに限らない）、ならびにレポート、グラフィック、サービスマーク、商標、企業秘密に含まれるグラフィックデザイン、見た目、および印象に対する権利、権原、もしくは権益、またはアドビまたはその第三者サプライヤーの基本的権利（以下総称して、「アドビの知的財産」といいます）をお客様に付与するものではありません。これらの改良版、変更版、提案、改善要望、フィードバック、勧告または派生物（お客様によりまたはお客様のために作成されたものがある場合、それらを含み、それらは本書によりお客様よりアドビに譲渡される）を含む、アドビの知的財産に対する権利、権原および権益はすべて、適宜アドビおよびその第三者サプライヤーに帰属します。本ソフトウェアおよびサービスは、米国とその他の国の著作権法および国際条約の条項等の（ただしこれらに限らない）法律によって保護されています。明確に付与されていないすべての権利はアドビおよびそのサプライヤーに帰属します。

## 9. 秘密情報、パブリシティ、プライバシー、セキュリティ

9.1 秘密情報 各当事者は、相手方当事者、その完全に所有される子会社、または関連会社の秘密情報（以下、「秘密情報」といいます）にアクセスする場合があります。秘密情報とは、開示の時点で明示的に書面により秘密と指定された情報、ならびにその開示された状況に照らした場合、秘密であると考えることが合理的であるとされる書面または口頭による情報をいいます。かかる秘密情報には、お客様のデータ、お客様のマテリアル、PS 成果物、製品提案、製品、技術プロセス、製品予測、営業秘密、公開前の特許出願、製品デザイン、価格情報および標準料金表、ソフトウェア、ハードウェア、またはシステムのデザイン、技術仕様、ソースコード、オブジェクトコード、グラフィックデザイン、レポート

テンプレート、所有権を有する財務情報、システムアーキテクチャー、ならびにシステム機能を含みますが、これらに限りません。また、秘密情報のすべての複製、概要、および抜粋もすべて秘密情報に含まれるものとします。

(i)受領当事者の作為または不作為によることなく、公知にあるか公知となった情報、(ii)受領当事者が、開示当事者から直接的にも間接的にも取得することなく、開示を受ける前から合法的に所持していた情報、(iii)開示制限を課されていない第三者より、受領当事者に合法的に開示された情報、または(iv)受領当事者が開示当事者の秘密情報を使用または参照することなく、独自に開発した情報は、開示当事者の秘密情報には含まれないものとします。

本契約の各当事者は、商業的に合理的な注意を尽くして（ただし、いかなる場合も自らの秘密情報を保護する以上のレベルとする）、開示当事者の秘密情報を第三者に開示することを防止し、本書に規定する各々の義務を遂行するためにのみ、開示当事者の情報を使用することに合意します。前述にかかわらず、お客様は、お客様によるソフトウェアおよびサービスの社内使用をサポートする目的においてのみ、アドビの秘密情報をアドビの直接の競合会社ではないユーザー（またはお客様の関連会社）に開示することができ、アドビは、マスター条件に基づいて、アドビの義務を遂行するために必要な範囲においてのみ、お客様の秘密情報をアドビの第三者サプライヤー（またはその関連会社）に開示することができます。ただし、いずれにしても、開示当事者は、マスター条件と同程度の保護で秘密情報を開示から保護する、かかる第三者との秘密保持契約が必要とされます。

本第 9 条 1 項は、法律、裁判所の有効な命令、またはその他の政府当局によって開示が義務付けられる場合、秘密情報の開示を禁止するものではありません。ただし、当事者が召喚されたり、または有効な法律もしくは裁判所の命令により秘密情報を開示せざるを得ない場合（以下、「応答する当事者」といいます）、かかる開示に関する召喚状またはその他の要求の受領について知らせる、迅速かつ十分な書面による通知を開示当事者に最初に行い、開示される秘密情報が発せられた命令の目的にのみ使用されることを要求する保護命令を手に入れるよう、合理的な努力を払うものとします。応答する当事者の前述の義務にかかわらず、本第 8 条 1 項は、開示当事者が自己のためにかつ自己の費用で、求められる秘密情報の開示を防止または制限するために行動する能力を制限または禁止するものではありません。

9.2 パブリシティー オーダー書類で明確に禁止されていない限り、アドビは、アドビのお客様リストおよびマーケティングと宣伝材料でお客様を明確にし、お客様がアドビのお客様であることを発表し、お客様の会社名、ロゴ、商標、商号、サービスマーク、またはその他の商業的指定を複製する場合があります。お客様の事前の書面による同意を得て、アドビはお客様による本ソフトウェアおよびサービスの使用に基づくケーススタディを作成して発行する場合があります。適用される州または連邦の証券法に従って、アドビに必要な提出または開示に関連して、お客様に関する情報を開示するには、アドビにはかかる事前の同意は求められないものとします。

### 9.3 プライバシー

9.3 (i) お客様は、アドビがお客様に代わって適宜お客様のデータおよび PS 成果物を処理し、お客様のコンテンツを提供できることを承認して同意します。さらに、適用されるデータ保護法や政府指針に規定される場合は、お客様はかかるデータやコンテンツの処理および提供を第三者に通知し、第三者が該当する必要な同意を行うようにすることを承認して同意します。

9.3 (ii) お客様はまた、お客様のビューアーにおいて、目立つ箇所に設けたお客様のビューアーのホームページ、ダウンロードページ、またはプライマリーインターフェイスからのリンク形式により、(A)お客様のプライバシー保護慣行を開示し、(B)ソフトウェアおよびサービスなどの第三者サービスに関連して収集される情報が（クッキーおよび Web ビーコンにより）収集され、使用されることを明らかにし、(C)お客様がサービスを利用してお客様のコンテンツをお客様のビューアーの訪問者に提供する場合、かかる慣行を具体的に開示した通知を含め（かかるお客様のコンテンツの提供を促進する第三者サービスプロバイダーの使用を含む）、その対象となるコンテンツの提供を選択しないようオプトアウトする（または適用される法律により要求されている場合は選択するようオプトインする）機会をお客様のエンドユーザーに与え、および(D)お客様がお客様のビューアーから情報を実際に収集しているか収集を予定しているか、または情報源から情報を実際にアドビに送信しているか送信を予定している場合、かかる慣行を具体的に開示した通知を含め（第三者サービスプロバイダーへの送信行為を含む）、お客様のエンドユーザーに対しアドビなどの第三者によるかかる使用を拒絶するようオプトアウトする機会を提供する（または適用される法律により要求されている場合は選択するようオプトインする）、プライバシーに関する方針を表示することに同意します。お客様は、その従業員、顧客、提携企業、またはお客様のエンドユーザーの極秘個人情報（未成年者に関する情報、財務情報、および医療または健康上の情報を含むが、これらに限らない）を、アドビに送信せず、提供せず、または利用可能にしないことを表明し、保証します。

アドビは、お客様に対して書面による通知を行うことにより、法律により命じられるところに従いお客様のプライバシーに関する開示文言の変更（業界による自主規制または慣行を含む）を要請する権利を有し、お客様は、かかる通知の受領から 15 日以内に、その変更された開示文言を掲示すること、またはかかる通知の受領から 15 日以内に、両当事者が相互に合意可能なその他の開示文言を別途掲示することに同意します。

9.3 (iii) お客様は、適宜、お客様によるサービスの使用に関連して、アドビによりまたはお客様により設定される Cookie により示されるプライバシーポリシーが、お客様のホームページ、ダウンロードページ、プライマリーインターフェイスに定められたお客様のデータ収集の慣行および一般的なプライバシーポリシーを正確に反映し、一致していることを確認する責任を負います。アドビは、かかるプライバシーポリシーにおける矛盾または不正確さに対して責任を負わないものとします。

9.4 セキュリティ 本サービスの一環として、アドビは、お客様のデータおよびお客様のマテリアルを無許可のアクセスから保護するために、および、どのような場合においても、アドビが自社の同類の情報を保護するために使用する対策と少なくとも同程度の保護により、業界標準に一致する合理的なセキュリティ対策を実施するものとします。いかなる場合においても、アドビは、(i)お客様によって、(ii)お客様によりアドビに提供されるソフトウェア、プログラム、データ、またはその他のコンピューター情報によって（存在する場合）、もしくは(iii)お客様の要請によりアドビが実行する行動によって、本サービスのセキュリティ、安定性、または可用性が損なわれる状況に責任を負いません。

## 10. 期間および解約

10.1 契約期間 以下に定めるとおり解約されない限り、マスター条件の期間は、以下のとおりになります。

10.1 (i) アドビの直接のお客様の場合、マスター条件は、お客様とアドビの間で締結される初回のサービスオーダーに明記される発効日に開始し、更新を含めて、マスター条件を参照する最新のサービスオーダーで適用される期間の有効期限日または早期の解約日まで継続します（以下、「期間」といいます）。

10.2 (ii) リセラーライセンスの場合、マスター条件はリセラーがマスター条件を電子的にまたは書面にて、もしくはその両方によって受諾すると開始し、更新を含めて、マスター条件を参照するリセラーライセンスで適用される期間の有効期限日または早期の解約日まで継続します（以下、「期間」といいます）。

### 10.2 解約または停止

10.2 (i) いずれかの当事者がマスター条件の第 9 条 1 項（秘密情報）または第 9 条 3 項（プライバシー）に違反した場合、違反していない当事者はマスター条件を解約することができます。アドビの直接のお客様の場合は、違反した当事者に書面による通知を行うことで、対応するサービスオーダーを即座に解約することができます。

10.2 (ii) いずれかの当事者がマスター条件の重大な義務に違反した場合、違反していない当事者は、(A)マスター条件の適用される条項への参照を伴った、かかる違反の性質と根拠、(B)マスター条件および対応するオーダー書類の一部または全部を解約するという、違反していない当事者の意図を示す、書面による通知を違反した当事者に行います。前文に記載される違反が、書面による通知を受領してから 30 日以内に修正されない場合、違反していない当事者は、違反した当事者に書面による通知を行うことで、マスター条件および対応するオーダー書類の一部または全部を即座に解約することができます。

10.2 (iii) 料金として請求された金額にお客様が誠実な異議を申し立てるかどうにかにもよりますが、アドビは(A)お客様、またはお客様の本ソフトウェアおよびサービスの調達先であるアドビの認定リセ

ラーが、支払い期日から 5 日以内に料金の支払いが行われなかった場合、Digital Publishing ポータル（これに限らない）を含む、サービスへのオンラインインターフェイスへのお客様のアクセスを停止する権利、および(B)お客様、またはお客様の本ソフトウェアおよびサービスの調達先であるアドビの認定リセラーが、支払い期日から 30 日以内に料金の支払いが行われなかった場合、本サービスの実施および本ソフトウェアの使用を停止する権利を有します。お客様が本利用条件の第 2 条（ライセンス）、第 3 条（サービス）、または第 6 条（義務および制限）に違反し、かかる違反が 5 日以内に修正されない場合、アドビはその独自の裁量において、即座に本サービスを停止し、本ソフトウェアのライセンスを解約し、マスター条件の全部または一部（対応するサービスオーダーの全部または一部も含まれるが、これに限らない）を解約できます。

10.2 (iv) 支払い不能による解約 いずれかの当事者がもう一方の当事者から、支払い義務が発生した時点で、課せられた支払いが不能または履行できない旨を知らせる通知を受け取った場合、または当事者への救済を提供する法律に従って、当事者によりもしくは当事者に対して、いかなる手続きが開始した（以下、「支払い不能事象」といいます）時点で、支払い不能事象の対象ではない当事者は、対象である当事者に通知を送り、即座にマスター条件を解約できます。

10.2 (v) 債務不履行による解約 アドビの直接のお客様がマスター条件に従って支払う必要のある料金の全部または一部を、アドビによりお客様に紹介された金融業者から借入することを選択し、その金融業者との借入契約の下で債務不履行に陥った場合、借入した料金に関して、アドビの書面による通知がお客様に送られた時点で、アドビは本書の下に提供されるすべてのサービスを終了できることに対して、お客様は同意します。

### 10.3 終了の効力、存続

10.3 (i) マスター条件または適用されるオーダー書類の解約時または有効期限終了時には、(i)お客様に（または第 2 条 3 項に従ってアドビに）付与された権利とライセンスは自動的に終了し、(ii)お客様は自己の費用で、新しいお客様のコンテンツの開発または配布を終了し、すべてのソフトウェアをアンインストールします。

10.3 (ii) いずれかの当事者の便宜のために、マスター条件の有効期限が終了するか、または更新しないことにした時点、およびその後 30 日間にわたって、アドビは、本サービスのレポーティングインターフェイス内でその時点で利用可能な形式で、お客様のデータ、お客様のコンテンツ、お客様のマテリアル、および PS 成果物を提供します。本ソフトウェアの解約または有効期限終了後に本ソフトウェアやサービスの使用を継続すると、料金が請求されます。サービスの場合、オーダー書類に記載される超過使用料金またはアドビのその時点で最新の超過使用料金の高い方の料金が請求され、ソフトウェアの場合、そのソフトウェアがアンインストールされた日付までの日割りのライセンス料金が請求されます。さらに、お客様がソフトウェア、お客様のデータ、お客様のコンテンツ、お客様のマテリアル、PS 成果物、サービスへの参照またはリンクを、マスター条件の解約または有効期限終了



から 30 日以内に削除しない場合、お客様は、アドビが未払い金を回収するために発生した、関連する合理的な弁護士代および回収費用に対して責任を負います。アドビは、責任を負うことなく、そのサーバーからお客様のデータ、お客様のコンテンツ、お客様のマテリアル、PS 成果物を削除する権利を有するものとします。マスター条件の基本的目的を達成するために本質的に存続する必要がある、マスター条件のすべての条項は、マスター条件が解約または有効期限が終了しても、存続するものとします。

## 11. 保証、免責

11.1 (i) アドビの保証 アドビは、(i)本サービスが、適用されるサービスオーダーに記載または参照されるサービスディスクリプションに実質的に適合して動作すること、(ii)マスター条件に従って提供されるプロフェッショナルサービスが専門家らしい職人的な方法で履行されること、および(iii)本ソフトウェア（お客様に提供されるとおり）がサービスディスクリプション、マニュアル、または適用されるサービスオーダーでの記載または参照に実質的に適合して動作することを保証します。疑義を避けるために、アドビの認定リセラーは、リセラーライセンサーに対してリセラーライセンスで定める保証の責任を負うものとします。

11.1 (ii) お客様の保証 お客様はアドビに対して、お客様のコンテンツ、お客様のデータ、お客様のマテリアル、PS 成果物に対し、およびお客様が本サービスに掲載する内容（アドビ上またはアドビがライセンス付与するサービス上にかかわらず）に対して、十分な権利を有することを保証および表明します。これには、所有、プライバシー、パブリシティ、知的財産の権利に関する必要な承認、リリース、または機密情報取扱許可が含まれますが、これらに限りません。また、お客様は、アドビに以下のような内容のお客様のコンテンツ、お客様のデータ、お客様のマテリアル、PS 成果物、またはその他のマテリアルを提供しないものとします。(i)第三者の所有権を侵害する内容、(ii)法律、法規、条例、または規制（輸出規制および電子メール・スパムメールに関する法律や規制が含まれるが、これらに限らない）に違反する内容、(iii)中傷的、または企業の名誉を毀損する内容、(iv)ポルノまたはわいせつ、もしくは不適切、いやがらせ、侮辱的、不敬、中傷的、名誉毀損的、脅迫的、みだら、低俗、その他不快あるいは違法な内容を促進し、そそのかし、または含む内容、(v)未成年に有害な内容、(vi)システム、データ、情報、または他人の所有物を損傷し、有害に干渉し、内密に阻止し、または収用するようなウィルス、トロイの木馬、ワーム、時限爆弾などを含む内容、またはマスター条件に違反する内容。

11.2 保証の排除 第 11 条 1 項および第 11 条 2 項で定める明示的保証を除き、マスター条件に従ってもう一方の当事者に提供されるすべてのものは「現状有姿」で提供され、両当事者は、明示的、黙示的、または法的に関わらず、いかなる種類の表明または保証（商品性、正確さ、サービスまたは結果の品質、可用性、平穩享受、特定目的への適合性、他者の権利の不侵害、または第三者プロバイダーの保証が含まれるが、これらに限らない）を排除し、行いません。お客様は、インターネットを含む、通信設備上

でのデータの転送をコントロールしないこと、および本サービスは、サーチエンジンを含む、かかる通信設備の使用に内在する制限、遅延、およびその他の問題に左右される場合があることを了承します。アドビは、かかる問題に起因するいかなる遅延、配信不能、またはその他の障害に対して責任を負いません。

11.3 お客様の唯一かつ排他的な救済 第 11 条 1 項(i)号での前述の保証の違反が修正されない場合、排他的な救済は、(i)プロフェッショナルサービスの非遵守の場合は、プロフェッショナルサービスの再履行、または上記の第 10 条に従って、本契約のプロフェッショナルサービスの部分の終了、(ii)サービスの非遵守の場合は、上記の第 10 条に従って、本契約のサービスの部分の終了、(iii)ソフトウェアの非遵守の場合は、ソフトウェアダウンロードへのアクセスの提供、または上記の第 10 条に従って、本契約のソフトウェアの部分の終了です。保証にかかわる救済がその本質的な目的に合致しないとみなされる場合は、本契約の責任の制限は法律で最大限認められる範囲内で行われるものとします。お客様は、お客様がマスター条件に基づき、アドビに対して有する、もしくは有するとされる主張により、支払を保留にしたり、またはお客様が支払うべき支払いと相殺したり差し引きする権利を有しないものとします。

## 12. 補償

12.1 アドビの補償義務 本サービスまたはソフトウェアが米国の特許、著作権、または商標に直接違反した、または第三者の企業秘密を悪用したという第三者による申し立ての範囲内で、アドビは、お客様に対する第三者の申し立てまたは訴訟（以下、「申し立て」といいます）から防御するものとし、管轄裁判所により最終的にお客様に下されたあらゆる判決（以下、「損害賠償」といいます）、またはかかる申し立てから発生した、アドビにより署名された書面の和解契約により合意された損害賠償に関してお客様を補償します。アドビは、訴訟に関連して発生した弁護士代と裁判所費用を支払います。ただし、アドビには、(a)マスター条件に従わない本サービスまたはソフトウェアの使用、(b)本ソフトウェアの修正、(c)本サービスまたはソフトウェアとその他の製品、サービス、またはマテリアルとの組み合わせ（サービスまたはソフトウェアがかかる組み合わせをしなかったら、違反していない場合）、(d)第三者の製品、サービス、またはマテリアル、もしくは(e)違反を避けるために、アドビにより求められるとおり、アップデートされたソフトウェアをお客様がインストールしなかったことから発生する、申し立てまたは違反に対する補償義務またはその他の責任はありません。

マスター条件の下でのお客様の本サービスまたはソフトウェアの使用が禁止された場合、またはかかる使用が禁止されるものとアドビが判断した場合、アドビはその独自の裁量および費用で、(i)マスター条件の諸条件に従って本サービスまたはソフトウェアを使用し続けるライセンスをお客様に提供するか、(ii)違反を避けるために、違反の疑いがあるサービスまたはソフトウェアを交換または修正するか、(iii)対応するサービスやソフトウェアのライセンスとアクセスを終了し、終了日の時点で未使用の支払い済み料金を返金します。

12.2 お客様の補償義務 お客様は、(a)本ソフトウェアおよびサービスに関連したお客様の行為が、お客様のプライバシーポリシーまたは第三者のプライバシー権に違反したり、プライバシー法に違反しているとする申し立て、または(b)お客様のデータ、お客様のコンテンツ、お客様のマテリアル、PS 成果物から発生する、またはそれらに関連する申し立て、もしくはその両方の申し立てからアドビを防御することに同意します。いずれの場合にも、お客様は、アドビ（およびその取締役、従業員、代理人）に対して、アドビに下されたすべての損害賠償を補償するか、かかる申し立てから発生する、お客様により署名された書面の和解契約によって合意された損害賠償を補償します。

12.3 補償の条件 本条で定める義務は、(i)補償される当事者が、申し立てを知った時点または受け取った時点で、補償する当事者に速やかに書面で通知し、(ii)補償される当事者が、該当する場合、補償する当事者の費用にて、申し立てへの防御および和解のために、補償する当事者が求める合理的な支援を提供し、(iii)補償される当事者が、申し立てを管理するためおよび和解するための独占的な権利を、補償する当事者に提供する場合にのみ適用されるものとします。ただし、補償される当事者は自己の費用でその問題に参加する権利を有するものとします。

12.4 唯一かつ排他的な救済 本第 12 条の権利と義務は、かかる申し立てに関する、補償する当事者の唯一かつ排他的な義務であり、補償される当事者の唯一かつ排他的な救済です。

### 13. 責任の制限

アドビは、お客様によるソフトウェアおよびサービスの誤使用、無許可の使用、またはサポートされない使用が原因で起こる誤作動、エラー、不正確さ、または不適切さに対して責任を負いません。(i)第 9 条 1 項（秘密情報）の違反、(ii)第 2 条（ライセンス）の違反、(iii)第 6 条（義務および制限）の違反、または(iv)第 9 条 3 項（プライバシー）の違反、および(v)上記の(i)から(iv)に関連する補償義務への関連を除き、いずれの当事者も、マスター条件から発生する、またはマスター条件に関連する付随的損害、派生的損害、特別損害、懲罰的損害、または代替品または代替サービス調達にかかるコスト、不使用、データの喪失、利益の喪失、事業の中断に関わる損失について、どのように発生したとしても、その可能性を知らされていたかどうかに関わらず、一切責任を負いません。(i)第 9 条 1 項（秘密情報）の違反、(ii)第 2 条（ライセンス）の違反、(iii)第 6 条（義務および制限）の違反、または(iv)第 9 条 3 項（プライバシー）の違反、および(v)上記の(i)から(iv)に関連する補償義務への関連を除き、マスター条件の主題に関するいずれかの当事者の損害賠償責任の総額は、適用されるソフトウェアおよびサービスに対して、かかる申し立ての前の 12 か月間のうちにお客様が支払った（またはお客様が支払うべき）合計金額を上限とします。前述の責任の制限および排除は、行為の形態または発生源に関わりなく、マスター条件に定める義務に関わりなく、適用されます。

## 14. 著作権侵害の通知

アドビは、お客様が他者の所有権を侵害している場合は、適宜、お客様に対する本ソフトウェアおよびサービスの使用許諾を終了します。

次の内容は、米国に所在するお客様のみにも適用されます。アドビは、著作権侵害にかかる警告を調査し、合衆国法典第 17 編第 512(c)(2)条、デジタルミレニアムコピーライトアクト（以下「DMCA」といいます）に従い、適切な措置を講じます。お客様の著作物が著作権侵害にあたる方法で使用または複製され、かつ、かかる侵害が本サービスに関連して生じたものと、お客様が思われる場合は、DMCA に従い、次の事項を記載の上、著作権侵害の通知を、書面にて本サービスの著作権エージェント（下記）まで提出してください。

- 侵害されたと申し立てる著作権法上の権利の帰属者から代理権を付与された者の実署名、または電子署名。
- 侵害されたと主張する著作物の説明、および侵害していると主張する表現内容、および削除を要請する部分、またはアクセスを不能にすべき部分の特定。
- 侵害しているとお客様が主張する表現内容が、本サービスのどこに掲載されているかの説明。
- お客様の住所、電話番号、電子メールアドレスなど、アドビがお客様に連絡を取るのに十分な情報。
- お客様の通知書にて特定されたコンテンツの使用方法が、著作権者、その代理人、または法律のいずれからも許諾されていないと誠実にお客様が信じる旨を記載したお客様の陳述書。
- お客様の通知書記載の情報が正確である旨、および（偽証罪の適用があり得ることを認識した上で）お客様が著作権者であること、または著作権者を代理する権限を有する旨を記載したお客様の陳述書。

著作権侵害の通知を受け付けるアドビの著作権エージェントの宛先は以下の通りです。

郵送先：

Copyright Agent  
Adobe Systems Incorporated  
801 North 34th Street  
Seattle, WA 98103, U.S.A.

電話番号：(408) 536-4030

Fax番号：(206) 675-6818

電子メール：[copyright@adobe.com](mailto:copyright@adobe.com)

お客様の著作物が著作権侵害にあたる方法で使用または複製され、かつ、かかる侵害が本サービスに関連して生じたものとお客様が思われる場合に限り、著作権エージェントにご連絡ください。著作権エージェントに対するその他の問い合わせには、対応いたしません。

## 15. 一般条項

15.1 譲渡 アドビは、合併または整理統合の結果として、マスター条件が関連する事業または資産のすべてもしくは大部分の販売や移転に関連して、企業の再編成に関連して、またはその他の事業目的に関連して（これらに限らない）、第三者、関連会社、または株式譲受人に、マスター条件の下での権利および義務のすべてまたは一部を譲渡や移転する権限があることを両当事者は同意します。ただし、かかる譲受人はマスター条件の適用される諸条件に拘束されます。お客様は、アドビの事前の書面による同意なしに、自発的であろうと、法の運用またはその他によるものでであろうと、マスター条件の下での権利や義務を譲渡することはできません。上記の譲渡の制限に従って、マスター条件は、両当事者の後継者および譲受人の利益のために効力を生じ、両当事者の後継者および譲受人を拘束します。本第 15 条 1 項から逸脱する譲渡の試みがあった場合、その試みは無効で拘束力を持たないものとします。

15.2 準拠法と裁判地 マスター条件には、以下の場所で施行されている実体法が適用されるものとします。お客様がソフトウェアおよびサービスのライセンスを(a)合衆国、カナダ、またはメキシコで購入した場合は、カリフォルニア州の実体法、(b)日本で購入した場合は、日本の実体法、(c)東南アジア諸国連合のいずれかの国、中国（香港とマカオを含む）、台湾、または韓国で購入した場合は、シンガポールの実体法、(d)上記以外の法域で購入した場合は、英国の実体法が適用されます。カリフォルニア州法が適用される場合はカリフォルニア州サンタクララ郡のそれぞれの裁判所、日本法が適用される場合は日本の東京地方裁判所、及び英国法が適用される場合は管轄権を有する英国、ロンドンの裁判所が、マスター条件に関するすべての議論についてそれぞれ非専属管轄権を有するものとします。シンガポールの法律が適用される場合、契約書の存在、有効性、または解約に関する疑義を含む、マスター条件に起因または関連するあらゆる紛争は、シンガポールにおける仲裁に付託され、最終的に同仲裁により解決されるものとします。なお同仲裁は、当該時点において効力を有しているシンガポール国際仲裁センター（以下、「SIAC」といいます）の仲裁規則に従って行われるものとし、かつ当該規則はこの引用により本項の一部に組み込まれるものとします。両当事者が共同で 1 名の仲裁者を選定するものとします。仲裁の付託を要求する当事者側の書面による要求から 30 日以内に仲裁者を選定できない場合は、SIAC の委員長が選定を行うものとします。仲裁の言語は英語とします。マスター条件のいかなる条項にもかかわらず、アドビまたはお客様は、法定訴訟または仲裁手続きを開始する前、またはその手続きの処理中に、暫定措置または保全措置（差し止めによる救済、特定履行などの衡平法上の救済など）を命令することをその他の管轄の司法当局、行政官庁などの機関に要求することにより、該当事者の権利と利害関係を保護したり、保全処分に適する特定条件を執行したりすることができます。いかなる法域の抵触

法の原則も「国際物品売買契約に関する国連条約」もマスター条件には適用されず、これらの適用は明示的に排除されます。

15.3 不可抗力 マスター条件の下での義務（支払い義務を除く）の遂行の不履行または遅延が、停電や第三者サービスプロバイダーの障害（これらに限らない）など、合理的なコントロールを超える事態が原因となって発生した場合、いずれの当事者もその不履行または遅延に対する責任を負わないものとします。

15.4 差し止めによる救済 第2条（ライセンス）、第6条（義務および制限）、または第9条（秘密情報、パブリシティ、プライバシー）の実際の違反や違反の恐れは、算出が困難で、損害賠償の支払いだけでは救済できない、差し迫った、回復不可能な損害をきたす場合があります。そのため、いずれの当事者も、かかる違反に関して、予備的および永久的な差し止めによる救済およびその他の衡平法上の救済を求める権限があります。

15.5 通知 アドビは、サービスに関する通知については、サービスのオンラインレポーティングインターフェースにおける一般的な通知手段により行うことができます。また、特定のお客様に宛てた通知については、アドビのアカウント情報に記録されたお客様の電子メールアドレス宛てに電子メールにより、またはアドビのアカウント情報に記録されたお客様の住所宛てに料金前払いの郵便により、行うことができます。お客様からのアドビに対する通知は、サービスオーダーに記載されるアドビの住所宛てに受領通知付きの配達証明付き郵便または書留郵便を送り、General Counsel 宛てにコピーを送ることで、いつでも行うことができます。通知は、直接手渡した時点で、郵便に投函した日より5日後に、または電子メールの受信を確認した時点で、受領が行われたものとみなすものとします。

15.6 遵守 アドビは、お客様の本ソフトウェアおよびサービスが本利用条件の諸条件に準拠しているかどうか、アドビの直接のお客様の場合はサービスオーダーに準拠しているかどうかを検証するために、自己の費用負担により、および12か月に1回を超えない範囲で、自社の担当者または独立した第三者を指名することができます。かかる検証は、最低7営業日前に予告のうえ、お客様の事務所における通常の営業時間中に行われるものとし、お客様の業務活動を不合理に妨害しないものとします。アドビとその監査人とのいずれも、検証作業を行う前に、商取引上合理的である秘密保持契約をお客様との間で締結するものとします。かかる検証により、お客様が利用条件（アドビの直接のお客様の場合はサービスオーダー）の下で認められていない方法により本ソフトウェアまたはサービスを導入または使用していることが判明した場合、アドビはお客様が追加のライセンス料金を支払う義務があるかどうかをさらに判断します。アドビの直接のお客様の場合、監査によってお客様が追加のライセンス料金を支払う必要があることが判明したら、かかるお客様は請求書の日付から30日以内にコピーの追加分に対し適用される料金を支払うものとします。ただし、こうして支払う不足料金は、アドビのその時点で最新の国別ライセンス料金表に基づいたライセンス料金額とします。かかる不足料金がサービスオーダーに基づいて課せられる料金の額の5パーセントを超える場合、お客様は、かかる不足料金および検証を行うためにアドビに対して妥当な費用を支払うものとします。

15.7 輸出規制 お客様は、米国の輸出管理規則（以下、「EAR」といいます）および EU のあらゆる輸出関連法規（以下、「輸出法」といいます）を完全に遵守することに同意します。上記に関連するお客様の義務には、本書に基づき提供される本ソフトウェアおよびサービス、その直接製品、サービス結果、または技術データを(i)輸出法（その「みなし輸出」条項を含むが、これに限らない）に違反して直接的もしくは間接的に輸出や再輸出しないこと、(ii)核兵器、化学兵器、生物兵器の拡散、ロケットシステム、宇宙船打ち上げ、気象観測ロケット、無人機システムなど、輸出法が禁止する目的で使用しないこと、または(iii)米国産業安全局(Bureau of Industry and Standard)の禁輸対象者リストに示される者または米国政府が適宜輸出を禁止する国（現時点で、キューバ、イラン、北朝鮮、スーダン、およびシリアなど）に配布しないことが含まれますが、これらに限りません。

15.8 雑則 両当事者は、独立した契約業者であり、マスター条件が雇用、代理、合併事業、またはパートナーシップ関係の設立として解釈されるものではないことに明確に同意します。マスター条件で使用している「含む」または「含まれる」は、「制限なく含める」という意味です。いずれの当事者の条項の違反の放棄は、その他の場合の条項の放棄とはみなされないものとします。両当事者が署名する文書がない限り、全体であれ一部であれ、マスター条件を修正したり、マスター条件に従った権利を放棄できません。マスター条件は、お客様が提出した注文書の別の条件または追加の条件を管理するものとします。注文書の諸条件は、無効であり、法的効力を有しません。サービスオーダーまたはアドビとお客様の間のその他の改定書で明確に定められない限り、マスター条件は、その付録と改定書を含めて、主題に関する両当事者の完全な理解を含み、かかる主題に関して、書面および口頭のこれまでのすべての契約および同時期の了解よりも優先します。マスター条件は 1 通以上の副本をもって締結する場合があります。その場合、正副のいずれも原本を成し、すべてをもって唯一の同じ契約を構成するものとします。ファックスの署名は原本の署名と同等の効力と有効性があるものとします。サービスオーダーで定義されていない用語は、マスター条件に帰する意味があるものとします。マスター条件の条項が、何らかの理由により無効または執行不能であると判断された場合、残りの条項は完全に有効かつ効力があるものとして存続し、両当事者は、同じ意図および経済的効力のある有効な条項と置き換えるものとします。マスター条件は、その諸条件に従って解釈され、いずれか一方の当事者に対して厳格に解釈されることも、条項を作成したという理由で、一方の当事者に反する解釈がされることもないものとします。マスター条件は、アドビおよびお客様の利益のために作成されており、明確に定められた場合を除き、第三者の利益のためには作成されていません。

**Дополнение А к Заказу на обслуживание  
Цифровой издательский пакет Adobe® Digital Publishing Suite – Условия использования**

**К СВЕДЕНИЮ ЗАКАЗЧИКА:** ПОЖАЛУЙСТА, ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ЭТИМИ УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. Настоящее соглашение об Условиях использования заключается между компанией Adobe (в соответствии с определением, приведенным ниже) и одной или несколькими организациями («Заказчик»), указанными в Документе заказа (в соответствии с определением, приведенным ниже), в который прямо включены настоящие Условия использования. Настоящие Условия использования распространяются на Программное обеспечение и Обслуживание (в соответствии с определением, приведенным ниже), а также на любые другие услуги, которые Adobe предоставляет Заказчику в соответствии с настоящими Условиями использования.

**УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ.**

**1. Определения.**

- 1.1 «Доступ» означает доступ Заказчика к Программному обеспечению и Обслуживанию Adobe с помощью электронной связи по Интернет-протоколу с Цифровым издательским порталом (Digital Publishing Portal) или с Контентом заказчика, хранящимся на хост-сайтах Adobe при использовании Сервисами.
- 1.2 «Adobe» означает Adobe U.S. и Adobe Ireland.
- 1.3 «Adobe Ireland» означает компанию **Adobe Systems Software Ireland Limited**, корпорацию, зарегистрированную в Ирландии и расположенную по адресу: 4-6 Riverwalk, Citywest Business Campus, Dublin 24, Ireland – как указано или упомянуто в соответствующих Заказах на обслуживание.
- 1.4 «Adobe U.S.» означает компанию **Adobe Systems Incorporated**, зарегистрированную в штате Делавэр и расположенную по адресу: 345 Park Avenue, San Jose, California 95110-2704, USA.
- 1.5 «Аффилированное лицо» какой-либо Стороны означает любую компанию, корпорацию или другую организацию, у которой свыше 50% (пятидесяти процентов) голосующих акций или выпущенных в обращение акций капитала прямо или косвенно находятся в собственности или под контролем данной Стороны.
- 1.6 «CDN» означает сеть доставки контента, т. е. сеть серверов, обеспечивающих доставку веб-страницы Заказчику или его Конечным пользователям.
- 1.7 «Средство просмотра контента» (Content Viewer) означает программу просмотра цифрового контента в формате объектного кода, включая, помимо прочего, соответствующую Документацию, усовершенствованные или новые версии и производные продукты.
- 1.8 «Консультационные услуги» означают любые специализированные работы, выполняемые Adobe по поручению Заказчика в соответствии с Рабочим заданием, которое должно быть приложено к настоящему документу и включено в состав Генеральных условий.
- 1.9 «Заказчик» означает организацию, указанную в Документе заказа и согласившуюся соблюдать Генеральные условия.
- 1.10 «Аффилированное лицо заказчика» означает Аффилированное лицо Заказчика, которое на основании предоставленных Заказчиком полномочий является пользователем или размещает заказы в соответствии с Генеральными условиями. Такое лицо считается «Аффилированным лицом» только до тех пор, пока оно поддерживает такие деловые отношения с Заказчиком и получило от него такие полномочия в соответствии с приведенным ниже пунктом 2.8. В Документе заказа Аффилированного лица заказчика или в дополнении к любому Документу заказа необходимо привести ссылку на



Генеральные условия и указать наименование Заказчика, номер Документа заказа и Дату вступления документа заказа в силу.

1.11 «Контент заказчика» означает публикации или материалы Заказчика, которые он предоставляет своим Конечным пользователям через Средство просмотра контента и (или) Сервис(-ы).

1.12 «Данные заказчика» означают: (i) всевозможные данные и информационные материалы, полученные от Просмотрового средства заказчика, включая всевозможные данные, содержащиеся в Отчетах, и (ii) всевозможные данные и информационные материалы, которые Заказчик импортирует из своих внутренних баз данных или других источников (включая офлайновые источники) в Отчеты через Сервисы DPS.

1.13 «Материалы заказчика» означают всё, что Заказчик предоставляет Adobe, помещает на серверах Adobe, и (или) всё, что Заказчик поручает Adobe сканировать, авторизовать, включить в базу данных, использовать, компилировать или разместить, а также все материалы электронной почты и прямой почты, которые Заказчик предоставляет Adobe с целью предоставления Сервисов Заказчику или его Конечным пользователям, включая, помимо прочего, продукты, шрифты, фотографии, письменные копии, материалы, материалы по продвижению бренда и товарные знаки (торговые марки) Заказчика или его Конечных пользователей.

1.14 «Просмотровое средство заказчика» (Customer Viewer) означает одну или несколько версий программы Content Viewer в формате объектного кода, которые выпускаются и применяются под коммерческим брендом Заказчика.

1.15 «Конечный пользователь заказчика» означает любого пользователя, который осуществляет доступ к Контенту заказчика или Просмотровому средству заказчика и использует их.

1.16 «Цифровой издательский портал» означает единственный начальный пункт доступа Заказчиков к Программному обеспечению и Обслуживанию.

1.17 «Документация» означает любые разъясняющие письменные материалы и файлы, предоставленные Заказчику в связи с Программным обеспечением и Обслуживанием.

1.18 «DPS» означает цифровой издательский пакет программ Adobe (Digital Publishing Suite).

1.19 «Отзыв» означает отзыв Заказчика в отношении оценки Программного обеспечения, Обслуживания или Отчетов, включая, помимо прочего, отзывы о возможностях или функциях, пригодности к использованию, спецификациях, архитектурных схемах, прикладных интерфейсах программирования (API) и прочей сопутствующей информации, совместимости программных или аппаратных средств, возможности взаимодействия и эксплуатационных характеристиках; сообщения об ошибках, результаты тестирования, требования к документации, а также предложения или идеи в отношении улучшения или усовершенствования.

1.20 «Дата начала внедрения» означает день, в который Adobe начнет предоставление Профессиональных услуг, как указано в соответствующем Документе заказа (включая, в частности, приложенное к нему Рабочее задание).

1.21 «Период внедрения» означает период времени между Датой начала внедрения и Датой начала обслуживания, как указано в соответствующем Документе заказа.

1.22 «Генеральные условия» в своей совокупности означают настоящие Условия использования, соответствующий Документ заказа Заказчика и Описание обслуживания.

1.23 «Документ заказа» означает Заказ на обслуживание или Лицензию реселлера, в зависимости от ситуации.

1.24 «Сторона» или «Стороны» означает(-ют) Adobe и (или) Заказчика, в зависимости от ситуации.

1.25 «Профессиональные услуги» означают любые консультационные, учебные, внедренческие и технические услуги, оказываемые Заказчику, как указано в соответствующем Документе заказа (включая, помимо прочего, прилагаемое к нему Рабочее задание), и, в соответствии с приведенным там условиями оплаты; к числу таких Услуг могут относиться Учебные услуги Adobe и Консультационные услуги Adobe.

1.26 «Проприетарные права» означают любые патентные и авторские права, права на товарные знаки (торговые марки), знаки обслуживания, промышленные образцы, коммерческие секреты или иные права интеллектуальной собственности и проприетарные права.

1.27 «Продукты профессиональных услуг» означают все информационные материалы и данные, полученные компанией Adobe от Просмотрового средства заказчика или от поисковых провайдеров Заказчика в ходе оказания Профессиональных услуг, включая, помимо прочего, всевозможные аналитические данные, содержащиеся в отчетах, шрифты, фотографии, письменные копии, материалы, материалы по продвижению бренда и товарные знаки (торговые марки).

1.28 «Отчеты» означают все графические или цифровые отображения Данных заказчика, генерируемые в результате использования Сервисов и содержащие проприетарные элементы дизайна и стиль оформления Adobe.

1.29 «Лицензия реселлера» означает документ заказа и (или) лицензию, которую Лицензиат реселлера подписал с уполномоченным реселлером Adobe в целях лицензирования Программного обеспечения и Обслуживания.

1.30 «Лицензиат реселлера» означает сторону, которая подписала имеющий законную силу Документ заказа и (или) лицензионное соглашение с уполномоченным реселлером Adobe на Программное обеспечение и Обслуживание.

1.31 «SDK» означает любой из комплектов разработчика программного обеспечения для пакета цифровых издательских программ Adobe Digital Publishing Suite, а также прикладные интерфейсы программирования (API), включая, помимо прочего, сопутствующую Документацию, усовершенствованные или новые версии, которые предоставляются Заказчику в соответствии с Генеральными условиями и могут потребоваться для взаимодействия с определенными аспектами Сервисов.

1.32 «Сервис» или «Сервисы» означает веб-сервисы в составе цифрового издательского пакета Adobe Digital Publishing Suite, описанные в соответствующем Документе заказа (или в другом месте, указанном там).

1.33 «Дата начала обслуживания» означает соответствующий день, в который начнется начисление платы за Программное обеспечение и Обслуживание, как описано в Документе заказа.

1.34 «Заказ на обслуживание» означает документ заказа, включая, помимо прочего, Заказ на обслуживание, Дополнение к заказу на обслуживание или Рабочее задание, в соответствии с которым прямой Заказчик Adobe заказывает Программное обеспечение и Обслуживание, который подписан Сторонами и который содержит ссылку на Генеральные условия и регулируется в соответствии с ними.

1.35 «Программное обеспечение» означает проприетарные (частные, или собственные) прикладные программы Adobe, представленные в виде объектного кода, включая любые комплекты SDK (кроме особо оговоренных), Документацию, усовершенствованные или новые версии и производные продукты, предоставляемые Заказчику в целях лицензирования (включая, помимо прочего, Программное обеспечение, предоставляемое Заказчику через Цифровой издательский портал или посредством загрузки с сайта для передачи файлов FTP).

1.36 «Программное обеспечение и Обслуживание» означает веб-Сервисы, Программное обеспечение, Профессиональные услуги и поддержку Заказчика в соответствии с лицензией Adobe, предоставленной Заказчику на основании Генеральных условий.

1.37 «Налоги» означают: (i) все налоги какого бы то ни было характера (выплачиваемые непосредственно или посредством удержания), включая, помимо прочего, налоги на прибыль, франшизу,

валовой доход, личное имущество, нематериальное личное имущество, объявленную ценность, добавленную стоимость, товары и услуги, потребление, продажи, использование, акциз, импорт или экспорт, налоги за оформление документации и гербовые сборы; (ii) все сборы за выдачу государственных разрешений или лицензий и связанные с этим расходы; (iii) все таможенные пошлины, тарифные и иные аналогичные сборы и любые связанные с этим расходы; и (iv) любые проценты и пени, дополнительные налоги или сборы или любые связанные с этим другие дополнительные суммы, взимаемые любым налоговым органом или другим органом государственной власти.

1.38 «Пользователь» означает только тех сотрудников Заказчика, которым Заказчик разрешает и поручает Доступ к Цифровому издательскому portalу с использованием идентификатора для входа (Log in ID) и уникального пароля Заказчика, либо тех лиц, которым Adobe разрешает использовать Программное обеспечение, в зависимости от ситуации.

## 2. ЛИЦЕНЗИИ.

2.1 Ограниченная лицензия на использование программного обеспечения. При условии соблюдения Заказчиком Генеральных условий, а также при условии своевременной и бесперебойной оплаты услуг Заказчиком, Adobe предоставляет Заказчику глобальную, неисключительную, не подлежащую передаче, ограниченную лицензию, позволяющую в соответствии со всеми Проприетарными правами в течение Срока действия осуществлять Доступ и использовать Программное обеспечение, которое Adobe предоставит Заказчику по соответствующей лицензии, как указано в настоящем пункте 2.

Если иное не указано в Генеральных условиях, нижеописанные лицензии на Программное обеспечение действительны для Заказчиков как корпоративного, так и профессионального уровня. Если Программное обеспечение предоставляется Заказчику вместе с Лицензионным соглашением для конечного пользователя («EULA», или ЛСКП), то любые условия ЛСКП, противоречащие условиям лицензий, описанным в настоящем пункте 3, должны применяться вместо этих условий.

2.1 (i) Viewer Builder (Построитель просмотрочного средства). Заказчик может установить и использовать Viewer Builder исключительно с целью создания Просмотрочного средства заказчика (Customer Viewer). Заказчику не разрешается распространять Viewer Builder среди третьих лиц, кроме как в случаях, прямо оговоренных в Генеральных условиях.

2.1 (ii) Folio Builder (упаковщик содержимого). Заказчик может установить и использовать Folio Builder исключительно с целью доступа к Сервисам и их использования. Заказчику не разрешается распространять Folio Builder среди третьих лиц, кроме как в случаях, прямо оговоренных в Генеральных условиях.

2.1 (iii) Content Viewer (Средство для просмотра контента). Заказчику разрешается устанавливать и использовать просмотрочную программу Content Viewer в целях: (a) использования, оценки и опробования результатов применения Авторского инструментария и (b) периодического изготовления резервных и архивных копий, когда Заказчик сочтет это целесообразным. Заказчику не разрешается распространять Content Viewer на автономной основе среди третьих лиц, кроме как в случаях, оговоренных в Генеральных условиях.

2.1 (iv) Компоненты Overlay Creator Panel, Content Bundler и Digital Publishing Plug-in для InDesign. Заказчику разрешается устанавливать и использовать компоненты Overlay Creator Panel, Content Bundler и Digital Publishing Plug-in («Авторский инструментарий») для программы InDesign исключительно с целью разработки содержимого, которое будет отображаться с помощью компонента Content Viewer. Заказчику не разрешается распространять Авторский инструментарий среди третьих лиц, кроме как в случаях, оговоренных в Генеральных условиях.

2.1 (v) Лицензия на SDK. Заказчики, подписавшие лицензию корпоративного уровня, могут установить и использовать любой пакет для разработчика программного обеспечения SDK, предоставляемый Заказчику в соответствии с Генеральными условиями исключительно с целью разработки Просмотрочного средства заказчика или с целью Доступа и использования Сервисов,

заказанных Заказчиком. Заказчику не разрешается распространять пакеты SDK среди третьих лиц, кроме как в случаях, оговоренных в Генеральных условиях. Условия лицензий, прилагаемых к пакету SDK, заменяют собой условия настоящего пункта 2.1(v).

2.1 (vi) Программное обеспечение без ЛСКП (EULA). В том случае, если Программное обеспечение предоставляется Заказчику без Лицензионного соглашения для конечного пользователя (ЛСКП, или EULA) и без регулирующей его использование лицензии в соответствии с настоящим пунктом 2, Adobe предоставляет Заказчику глобальную, неисключительную, не подлежащую передаче, ограниченную лицензию, позволяющую в соответствии со всеми Проприетарными правами в течение Срока действия осуществлять Доступ и использовать Программное обеспечение исключительно с целью внутренней разработки Просмотрового средства заказчика. Без прямого на то разрешения Заказчик не имеет права распространять такое программное обеспечение среди любых третьих лиц.

2.2 Лицензия на распространение. В течение Срока действия и при условии соблюдения Заказчиком Генеральных условий, Заказчик может: (i) распространять Просмотровое средство заказчика (Customer Viewer) среди своих Конечных пользователей с использованием любых имеющихся способов (например, по Интернету или через сеть доставки контента CDN) и представлять своим Конечным пользователям лицензию на установку и использование Просмотрового средства заказчика, включая его предварительные или бета-версии, для личного использования Конечными пользователями заказчика; и (ii) распространять Просмотровое средство заказчика, распространяемое или устанавливаемое дистрибьюторами Заказчика через несколько уровней сети сбыта, что включает право Заказчика на сублицензирование Просмотрового средства заказчика своим дистрибьюторам в соответствии со всеми условиями и положениями Генеральных условий в целях установки Просмотрового средства заказчика на продуктах его дистрибьюторов; или распространять Просмотровое средство заказчика среди его Конечных пользователей, при условии, что реализация таких прав на сублицензирование не освобождает Заказчика от его материальных и иных обязательств перед Adobe, возложенных на него в соответствии с Генеральными условиями, и Заказчик будет отвечать за выполнение любых материальных и иных обязательств перед Adobe, возникающих или проистекающих в результате каких-либо действий или упущений, представляющих собой нарушение этих условий и положений дистрибьюторами Заказчика.

2.3 Лицензии от Заказчика. На Срок действия Заказчик предоставляет Adobe неисключительную, безвозмездную, глобальную, ограниченную лицензию на использование, копирование, передачу, индексирование и (или) отображение Контента заказчика, Данных заказчика, Материалов заказчика и Продуктов профессиональных услуг исключительно в том объеме, в каком это потребуется для предоставления Заказчику Программного обеспечения, Обслуживания и Отчетов, а также для реализации его прав по настоящему документу. Кроме того, Заказчик предоставляет Adobe неисключительную, бессрочную, глобальную лицензию на использование, копирование, передачу, индексирование, моделирование, обобщение (по отдельности или совместно с аналогичными данными других клиентов Adobe), публикацию, отображение, перепродажу и (или) распространение анонимной информации, извлеченной из обобщенных Данных заказчика (каковая информация может, помимо прочего, включать сведения о веб-браузере, разрешении экрана и мобильном устройстве), при условии, что при любом таком использовании не допускается включать информацию, идентифицирующую Заказчика или его Конечных пользователей.

2.4 Специализированная разработка. С учетом доли собственности Заказчика в Контенте заказчика, Данных заказчика, Материалах заказчика и Продуктах профессиональных услуг, все права, правовые титулы и интересы, относящиеся к любым специализированным разработкам, сохраняются или остаются в исключительной собственности Adobe или ее лицензиаров («Специализированная разработка»). При условии соблюдения Генеральных условий Adobe предоставляет Заказчику глобальную, неисключительную, не подлежащую передаче, ограниченную лицензию на использование Специализированной разработки и на воспроизведение, отображение и отработку результатов, предоставленных компанией Adobe в течение Срока действия, для внутренних целей бизнеса Заказчика и как указано в соответствующем Документе заказа.

2.5. Документация. Заказчику разрешается изготовление обоснованно необходимого количества копий Документации для своего внутреннего пользования в связи с Доступом Заказчика к Программному обеспечению согласно Генеральным условиям. Любая разрешенная копия Документации, выполненная Заказчиком, должна содержать те же уведомления об авторских и других проприетарных правах, которые имеются в Документации.

2.6 Субподрядчики. Заказчик может сублицензировать разработку Просмотрового средства заказчика стороннему субподрядчику или подрядчику-разработчику, поручив ему разработать Просмотровое средство заказчика, при условии, что: (a) Заказчик несет ответственность за полное соблюдение таким субподрядчиком условий настоящих Генеральных условий использования Программного обеспечения в той же степени, в какой эти условия должны соблюдаться Заказчиком; (b) такое использование приносит непосредственную пользу бизнесу Заказчика (с учетом ограничений, установленных настоящим документом); (c) такое использование не представляет собой и не влечет за собой увеличение количества лицензий, предоставленных по настоящему документу; (d) Заказчик сохраняет за собой полную ответственность за любые действия или упущения субподрядчика, относящиеся к Генеральным условиям.

2.7 Отзывы. Заказчик предоставляет Adobe неисключительную, безотзывную, глобальную, безвозмездную лицензию и право на использование, воспроизведение, распространение, использование для производства производных продуктов, публичное отображение, публичное воспроизведение, изготовление, использование, продажу и экспорт Отзывов, включая, помимо прочего, право на сублицензирование таких прав с использованием нескольких уровней сублицензирования. Заказчик соглашается с тем, что у него имеются все права, необходимые для предоставления Отзывов в Adobe, и понимает, что компания Adobe никоим образом не обязана учитывать, использовать или иным образом признавать любые Отзывы, предоставленные Заказчиком.

2.8 Аффилированные лица. Adobe соглашается с тем, что Аффилированные лица заказчика могут на основании Генеральных условий размещать заказы на предоставление Услуг по настоящему документу путем оформления взаимоприемлемого Заказа на обслуживание. Каждое такое Аффилированное лицо, подписавшее Заказ на обслуживание на основе Генеральных условий, считается Заказчиком в том значении, в каком этот термин определен в Генеральных условиях и в таком Заказе на обслуживание или в дополнении к нему. Генеральные условия (в той степени, в какой они относятся к любому такому Заказу на обслуживание или дополнению) следует рассматривать как трехстороннее соглашение между Adobe U.S., Adobe Ireland и таким Аффилированным лицом; при условии, однако, что за Заказчиком сохраняется конечная ответственность за любые действия или упущения такого Аффилированного лица. Аффилированные лица, которые находятся за пределами Соединенных Штатов Америки, Канады или Мексики и размещают Заказ на обслуживание, регулируемый в соответствии с Генеральными условиями, должны заключать контракт с компанией Adobe Ireland и размещать заказы в этой компании. Аффилированные лица, которые находятся в пределах Соединенных Штатов Америки, Канады или Мексики, должны заключать контракт с компанией Adobe U.S. и размещать заказы в этой компании.

2.9 Сублицензия. Adobe соглашается с тем, что Заказчик может получать Доступ и использовать Сервисы по поручению своих лицензиатов, при условии, что у Заказчика имеется имеющий законную силу Заказ на обслуживание, и что такой Доступ и такое использование соответствуют Генеральным условиям, включая, помимо прочего, условия настоящего пункта 2.9. Заказчик соглашается с тем, что: (a) такое использование допускается только в том случае, если это приносит непосредственную пользу бизнесу Заказчика (с учетом ограничений, установленных настоящим документом); (b) такое использование не представляет собой и не влечет за собой увеличение количества лицензий или исполнений, предоставленных по настоящему документу; (c) Заказчик сохраняет за собой полную ответственность за любые действия или упущения своего лицензиата, относящиеся к Генеральным условиям.

### **3. СЕРВИСЫ DPS ADOBE:**

3.1 Сервисы. Сервисы описываются в соответствующем Документе заказа (или другом месте, указанном в таком документе, например, в «Описании обслуживания»). Если иные требования не приведены в соответствующем Документе заказа, любые неиспользованные обязательства по годовому объему выпуска утрачивают силу через год после Даты начала обслуживания, указанной в соответствующем Документе заказа, и не могут быть перенесены или использованы в каких-либо других целях после истечения такого годовичного срока. Запросы прямых Заказчиков Adobe в отношении любых изменений Сервисов должны быть изложены в Дополнении к Заказу на обслуживание. Лицензиат реселлера должен запрашивать любые изменения предоставляемых ему Сервисов непосредственно через своего уполномоченного реселлера Adobe. Adobe может не выполнять требования, описанные в запросе Заказчика, до тех пор, пока Стороны не достигнут письменной договоренности в отношении предлагаемых изменений и соответствующей платы за это.

3.2 Лицензия на Сервисы. При условии соблюдения Генеральных условий и уплаты соответствующих Платежей, Adobe предоставляет Заказчику на Срок действия не подлежащее передаче, неисключительное, глобальное, ограниченное право: (i) на доступ Заказчика и его Пользователей к Сервисам через онлайн-интерфейсы Цифрового издательского пакета Adobe (Digital Publishing Suite), включая, помимо прочего, право доступа к Цифровому издательскому portalу (Digital Publishing Portal); (ii) на использование и внутреннее или внешнее распространение Базовых аналитических отчетов и (iii) на использование и внутреннее распространение Расширенных аналитических отчетов, если только Заказчику не предоставлены дополнительные права по отдельному соглашению в отношении Расширенных аналитических отчетов. Все права, описанные в настоящем пункте 3.2, предоставляются исключительно с целью разработки, публикации и распространения Контента заказчика с помощью Просмотрового средства заказчика.

3.3 Контент заказчика. Заказчик единолично обязан: (1) обеспечить, чтобы Контент заказчика или контент, который Заказчик разрешает своему Конечному пользователю загрузить и (или) послать в Сервис, отвечал законам всех юрисдикций, в которых Заказчик осуществляет хостинг или распространяет свой Контент заказчика; и (2) незамедлительно удалить такой Контент заказчика в том случае, если он будет уведомлен или будет иметь другие основания предполагать, что данный Контент заказчика нарушает соответствующие законы. Adobe будет удалять Контент заказчика только в том случае, если: (i) Adobe получит фактическое извещение о том, что Контент заказчика, размещенный на хост-сервере Adobe по поручению Заказчика, представляет собой нарушение закона; (ii) Adobe предоставит Заказчику разумные возможности для удаления этого Контента заказчика; и (iii) Заказчик не выполнит это требование. Если Заказчик не устранил нарушение в разумные сроки после получения уведомления от Adobe, то Adobe будет иметь право по своему усмотрению принять решение об удалении контента и (или) о приостановке или прекращении действия лицензии, дающей Заказчику право на доступ к Сервисам и их использование.

### **4. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ.**

Любые Профессиональные услуги, которые Adobe оказывает Заказчику, должны быть описаны в применимом Документе заказа или в соответствующем Рабочем задании. Adobe не будет предоставлять никаких дополнительных Профессиональных услуг по запросу Заказчика до тех пор, пока не будет подписан Документ заказа, идентифицирующий такие Профессиональные услуги, а также устанавливающий соответствующую Плату за них. Если иные требования не приведены в соответствующем Документе заказа, любые неиспользованные часы Профессиональных услуг утрачиваются через год после Даты начала внедрения, указанной в применимом Документе заказа или соответствующем Рабочем задании, и не могут быть перенесены или использованы в каких-либо других целях после истечения такого годовичного срока.

Если конкретный размер платы за Профессиональные услуги не указан, то эти услуги будут оплачиваться по действующим в то время ставкам оплаты труда и материалов Adobe; т. е. Заказчик будет оплачивать Adobe трудозатраты на выполнение соответствующей работы, а также покрывать стоимость материалов,

налогов и расходов. Любые указанные денежные лимиты являются чисто ориентировочными и предназначены только для составления бюджета Заказчика и планирования ресурсов Adobe, кроме тех случаев, когда прямо оговаривается, что такой лимит имеет обязательную силу.

## 5. ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ.

5.1 Золотой уровень поддержки. Золотой уровень поддержки дает Заказчику право на получение круглосуточной (без выходных дней) приоритетной телефонной поддержки по вопросам, связанным с Сервисами, включая устранение сбоев Программного обеспечения (кроме комплектов SDK), лицензированного на основании Генеральных условий в целях доступа к Сервису или его использования. Золотой уровень поддержки не включает поддержку комплектов для разработчиков программного обеспечения (SDK). Золотой уровень поддержки не распространяется на программное обеспечение, используемое для создания контента, кроме тех случаев, когда Заказчик приобретает дополнительную поддержку программного обеспечения, лицензированного за рамками Генеральных условий. Поддержка в отношении Цифрового издательского пакета Adobe (Digital Publishing Suite) предоставляется в следующем объеме:

5.1 (i) Плановое время реагирования (в нормальное рабочее время в данном регионе)

- a. Приоритет 1: 1 час
- b. Приоритет 2: 2 часа
- c. Приоритет 3: 3 часа
- d. Приоритет 4: 1 рабочий день

См дополнительные [определения приоритетности](#).

5.1 (ii) Уполномоченные контактные лица. Заказчик может уполномочить до 4 (четырёх) контактных лиц, которым будет разрешено представлять заявки в службу технической поддержки Adobe.

5.1 (iii) Время доступности. 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в год. Поддержка на английском языке.

5.1 (iv) Определения уровня приоритетности заявок. В программе поддержки золотого уровня заказчик самостоятельно определяет уровень приоритетности. Точное определение приоритетности ваших технических проблем имеет критически важное значение для нашего общего успеха, и поэтому для определения целесообразного уровня приоритетности следует руководствоваться нижеуказанными рекомендациями.

- a. **КРИТИЧЕСКИЙ** (приоритет 1) — **проблема приводит к чрезвычайно значительным перебоям в работе производственной системы.** Это влияет или может повлиять на все сообщество пользователей. Задачи, подлежащие немедленному исполнению, не могут быть выполнены из-за полного сбоя системы или перебоев в выполнении основных функций производственной системы. Нарушена сохранность данных, и заявка на обслуживание должна быть немедленно обработана, так как эта проблема может привести к финансовым убыткам. В прикладной программе для настольного компьютера, как входящей в состав общего решения, так и отдельной от него, проблема приводит к риску неминуемых финансовых убытков из-за нарушения критических сроков сдачи проекта или требований о предоставлении результатов. Заказчик должен звонить в службу поддержки клиентов Adobe по всем критическим вопросам приоритета 1.
- b. **НЕОТЛОЖНЫЙ** (приоритет 2) — **проблема приводит к значительным перебоям в нормальной работе, оказывает отрицательное влияние на всю корпоративную систему, создает риск нарушения неотложных сроков.** В производственной системе утрачена возможность выполнения важных заданий, но ошибка не влияет на самые необходимые операции. Обработка может продолжаться, но в ограниченном объеме; сохранность данных может подвергаться

рisku. В условиях подготовки производства эта проблема препятствует развертыванию корпоративной системы. В прикладной программе для настольного компьютера проблема приводит к нарушению неотложных сроков сдачи проекта, что может повлечь за собой риск финансовых последствий. Заявка на обслуживание должна быть своевременно обработана, так как нарушение функционирования может повлечь за собой значительные перебои критически важных процессов или оказать отрицательное влияние на бизнес.

- c. **ВАЖНЫЙ** (приоритет 3) — **проблема приводит к перебоям в нормальной работе**. Проблема не препятствует работе производственной системы или приводит лишь к незначительному снижению производительности. Ошибка обусловлена нарушением функционирования или некорректной работой программного обеспечения. Проблема повлияет на срок представления пилотного макета или макета для подтверждения концепции в условиях разработки. В прикладной программе для настольного компьютера проблема приводит к нарушению важных сроков сдачи проекта.
- d. **НЕЗНАЧИТЕЛЬНЫЙ** (приоритет 4) — **проблема приводит к минимальным перебоям в нормальной работе или вообще не вызывает перебоев** (влияния на бизнес нет). К этой категории относятся заявки на представление разъяснений, включая вопросы по интерфейсам API, интеграции, установке и настройке конфигурации, заявки об улучшении, или вопросы по документации.

5.1 (v) Условия и положения, относящиеся к технической поддержке Adobe золотого уровня.

a. Услуги.

1. Adobe будет предоставлять Заказчику и выделенным уполномоченным пользователям («Контактные лица по запросу технической поддержки») услуги по поддержке («Услуги по поддержке»), описанные на сайте: <http://www.adobe.com/support/programs/> («Сайт поддержки»). Такие описания, которые периодически могут изменяться, считаются частью Генеральных условий. Программные продукты и технологии Adobe, для которых возможна поддержка на золотом уровне, указаны на Сайте поддержки. Поддержка на золотом уровне возможна не для всех программных продуктов Adobe. Услуги по поддержке будут оказываться сотрудником службы технической поддержки Adobe Контактным лицам по запросу технической поддержки в течение рабочего времени в данном регионе, как указано на Сайте поддержки. Можно приобрести Дополнительные контракты на оказание технической поддержки и зарегистрировать уполномоченных пользователей Программы поддержки. Поддержка предоставляется только на английском языке, кроме тех случаев, когда Заказчик находится в регионе, где Adobe обеспечивает возможность локализованной поддержки.

2. Заказчик получает доступ к услугам электронной службы поддержки Adobe – eSupport – с помощью дистанционного доступа с компьютера («Услуги eSupport»). Если Заказчик пожелает воспользоваться Услугами eSupport, то он настоящим предоставляет Adobe разрешение на доступ к Программному обеспечению, включая доступ ко всем системам, на которых оно установлено, с единственной целью оказания Заказчику Услуг по поддержке. ЗАКАЗЧИК ПОНИМАЕТ, ЧТО ОН МОЖЕТ КОНТРОЛИРОВАТЬ ЛЮБОЙ ДОСТУП ADOBE К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ И СВОИМ СИСТЕМАМ ПУТЕМ ВЫБОРА «ВЫСОКОГО УРОВНЯ» НАСТРОЙКИ ЗАЩИТЫ И НАБЛЮДЕНИЯ ЗА ЛЮБЫМ ТАКИМ ДОСТУПОМ; ПРИ УСЛОВИИ, ОДНАКО, ЧТО ADOBE НЕ БУДЕТ ОТВЕЧАТЬ ЗА НЕВОЗМОЖНОСТЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПОДДЕРЖКЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ТАКОЙ НАСТРОЙКИ УРОВНЯ ЗАЩИТЫ СИСТЕМ ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ИМ НАБЛЮДЕНИЯ ЗА ДОСТУПОМ ADOBE К ЕГО СИСТЕМАМ.

b. Ограничения. Adobe может ограничить или прекратить Услуги по поддержке, если Заказчик злоупотребляет ими или использует их в целях обмана, как Adobe определяет по своему обоснованному усмотрению. Примерами такого использования являются многочисленные звонки, относящиеся к ранее решенным проблемам, неоднократное представление вопросов,



ответ на которые легко можно найти в документации, обсуждение вопросов, не относящихся к технической поддержке. Перепродажа или переуступка строго запрещается и является основанием для прекращения Услуг по поддержке. Замена уполномоченного пользователя другим Контактным лицом по запросу технической поддержки допускается в том случае, если такое лицо не является владельцем Программы поддержки и если запрос о замене будет представлен в письменном виде до предоставления Услуг по поддержке такому новому Контактному лицу по запросу технической поддержки. Adobe будет оказывать Услуги по поддержке только для тех Продуктов, которые в установленном порядке зарегистрированы в Adobe в соответствии с требованиями документации, приведенной на Сайте поддержки.

- c. Исключения. Adobe не обязуется предоставлять любые Услуги по поддержке в отношении проблем или вопросов, возникающих вследствие или в результате: (i) нарушения правил эксплуатации Продуктов Заказчиком; (ii) повреждения носителя, на котором предоставляются Продукты, или компьютера, на котором установлены Продукты; (iii) неосторожности, злоупотребления или изменения Продукта Заказчиком, (iv) использования версий Продуктов, отличающихся от последней версии (например, 5.x) и предпоследней версии (например, 4.x), при условии, что Adobe также не обязуется предоставлять Услуги по поддержке любых Продуктов, которые более не входят в список поддерживаемых продуктов, приведенный на Сайте поддержки; (v) использования продуктов и технологий сторонних производителей, не связанных с содействием в развертывании сети и не указанных в списке поддерживаемых технологий на Сайте поддержки; и (vi) конфликтов, связанных с заменой или установкой аппаратных средств, драйверов и программных средств, которые не были сертифицированы компанией Adobe.
- d. Срок действия и расторжение.
1. Adobe будет оказывать вышеописанные Услуги по поддержке в соответствии с настоящим пунктом 5.1 в течение срока, указанного в Заказе на обслуживание (или в другом документе заказа, даже если он называется как-либо иначе).
  2. Термин «Годовая плата за поддержку заказчика», используемый в настоящем пункте 5, означает (i) применительно к Первоначальному сроку годовую Плату за поддержку заказчика, указанную в соответствующем документе на закупку.
  3. Независимо от любых противоречащих этому положения настоящего документа, Adobe может прекратить предоставление Услуг по поддержке, если Заказчик не внесет Годовую плату за поддержку заказчика, и такое невыполнение платежных обязательств не будет устранено в течение 10 (десяти) дней после того, как Adobe письменно уведомит Заказчика об этом нарушении. Adobe также может прекратить предоставление Услуг по поддержке, если Заказчик допустит существенное нарушение условий настоящего пункта 5 и не устранит такое нарушение в течение 30 (тридцати) дней с момента письменного уведомления об этом, кроме как в тех случаях, когда существенное нарушение любой лицензии, предоставленной Заказчику, условий использования или лицензионного соглашения для конечного пользователя, относящегося к Программному обеспечению, является основанием для немедленного прекращения.
  4. Заказчик понимает, что Adobe может в любое время и по своему усмотрению прекратить изготовление и разработку любого Программного обеспечения и предоставление Услуг по поддержке любого Программного обеспечения, включая, в частности, распространение устаревших версий Программного обеспечения, при условии, что Adobe обязуется не прекращать Услуги по поддержке Программного обеспечения в течение текущего срока, указанного в Заказе на обслуживание (или в другом документе заказа, даже если он называется как-либо иначе), с учетом положения о расторжении, приведенного в Генеральных условиях. Adobe сохраняет за собой право на периодическое изменение этих Услуг по поддержке по своему обоснованному усмотрению, но такие изменения не должны приводить: (i) к снижению уровня поддержки, указанного в настоящем документе; (ii) к

существенному уменьшению объема обязательств Adobe; (iii) к существенному уменьшению объема прав Заказчика или (iv) к увеличению Годовой платы за поддержку заказчика в течение текущего срока. Adobe будет направлять Заказчику предварительное, за 30 (тридцать) дней, письменное уведомление о любых разрешенных существенных изменениях этих Услуг по поддержке, как предусматривается настоящим документом.

- e. Гарантия и отказ от ответственности. Adobe будет принимать коммерчески обоснованные меры для предоставления Услуг по поддержке профессиональным образом, но не может гарантировать, что каждый вопрос или каждая проблема Заказчика могут быть и будут решены. Никакие положения настоящего пункта 5.1 не должны истолковываться как расширение или дополнение гарантии на Программное обеспечение, описанной в Лицензионном соглашении для конечного пользователя, прилагаемом к Программному обеспечению, и (или) в любом другом соглашении с Adobe, регламентирующим использование Программного обеспечения. ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ГАРАНТИЙ, УСЛОВИЙ, ЗАВЕРЕНИЙ ИЛИ ПОЛОЖЕНИЙ, КОТОРЫЕ НЕ МОГУТ БЫТЬ ИСКЛЮЧЕНЫ ИЛИ ОГРАНИЧЕНЫ В СООТВЕТСТВИИ С ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ В ПРЕДЕЛАХ ЮРИСДИКЦИИ СТРАНЫ ЗАКАЗЧИКА, ADOBE НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ И ЗАКАЗЧИК НЕ ПОЛУЧАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ ИЛИ УСЛОВИЙ ЛЮБОГО ХАРАКТЕРА, КАК ПРЯМО ВЫРАЖЕННЫХ, ТАК И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ИЛИ ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЗАКОНОМ, КОТОРЫЕ КАКИМ БЫ ТО НИ БЫЛО ОБРАЗОМ ВОЗНИКАЮТ ВСЛЕДСТВИЕ ИЛИ В РЕЗУЛЬТАТЕ НАСТОЯЩЕГО ПУНКТА 5.1 ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ИЛИ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ С ГЕНЕРАЛЬНЫМИ УСЛОВИЯМИ. ADOBE ПРЯМО ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ЛЮБЫХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ ТОВАРНОГО КАЧЕСТВА ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО КОНКРЕТНОМУ НАЗНАЧЕНИЮ.
- f. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ADOBE, ВОЗНИКАЮЩАЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИЛИ ВСЛЕДСТВИЕ НАСТОЯЩЕГО ПУНКТА 5.1, НЕ БУДЕТ ПРЕВЫШАТЬ СУММ, УПЛАЧЕННЫХ ЗАКАЗЧИКОМ ЗА УСЛУГИ ПО ПОДДЕРЖКЕ, ЗАКАЗАННЫЕ ЗАКАЗЧИКОМ НА ГОДИЧНЫЙ СРОК, В ТЕЧЕНИЕ КОТОРОГО ВОЗНИКЛА ДАННАЯ МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ ADOBE НЕ БУДЕТ НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЛЮБЫЕ ОСОБЫЕ, ШТРАФНЫЕ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ СОПУТСТВУЮЩИЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ, ПОМИМО ПРОЧЕГО, УБЫТКИ, СВЯЗАННЫЕ С УПУЩЕННОЙ ВЫГОДОЙ, УТРАТОЙ ДАННЫХ, ИЗДЕРЖКАМИ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЗАМЕНЯЮЩИХ ТОВАРОВ ИЛИ УСЛУГ, ПОТЕРЕЙ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ ИЛИ ОБЪЕКТА ИЛИ ПРЕРЫВАНИЕМ РАБОТЫ И ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИЛИ ВСЛЕДСТВИЕ ПУНКТА 5.1 НА ОСНОВАНИИ ЛЮБОЙ ТЕОРИИ ВОЗЛОЖЕНИЯ МАТЕРИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, НЕЗАВИСИМО ОТ ТОГО, БЫЛА ЛИ КОМПАНИЯ ADOBE УВЕДОМЛЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ. ЭТИ ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИМЕНЯЮТСЯ ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ПРИМЕНЯЕМОЕ ОГРАНИЧЕННОЕ СРЕДСТВО ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ НЕ ДОСТИГАЕТ СВОЕЙ ОСНОВНОЙ ЦЕЛИ.
- g. **Добавления.** Настоящие условия и положения распространяются на любые дополнительные услуги по поддержке заказчика, добавляемые к данному Заказу на обслуживание согласно письменному уведомлению в адрес Заказчика.

5.2 Поддержка разработчиков. В дополнение к стандартной Поддержке золотого уровня Заказчик, заказавший Поддержку золотого уровня для лицензии корпоративного уровня, также будет получать Поддержку для разработчиков. Служба поддержки разработчиков будет предоставлять Заказчику направляемые на следующий день после запроса электронные почтовые ответы на вопросы по разработке, относящиеся к комплектам SDK и интерфейсам API, которые были предоставлены в рамках программы Поддержки разработчиков. Поддержка разработчиков не входит в объем Поддержки золотого уровня для профессиональной версии пакета Digital Publishing Suite.

## 5.2 (i) Обслуживание.

- a. Программное обеспечение, для которого предусмотрена Поддержка для разработчиков, перечислено ниже в пункте 5.2(i)(e). Поддержка для разработчиков возможна не для всех программных продуктов Adobe.
- b. Услуги по поддержке Заказчика будут оказываться сотрудником службы поддержки разработчиков Adobe по запросу уполномоченных Контактных лиц в течение рабочего времени, как указано ниже.
- c. Запросы о поддержке могут быть направлены по электронной почте или через портал поддержки Adobe. Служба технической поддержки будет отвечать на представленные заявки в течение одного рабочего дня с момента получения запроса в Adobe.
- d. Поддержка предоставляется только на английском языке, кроме тех случаев, когда Заказчик находится в регионе, где Adobe обеспечивает возможность локализованной поддержки.
- e. Поддержка для разработчиков в настоящее время предусмотрена для следующих комплектов разработчиков программного обеспечения (SDK): Bundler SDK, Adobe InDesign® SDK, Adobe® Creative Suite® SDK и Adobe® Creative Suite® Extension Builder («Поддерживаемое программное обеспечение»).
- f. Ответы на запросы, направленные по электронной почте или на портал поддержки Adobe, будут предоставляться в рабочее время, с понедельника по пятницу, с 8:00 до 17:00 по стандартному восточному времени США.
- g. Уполномоченные контактные лица. Заказчик может уполномочить до 4 (четырёх) контактных лиц, которым будет разрешено представлять заявки в службу поддержки разработчиков Adobe.

## 5.2 (ii) Ограничения.

- a. Перепродажа, переуступка или передача права собственности строго запрещается и является основанием для прекращения Услуг по поддержке. Adobe будет оказывать Услуги по поддержке только для Поддерживаемого программного обеспечения, указанного выше в пункте 5.2(i)(e). Запрос на поддержку будет ограничиваться поддержкой по одному вопросу, связанному с одним аспектом Поддерживаемого программного обеспечения, например, с использованием конкретной документированной функции Поддерживаемого программного обеспечения, оказанием содействия по какой-либо конкретной проблеме или сообщению об ошибке, или оказанием содействия по вопросам, связанным с дискретным кодом. Хотя этот вопрос может быть связан с другими аспектами Поддерживаемого программного обеспечения, рассмотрение этих других аспектов представляет собой отдельный вопрос, для которого потребуются дополнительный запрос о поддержке. Для выполнения одного запроса о поддержке могут потребоваться неоднократные контакты, обмены электронными письмами и исследования в офлайн-режиме. Инженеры службы поддержки Adobe обязаны определить, что представляет собой объем одного запроса о поддержке, и известить об этом Заказчика. Инженеры службы поддержки Adobe примут все разумно возможные меры для решения вопроса, но Adobe не может гарантировать, что каждый вопрос будет решен.
- b. Любой программный код, предоставляемый из Adobe в ответ на запрос о Поддержке разработчиков, лицензируется Разработчику исключительно для использования им в целях, описанных в Генеральных условиях. Разработчик может использовать Инструментарий разработчика при условии соблюдения Генеральных условий или лицензионного соглашения для конечного пользователя, которое он будет обязан принять перед загрузкой Поддерживаемого программного обеспечения или в связи с получением серийного номера или лицензионного ключа для этого Поддерживаемого программного обеспечения. Adobe сохраняет за собой все права на такой программный код. Разработчик не имеет права на копирование, декомпиляцию, реконструирование, сублицензирование или иное распространение такого программного кода, кроме тех случаев, когда это прямо разрешено соглашением о

лицензировании программного обеспечения Adobe и в соответствии с другими условиями и положениями, которые прилагаются к этому программному коду.

- c. При запросе или получении поддержки Разработчик не должен предоставлять в Adobe никакой информации, являющейся конфиденциальной для него или любых третьих лиц, включая информацию, инкорпорированную в программное обеспечение Разработчика. Adobe не будет придавать значения любым уведомлениям, грифам или маркировкам о конфиденциальности, содержащимся в материалах, предоставляемых Разработчиком в Adobe.
- d. Разработчик будет нести единоличную ответственность за восстановление утраченных или измененных файлов, данных или программ.
- e. **Исключения.** Adobe не обязуется предоставлять любые Услуги по поддержке в отношении проблем или вопросов, возникающих вследствие или в результате: (i) нарушения правил использования Поддерживаемого программного обеспечения Заказчиком; (ii) повреждения носителя, на котором предоставляется Поддерживаемое программное обеспечение, или компьютера, на котором оно установлено; (iii) неосторожности, неправильного использования или изменения Поддерживаемого программного обеспечения Заказчиком, (iv) использования версий Поддерживаемого программного обеспечения, отличающихся от последней версии (например, 5.x) и предпоследней версии (например, 4.x), при условии, что Adobe также не обязуется предоставлять Услуги по поддержке Поддерживаемого программного обеспечения, которое более не входит в список поддерживаемых продуктов, приведенный на Сайте поддержки; (v) использования продуктов и технологий сторонних производителей и (vi) конфликтов, связанных с заменой или установкой аппаратных средств, драйверов и программных средств, которые не были сертифицированы компанией Adobe.

#### 5.2 (iii) Срок и прекращение действия.

- a. Adobe будет оказывать вышеописанные Услуги по поддержке в соответствии с настоящим пунктом 5.2 в течение срока, указанного в Заказе на обслуживание (или в другом документе заказа, даже если он называется как-либо иначе).
- b. Независимо от любых противоречащих этому положению настоящего документа, Adobe может прекратить предоставление Услуг по поддержке, если Заказчик не внесет Годовую плату за поддержку заказчика, и такое невыполнение платежных обязательств не будет устранено в течение 10 (десяти) дней после того, как Adobe письменно уведомит Заказчика об этом нарушении. Adobe также может прекратить предоставление Услуг по поддержке, если Заказчик допустит существенное нарушение условий настоящего пункта 5.2 и не устранит такое нарушение в течение 30 (тридцати) дней с момента письменного уведомления об этом, кроме как в тех случаях, когда существенное нарушение любой лицензии, предоставленной Заказчику в соответствии с Генеральными условиями, или лицензионного соглашения для конечного пользователя, относящегося к Программному обеспечению, является основанием для немедленного прекращения.
- c. Заказчик понимает, что Adobe может в любое время и по своему усмотрению прекратить изготовление и разработку любого Программного обеспечения и предоставление Услуг по поддержке любого Программного обеспечения, включая, в частности, распространение устаревших версий Программного обеспечения, при условии, что Adobe обязуется не прекращать Услуги по поддержке Программного обеспечения в течение текущего срока, указанного в Заказе на обслуживание Заказчика (или в документе заказа, даже если он называется как-либо иначе), с учетом положения о расторжении, приведенного в настоящем документе. Adobe сохраняет за собой право на периодическое изменение этих Услуг по поддержке по своему обоснованному усмотрению, но любые такие изменения не должны приводить: (i) к снижению уровня поддержки, указанного в настоящем документе; (ii) к существенному уменьшению объема обязательств Adobe; (iii) к существенному уменьшению объема прав Заказчика или (iv) к увеличению Годовой платы за поддержку заказчика в течение текущего срока. Adobe будет направлять Заказчику предварительное, за 30 (тридцать) дней,

письменное уведомление о любых разрешенных существенных изменениях этих Услуг по поддержке, как предусматривается настоящим документом.

**5.2 (iv) Гарантия и отказ от ответственности.** Adobe будет принимать коммерчески обоснованные меры для предоставления Услуг по поддержке профессиональным образом, но не может гарантировать, что каждый вопрос или каждая проблема Заказчика могут быть и будут решены. Никакие положения настоящего пункта 5.2 не должны истолковываться как расширение или дополнение гарантии на Программное обеспечение, описанной в Генеральных условиях или в лицензионном соглашении для конечного пользователя, прилагаемом к Программному обеспечению, или в любом другом соглашении с Adobe, регламентирующим использование Программного обеспечения. ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ГАРАНТИЙ, УСЛОВИЙ, ЗАВЕРЕНИЙ ИЛИ ПОЛОЖЕНИЙ, КОТОРЫЕ НЕ МОГУТ БЫТЬ ИСКЛЮЧЕНЫ ИЛИ ОГРАНИЧЕНЫ В СООТВЕТСТВИИ С ПРИМЕНИМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ В ПРЕДЕЛАХ ЮРИСДИКЦИИ СТРАНЫ ЗАКАЗЧИКА, ADOBE НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ И ЗАКАЗЧИК НЕ ПОЛУЧАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ ИЛИ УСЛОВИЙ ЛЮБОГО ХАРАКТЕРА, КАК ПРЯМО ВЫРАЖЕННЫХ, ТАК И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ИЛИ ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЗАКОНОМ, КОТОРЫЕ КАКИМ БЫ ТО НИ БЫЛО ОБРАЗОМ ВОЗНИКАЮТ ВСЛЕДСТВИЕ ИЛИ В РЕЗУЛЬТАТЕ НАСТОЯЩЕГО ПУНКТА 5.2 ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ ИЛИ УСЛУГ В СООТВЕТСТВИИ С ГЕНЕРАЛЬНЫМИ УСЛОВИЯМИ. ADOBE ПРЯМО ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ЛЮБЫХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ ТОВАРНОГО КАЧЕСТВА ИЛИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО КОНКРЕТНОМУ НАЗНАЧЕНИЮ.

**5.2 (v) ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.** МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ADOBE, ВОЗНИКАЮЩАЯ ВСЛЕДСТВИЕ НАСТОЯЩЕГО ПУНКТА 5.2, ОГРАНИЧИВАЕТСЯ СУММАМИ, УПЛАЧЕННЫМИ ЗАКАЗЧИКОМ ЗА ЗАКАЗАННЫЕ ИМ УСЛУГИ ПО ПОДДЕРЖКЕ. НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ ADOBE НЕ БУДЕТ НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЛЮБЫЕ ОСОБЫЕ, ШТРАФНЫЕ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ СОПУТСТВУЮЩИЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ, ПОМИМО ПРОЧЕГО, УБЫТКИ, СВЯЗАННЫЕ С УПУЩЕННОЙ ВЫГОДОЙ, УТРАТОЙ ДАННЫХ, ИЗДЕРЖКАМИ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЗАМЕНЯЮЩИХ ТОВАРОВ ИЛИ УСЛУГ, ПОТЕРЕЙ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ ИЛИ ОБЪЕКТА ИЛИ ПРЕРЫВАНИЕМ РАБОТЫ И КАКИМ БЫ ТО НИ БЫЛО ОБРАЗОМ ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НАСТОЯЩЕГО ПУНКТА 5.2 НА ОСНОВАНИИ ЛЮБОЙ ТЕОРИИ ВОЗЛОЖЕНИЯ МАТЕРИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, НЕЗАВИСИМО ОТ ТОГО, БЫЛА ЛИ КОМПАНИЯ ADOBE УВЕДОМЛЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ. ЭТИ ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИМЕНЯЮТСЯ ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ПРИМЕНЯЕМОЕ ОГРАНИЧЕННОЕ СРЕДСТВО ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ НЕ ДОСТИГАЕТ СВОЕЙ ОСНОВНОЙ ЦЕЛИ.

5.2 (vi) Добавления. Любые дополнительные Услуги по поддержке заказчика, добавляемые к Заказу на обслуживание Заказчика, регламентируются в соответствии с Генеральными условиями.

### 5.3 Расширенная поддержка.

5.3 (i) Описание. Расширенная поддержка представляет собой дополнительную программу, которую Заказчик с лицензией корпоративного уровня может приобрести вместе с Поддержкой золотого уровня. Расширенная поддержка обеспечивается выделенной группой технических экспертов, обеспечивающих индивидуальную поддержку, приоритетный прием заявок, ускоренное время реагирования и ежеквартальные обзоры выполненной работы. Эта программа ориентирована на ускорение решения проблем. Расширенная поддержка включает доступ к назначенным контактным лицам, круглосуточную (без выходных дней) телефонную поддержку, улучшенный приоритетный прием заявок, 5 (пять) уполномоченных контактных лиц и ежеквартальные обзоры выполненных работ. Расширенная поддержка предоставляется только организациям, располагающим лицензией корпоративного уровня на Программное обеспечение и Обслуживание.

5.3 (ii) Условия и положения. Услуги по технической поддержке, предоставляемые Заказчику в соответствии с программой расширенной поддержки («Расширенная поддержка»), описаны ниже:

- a. Увеличение числа поименованных контактных лиц по технической поддержке, предоставляемой в рамках группы Поддержки золотого уровня для Заказчика, максимально до 5 (пяти) поименованных контактных лиц по технической поддержке.

- b. Предоставление доступа к группе назначенных контактных лиц для управления решением вопросов по технической поддержке.
- c. Наблюдение за решением сложных или критических вопросов и тесное сотрудничество с менеджерами службы технической поддержки при необходимости эскалации.
- d. Круглосуточное (без выходных дней) оказание поддержки по критическим вопросам, затрагивающим программные продукты, указанные в Заказе на обслуживание («Круглосуточная поддержка», или 24x7 = 24 часа 7 дней в неделю): это означает, что Adobe будет обеспечивать поддержку по этим программным продуктам за пределами рабочего времени, указанного в условиях Поддержки золотого уровня. Плановое время реагирования:

Приоритет	Уровень серьезности*	Время реагирования
1	Критический	30 минут: 24/7
2	Неотложный	1 рабочий час
3	Важный	2 рабочих часа
4	Незначительный	1 рабочий день

\*Определения уровня серьезности проблемы приведены выше в пункте 5.1.

- e. В случае критических заявок с приоритетом 1 время реагирования должно составлять тридцать минут с того момента, когда Заказчик свяжется с Adobe. Заказчик обязан: представлять все заявки критического уровня по телефону; воспроизводить подозреваемую ошибку и указать Adobe выделенное для этого контактное лицо на период устранения проблемы, с которым можно связаться на месте или с помощью пейджера, чтобы оказать содействие в сборе данных, процессе поиска неисправности, а также при тестировании и применении предлагаемого решения. Если Заказчик не будет соблюдать эти условия, то Adobe может по своему усмотрению снизить уровень приоритетности данной заявки.
- f. Если компания Adobe по своему усмотрению определит, что использованные ею способы дистанционного поиска неисправностей и расследования не привели к успеху и что поддержка на месте является наиболее эффективным способом предоставления услуг и их результатов, то плата за обслуживание на месте не будет взиматься с Заказчика, и он должен будет оплатить только расходы на проезд и проживание.

## 6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОГРАНИЧЕНИЯ.

6.1 Ограничения в отношении Контента и его распространения. Заказчик соглашается предоставлять вместе с Просмотровым средством Заказчика только такой контент, который был разработан и (или) лицензирован Заказчиком, и предназначен для распространения Заказчиком. Если в Генеральных условиях не предусмотрено иное положение, Заказчик единолично отвечает за рассмотрение представленных ему сообщений о нарушениях. Заказчик обязуется при использовании Программного обеспечения и Обслуживания не включать никакие незаконные материалы, например, материалы, нарушающие действующие законы об ответственности за непристойное поведение.

6.2 Уведомления. Любая копия Программного обеспечения, которую Заказчику разрешено выполнить, должна содержать те же уведомления об авторских правах и проприетарных правах, которые имеются на Программном обеспечении.

6.3 Запрет на модификацию или реконструирование. Если в Генеральных условиях не предусмотрено иное положение, Заказчику не разрешается модифицировать, адаптировать и транслировать Программное обеспечение или использовать его для создания производных продуктов. Заказчику

запрещается реконструировать, декомпилировать, дизассемблировать или иным образом пытаться определить исходный код Программного обеспечения, за исключением случаев, когда декомпиляция или реконструирование могут быть в явно выраженной форме разрешены действующим законодательством. Заказчик сначала должен запросить письменное разрешение Adobe на предоставление Заказчику необходимой информации. Adobe имеет право выставить обоснованные условия, например, потребовать обоснованную плату за это. Запросы информации следует направлять в адрес Adobe, указанный в Программном обеспечении, или в другой адрес, который может время от времени публиковаться на сайте [adobe.com](http://adobe.com).

6.4. Ограничения. Заказчику не разрешается: (i) сдавать в аренду, сублицензировать, уступать или передавать свои права на Программное обеспечение и Обслуживание, либо разрешать полное или частичное копирование Программного обеспечения на компьютер другого пользователя за исключением случаев, прямо предусмотренных в Генеральных условиях; (ii) предоставлять свои идентификаторы для входа (Log-in ID) или пароли, Отчеты, Программное обеспечение, включая, помимо прочего, Авторский инструментарий, Средство просмотра контента (Content Viewer), или Построитель просмотрочного средства (Viewer Builder), любым третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных в Генеральных условиях; (iii) вводить вирусы, программы типа Trojan, «черви» или прочие вредоносные программные коды и другие аналогичные файлы, которые могут нанести ущерб компьютеру, имуществу или информации третьих лиц; (iv) использовать Сервисы для выполнения действий, которые могут привести к повреждению, выведению из строя, перегрузке или нарушению работы любого сервера Adobe или сетей, подключенных к любому серверу Adobe, или к созданию препятствий для использования и применения Сервисов другими лицами; (v) совершать попытки несанкционированного доступа к Сервисам, материалам, чужим учетным записям, компьютерным системам или сетям, подключенным к серверу Adobe или к Сервисам, используя средства несанкционированного взлома систем, паролей или прочие инструменты; (vi) использовать инструменты для системной выборки данных или полей данных, включая, в том числе, адреса электронной почты; (vii) раскрывать, извлекать и иным образом собирать информацию, включая адреса электронной почты, или другую частную информацию о любых третьих лицах без их прямого согласия; вводить в заблуждение, распространять клеветнические сведения, осуществлять оскорбительные, угрожающие, насильственные действия или иным образом нарушать права других лиц (такие права, как право на защиту персональных данных и публичность); или (viii) загружать или предоставлять иным образом файлы с изображениями, фотографиями, программными средствами или прочими материалами, которые находятся под защитой законов, регулирующих права на интеллектуальную собственность, включая, например, в том числе, законы об авторском праве или товарных знаках (торговых марках) (или законы о правах на защиту персональных данных и публичность), кроме как в случае, если такие права находятся в собственности или под контролем Заказчика или он получил все необходимые разрешения на такие действия.

6.5 Лицензии. Заказчик обязуется не превышать максимальное число лицензированных пользователей, если такое ограничение установлено в отношении данного Программного обеспечения или Обслуживания в соответствии с лицензией, приобретенной Заказчиком, как указано в Заказе на обслуживание или в лицензии.

6.6 Лицензионное соглашение для конечного пользователя и Условия обслуживания. Заказчик должен обеспечить, чтобы Просмотровое устройство Заказчика распространялось среди его Конечных пользователей на основании имеющего исковую силу лицензионного соглашения для конечного пользователя или на основании условий обслуживания, в которых должны быть предусмотрены, как минимум, нижеуказанные условия, действующие в пользу Заказчика и его поставщиков: (i) запрет распространения и копирования, (ii) запрет модификаций и производных продуктов, (iii) запрет декомпиляции, реконструирования, дизассемблирования и иного перевода программы в форму, доступную для восприятия человеком, (iv) условие об указании прав собственности Заказчика и его поставщиков на программное обеспечение, (v) отказ от ответственности за любые косвенные, особые, вытекающие, штрафные или последующие убытки и (vi) другие стандартные для данной отрасли отказы от гарантий и ограничения ответственности, в зависимости от ситуации: отказ от всех применимых статутных гарантий в максимальном объеме, насколько это разрешается по закону; ограничение материальной ответственности суммой, не превышающей цены Просмотрового устройства заказчика; и (или) положение о том, что единственным средством правовой защиты конечного пользователя является

его право на возврат и получение возмещения от Заказчика, если такое возмещение причитается; и (vii) условия или положения об уведомлении конечного пользователя об установленных ограничениях, включая, в частности, информирование о злоупотреблениях, нарушениях авторских прав или любых других нарушениях, связанных с Контентом заказчика.

6.7 Обновления. Заказчик должен принимать разумно необходимые меры для обновления своего Просмотрового устройства после получения от Adobe любых усовершенствованных или новых версий в разумные сроки после того, как Заказчик впервые получит такие усовершенствованные или новые версии.

6.8 Информация для входа в систему. Для получения доступа к Сервисам и их использования Заказчик должен создать идентификатор (ID) и пароль, либо использовать идентификатор, присвоенный ему компанией Adobe, если его учетная запись создается ею, и созданный им пароль, либо другой идентификатор и пароль («Идентификатор заказчика» [Log-in ID]). Заказчик несет ответственность за все действия, совершаемые с использованием его Идентификатора. Заказчик обязан соблюдать конфиденциальность своего Идентификатора и не сообщать его третьим лицам. Adobe не несет обязательств или ответственности за пользование, распространение, разглашение или прочие действия Заказчика с его Идентификатором. Невзирая на вышеуказанное, Adobe может потребовать, чтобы Заказчик сменил свой Идентификатор, если он не соответствует Генеральным условиям.

6.9 Условия поставки. Если в Документе заказа не приведены иные указания, доступ Заказчика к Сервисам и Программному обеспечению будет осуществляться через Цифровой издательский портал (Digital Publishing Portal) с использованием Идентификатора и пароля Заказчика.

## 7. ОПЛАТА.

7.1 Условия оплаты, изложенные в настоящем пункте 7, распространяются только на прямых Заказчиков Adobe. Платежи, причитающиеся от Лицензиатов реселлеров, будут переводиться на счет Adobe его уполномоченными Реселлерами, через которых эти Лицензиаты реселлеров приобрели Программное обеспечение и Обслуживание.

7.2 Платежи и возмещение расходов. Заказчик будет производить все платежи, описанные в Заказах на обслуживание, в которых приводится ссылка на Генеральные условия, в соответствии с условиями оплаты, приведенными в этих заказах и в Генеральных условиях («Платежи»). Заказы на поставку Программного обеспечения или Сервисов, либо на оказание любых Профессиональных услуг направляются следующим образом: (i) в Adobe US, если поставка или оказание услуг осуществляется в Северной Америке (в США, Канаде и Мексике); (ii) в Adobe Ireland, если поставка или оказание услуг по заказам (например, по заказам Аффилированных лиц) осуществляется в любой другой стране. Если Заказчик добросовестно убежден в ошибочности счета, выставленного ему компанией Adobe, то он должен письменно связаться с Adobe в течение 30 (тридцати) дней с даты соответствующего счета, чтобы указать ошибку калькуляции и требуемую сумму коррекции или зачета. Кроме как в том случае, когда Заказчик уведомит Adobe о таком споре, на платежи, не полученные Adobe в установленный срок, будет начисляться процент по месячной ставке 1,5% (полтора процента) или по максимальной ставке, разрешенной законом. Заказчик будет возмещать Adobe все обоснованные расходы и издержки (включая разумные гонорары юристов), понесенные в связи с истребованием просроченных платежей. Заказчик обязан оплачивать все сертификаты SSL, требуемые ему в связи с использованием его собственных файлов-маркеров «cookies» для своего Просмотрового устройства, если такие сертификаты требуются для использования любых Сервисов, как указано в соответствующем Заказе на обслуживание.

7.3 Налоги. Все цены указаны без учета Налогах любого наименования, которые взимаются или рассчитываются на основе поставки Программного обеспечения и Обслуживания. Все такие Налоги должны выплачиваться Заказчиком, за исключением только тех налогов, которые взимаются с чистого дохода Adobe. Применимые налоги должны быть указаны в счете-фактуре отдельной строкой, если это возможно. Если Заказчик обладает правом на освобождение от налогов, то он должен сообщить об этом в Adobe до оформления Заказа на обслуживание. Заказчик должен производить требуемые платежи по любым действующим Заказам на обслуживание без вычета любых Налогах, при условии, что Заказчик



может вычитать из платежа только Налоги, взимаемые с чистого дохода Adobe, которые Заказчик обязан удерживать в соответствии с законодательством данной юрисдикции: (i) если Заказчик фактически уплатил такие Налоги в соответствующие налоговые органы от имени Adobe, если это имело место; и (ii) только в том случае, если такая удержанная и выплаченная сумма взимается по ставке, не превышающей минимальной процентной ставки удерживаемого налога, требуемой по действующему законодательству. В течение 60 (шестидесяти) дней с момента уплаты от имени Adobe таких налогов, которые должны быть удержаны в соответствии с законом, Заказчик должен представить в Adobe официальную расписку о получении налога, документирующую такой платеж.

Суммы вознаграждения, причитающиеся Adobe в соответствии с Генеральными условиями, не подлежат удержанию любых федеральных и штатных налогов, налогов на социальное страхование и выплату пособий нетрудоспособным работникам и иных подобных налогов или платежей, кроме тех случаев, когда такое удержание требуется в соответствии с уведомлением, полученным от соответствующего налогового органа. Компания Adobe признает и соглашается, что она должна: (i) сообщать в качестве дохода все суммы вознаграждения, получаемые ею в соответствии с Генеральными условиями, и уплачивать все налоги, причитающиеся с этих сумм; и (ii) оплачивать все налоги и социальные пакеты, требуемые в связи с работой ее наемных работников или подрядчиков, предоставляющих Профессиональные услуги в соответствии с настоящими условиями.

## **8. ПРАВО СОБСТВЕННОСТИ.**

8.1 Заказчик является собственником всех прав, правовых титулов и прав долевого участия, относящихся: (i) ко всем Данным заказчика; (ii) к Контенту заказчика; (iii) к Материалам заказчика и (iv) к Продуктам профессиональных услуг, с учетом приоритетных прав интеллектуальной собственности Adobe, относящихся к Отчетам (совместно именуется «Интеллектуальная собственность заказчика»). Кроме как в случаях, прямо оговоренных в Генеральных условиях, никакие положения настоящего пункта не рассматриваются как предоставление Adobe каких бы то ни было прав, правовых титулов или прав долевого участия в приоритетных правах Заказчика или его сторонних поставщиков, относящихся к Интеллектуальной собственности заказчика. Все права, которые не были предоставлены в прямой форме, сохраняются за Заказчиком и его поставщиками.

8.2 Программное обеспечение и Обслуживание, включая, помимо прочего, Специализированные разработки, являются предметом интеллектуальной собственности Adobe. Структура, построение и системная программа Программного обеспечения являются конфиденциальной информацией и представляют собой коммерческую тайну компании Adobe и ее поставщиков. Кроме как в случаях, прямо оговоренных в Генеральных условиях, никакие положения настоящего пункта не рассматриваются как предоставление Заказчику каких бы то ни было прав, правовых титулов или прав долевого участия в приоритетных правах компании Adobe или ее сторонних поставщиков, относящихся к Программному обеспечению и Обслуживанию, включая, помимо прочего, функциональные возможности, реализованные в Отчетах функциональные возможности в отношении сбора данных; вспомогательное программное обеспечение; архитектуру систем и все связанные с этим технологии, а также графические элементы дизайна и стили оформления Отчетов, графиков, логотипов, товарных знаков (торговых марок), коммерческих секретов (совместно именуется «Интеллектуальная собственность Adobe»). Компания Adobe и ее сторонние поставщики (в зависимости от ситуации) сохраняют за собой все права, правовые титулы и права долевого участия, относящиеся ко всей Интеллектуальной собственности Adobe, включая любые улучшения, модификации, предложения, запросы об усовершенствовании, отзывы, рекомендации или производные работы на их основе, в том числе выполненные Заказчиком или по его поручению (если это имело место), и Заказчик настоящим уступает эти права Adobe. Программное обеспечение и Обслуживание защищены законом, включая, помимо прочего, законодательство об авторских правах Соединенных Штатов Америки и других государств, а также положения международных договоров. Все права, которые не были предоставлены в прямой форме, сохраняются за компанией Adobe и ее поставщиками.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ; ПУБЛИЧНОСТЬ; ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ; ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ.**

9.1 Конфиденциальность. Каждая Сторона может получать доступ к информации, являющейся конфиденциальной для другой Стороны, ее собственных дочерних структур и (или) ее аффилированных лиц («Конфиденциальная информация»). К категории Конфиденциальной информации относится любая информация, которая четко и в письменном виде обозначена как таковая во время ее раскрытия, а также любая письменная или устная информация, которая с учетом обстоятельств ее раскрытия считалась бы конфиденциальной по мнению любого здравомыслящего человека. К такой Конфиденциальной информации относятся, помимо прочего, Данные заказчика, Материалы заказчика, Продукты профессиональных услуг, предлагаемые продукты, технологические процессы, прогнозы продукции, коммерческие секреты, подготовленные к публикации патентные заявки, дизайны продуктов, информация о ценах, прейскуранты, архитектурные решения программного обеспечения, конструкции аппаратных средств или систем, технические характеристики, исходный код, объектный код, графические дизайны, шаблоны для отчетов, проприетарная финансовая информация, архитектура систем, функциональные возможности систем. К категории Конфиденциальной информации также относятся все копии Конфиденциальной информации, аннотации к ней и выдержки из нее.

К категории Конфиденциальной информации раскрывающей Стороны не относится информация, которая: (i) является или становится общедоступной, но не в результате действий или упущений получающей Стороны; (ii) на законных основаниях находилась в распоряжении получающей Стороны до ее раскрытия и не была прямо или косвенно получена получающей Стороной от раскрывающей Стороны; (iii) на законных основаниях раскрыта получающей Стороной каким-либо третьим лицом, не связанным обязательствами по ограничению раскрытия; или (iv) независимо разработана получающей Стороной без использования Конфиденциальной информации раскрывающей Стороны.

Стороны обязуются применять коммерчески обоснованные меры защиты (но ни при каких обстоятельствах не меньше мер, принимаемых для защиты своей собственной Конфиденциальной информации), чтобы предотвращать раскрытие Конфиденциальной информации раскрывающей Стороны любым третьим лицам, и будут использовать Конфиденциальную информацию раскрывающей стороны только в целях выполнения своих конкретных обязательств, описанных в настоящем документе. Невзирая на вышесказанное, Заказчик может раскрывать Конфиденциальную информацию Adobe Пользователю (или Аффилированным лицам Заказчика), которые не являются прямыми конкурентами Adobe, с единственной целью поддержки внутреннего использования Программного обеспечения и Обслуживания Заказчиком и Adobe может раскрывать Конфиденциальную информацию Заказчика своим сторонним поставщикам (или своим Аффилированным лицам) с единственной целью выполнения обязательств Adobe, как предусмотрено Генеральными условиями; при условии, что в каждом таком случае раскрывающая сторона должна заключить с такими третьими лицами соглашение о неразглашении, защищающее Конфиденциальную информацию от раскрытия в не меньшей степени, чем такая защита обеспечивается в соответствии с Генеральными условиями.

Настоящий пункт 9.1 не запрещает раскрытие конфиденциальной информации в том случае, если такое раскрытие требуется по закону или имеющему законную силу распоряжению суда или другого органа государственной власти; при условии, однако, что Сторона, которая в соответствии с повесткой или в ином порядке обязана раскрыть Конфиденциальную информацию на основании действующего законодательства или судебного распоряжения («отвечающая сторона») должна сначала направить раскрывающей Стороне незамедлительное и достаточное письменное уведомление о получении такой повестки или иного требования о раскрытии этой информации, и должна принять разумно необходимые меры для получения защитного приказа, согласно которому раскрытая Конфиденциальная информация должна использоваться только в тех целях, в которых было отдано данное распоряжение. Невзирая на вышеописанные обязательства отвечающей стороны, никакие положения настоящего пункта 9.1 не запрещают и не ограничивают действия раскрывающей Стороны, осуществляемые ею от своего собственного имени и за свой собственный счет в целях предотвращения или ограничения затребованного раскрытия Конфиденциальной информации.

9.2 Публичность. Если это прямо не запрещено в Документе заказа, Adobe может идентифицировать Заказчика в своих списках клиентов, а также в своих маркетинговых и рекламных материалах, а также объявлять, что Заказчик является клиентом Adobe, и в связи с этим воспроизводить название компании Заказчика, его логотип, товарный знак, знак обслуживания и другие торговые марки. При наличии предварительного письменного согласия Заказчика, Adobe может создавать и публиковать описания примеров использования Программного обеспечения и Обслуживания Заказчиком. Adobe может без такого предварительного письменного согласия раскрывать информацию о Заказчике в связи с требованиями о регистрации или раскрытии информации Adobe в соответствии с действующими штатными или федеральными законами о ценных бумагах.

### 9.3 Защита персональных данных.

9.3 (i) Заказчик признаёт и подтверждает, что Adobe может обрабатывать Данные заказчика и Продукты профессиональных услуг, а также обслуживать Контент заказчика (в зависимости от ситуации) от его имени, и, если это требуется действующим законодательством или государственными нормативными документами о защите информации, Заказчик будет информировать третьих лиц об обработке и обслуживании таких данных и контента, и обеспечит, чтобы такие третьи лица дали свое согласие, если это требуется.

9.3 (ii) Заказчик настоящим обязуется включить в свое Просмотровое средство (Customer Viewer) положение о защите персональных данных, ссылка на которое будет размещена на видном месте главной страницы Просмотрового средства заказчика, на странице загрузок или на первичном интерфейсе, и которое: (A) описывает практику Заказчика в отношении защиты персональных данных, (B) описывает способы сбора (с помощью файлов-маркеров «cookies» и веб-маяков) и использования информации, собираемой в связи с услугами третьих лиц, например, в связи с Программным обеспечением и Обслуживанием; (C) если Заказчик использует Сервисы для предоставления Контента заказчика посетителям Просмотрового средства заказчика – содержит конкретное описание такой практики (включая использование стороннего поставщика услуг для такого предоставления Контента заказчика) и предлагает Конечным пользователям Заказчика возможность отказаться от такого адресного предоставления контента (или возможность согласиться на такое предоставление контента, если такая возможность требуется в соответствии с действующим законодательством); и (D) если Заказчик собирает (или планирует собирать) любую информацию через свое Просмотровое средство, либо передает (или планирует передавать) в Adobe информацию, полученную из любых источников – содержит конкретное описание такой практики (включая передачу стороннему поставщику услуг) и предлагает Конечным пользователям Заказчика возможность отказаться от такого использования информации третьими лицами, такими как Adobe (или возможность согласиться на такое использование информации, если такая возможность требуется в соответствии с действующим законодательством). Заказчик заверяет и гарантирует, что он не будет пересылать, предоставлять или иным образом передавать в распоряжение Adobe важные личные сведения его работников, клиентов, партнеров или Конечных пользователей, включая, в частности, информацию в отношении несовершеннолетних лиц, финансовую информацию и информацию о медицинском обслуживании или состоянии здоровья.

Adobe сохраняет за собой право направить Заказчику письменное уведомление с требованием о внесении изменений в описание практики защиты персональных данных Заказчиком, если это требуется в соответствии с законом (включая нормы саморегулирования или руководящие указания, действующие в отрасли), и Заказчик соглашается выполнить такое требование путем опубликования такого измененного описания в течение 15 (пятнадцати) дней после получения такого уведомления или же путем опубликования другого описания, взаимоприемлемого для Сторон, в течение 15 (пятнадцати) дней после получения такого уведомления.

9.3 (iii) Заказчик обязан обеспечить и заверить в том, что описание защиты персональных данных, предоставляемое вместе с файлами-маркерами «cookies», настраиваемыми компанией Adobe или Заказчиком в связи с использованием Сервисов Заказчиком (в зависимости от ситуации), точно соответствует и не противоречит практике сбора данных Заказчиком и его общему положению о защите персональных данных, опубликованному на главной странице, странице загрузок или на

основном интерфейсе сайта Заказчика. Adobe не будет нести никакой ответственности за любые противоречия или неточности таких описаний защиты персональных данных.

9.4 Защита информации. В рамках обслуживания Adobe реализует разумно необходимые меры защиты информации в соответствии с отраслевыми стандартами с целью защиты Данных заказчика и Материалов заказчика от несанкционированного доступа, и в любом случае такая защита, как минимум, должна соответствовать уровню защиты, применяемому компанией Adobe для защиты своей собственной информации аналогичного характера. Ни при каких обстоятельствах Adobe не будет нести ответственность за ситуации, в которых защита, стабильность или доступность Сервиса будут поставлены под угрозу: (i) Заказчиком; (ii) программным обеспечением, программами, данными или другой компьютерной информацией, которая была представлена в Adobe Заказчиком (если это имело место); или (iii) действиями, предпринимаемыми компанией Adobe по требованию Заказчика.

## 10. СРОК И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ.

10.1 Срок действия. Если этот срок не будет прекращен в ином порядке, как описано ниже, срок действия Генеральных условий:

10.1 (i) Применительно к прямым Заказчикам Adobe – начнется в Дату вступления в силу, указанную в первом Заказе на обслуживание, подписанном Заказчиком и Adobe, и будет продолжаться до истечения или досрочного прекращения соответствующего срока действия последнего Заказа на обслуживание, в котором приводится ссылка на Генеральные условия с учетом их возобновления («Срок действия»).

10.2 (ii) Применительно к Лицензиатам реселлеров – начнется после того, как Реселлер электронным способом или письменно подтвердит согласие с Генеральными условиями, и будет продолжаться до истечения или досрочного прекращения соответствующего срока действия Лицензии реселлера, в которой приводится ссылка на Генеральные условия с учетом их возобновления («Срок действия»).

10.2 Прекращение или приостановка действия.

10.2 (i) Если любая Сторона нарушит положения пункта 9. 1 (Конфиденциальная информация) или пункта 9.3 (Защита персональных данных) Генеральных условий, то нарушающая Сторона может немедленно прекратить действие Генеральных условий и (в случае прямых Заказчиков Adobe) действие соответствующих Заказов на обслуживание, направив письменное уведомление в адрес нарушающей Стороны.

10.2 (ii) Если любая Сторона нарушит любые другие существенные обязательства по Генеральным условиям, то нарушающая Сторона может направить нарушающей Стороне письменное уведомление с описанием (А) характера и оснований такого нарушения со ссылкой на применимые положения Генеральных условий и (В) намерения нарушающей Стороны прекратить действие Генеральных условий, а также полностью или частично прекратить действие соответствующего Документа заказа. Если нарушение, указанное в предыдущем предложении, не будет устранено в течение 30 (тридцати) дней с момента получения письменного уведомления об этом, то нарушающая Сторона может немедленно прекратить действие Генеральных условий, а также полностью или частично прекратить действие соответствующего Документа заказа, направив письменное уведомление в адрес нарушающей Стороны.

10.2 (iii) Кроме как в том случае, если Заказчик добросовестно оспаривает сумму счета на уплату Платежей, Adobe имеет право: (А) приостановить Доступ Заказчика к веб-интерфейсу Сервисов, включая, помимо прочего, доступ к Цифровому издательскому порталу (Digital Publishing Portal), если Заказчик или Уполномоченный реселлер Adobe, через которого Заказчик приобрел Программное обеспечение и Обслуживание, не уплатят Платежи в течение 5 (пяти) дней после наступления срока уплаты; и (В) приостановить предоставление Сервисов и использование Программного обеспечения Заказчиком, если Заказчик или уполномоченный реселлер Adobe, через которого Заказчик приобрел Программное обеспечение и Обслуживание, не уплатят Платежи в течение 30 (тридцати) дней после

наступления срока уплаты. Если Заказчик нарушит положения пункта 2 (Лицензии), пункта 3 (Сервисы) или пункта 6 (Обязательства и ограничения), то Adobe может по своему собственному усмотрению немедленно приостановить предоставление Сервисов, прекратить действие лицензии на Программное обеспечение и полностью или частично прекратить действие Генеральных условий, включая, помимо прочего, полное или частичное прекращение соответствующих Заказов на обслуживание, в течение 5 (пяти) дней, если нарушение не будет устранено за это время.

10.2 (iv) Прекращение действия в связи с неплатежеспособностью. Если одна Сторона получит уведомление о том, что другая Сторона является неплатежеспособной или не выполняет свои платежные обязательства в установленный срок, или если ею или против нее возбуждено разбирательство на основании любых законов о правовой защите неплатежеспособных лиц («Неплатежеспособность»), то первая Сторона может немедленно прекратить действие Генеральных условий, направив уведомление об этом в адрес Стороны, ставшей Неплатежеспособной.

10.2 (v) Прекращение действия в связи с невыполнением финансовых обязательств. Если прямой Заказчик Adobe примет решение о полном или частичном финансировании Платежей, подлежащих уплате в соответствии с Генеральными условиями, через кредитора, рекомендованного ему компанией Adobe, то Заказчик соглашается с тем, что в случае невыполнения его соглашения о финансировании, заключенного с этим кредитором, Adobe может прекратить предоставление всех услуг, предусмотренных по настоящему документу, направив Заказчику письменное уведомление в отношении этих финансируемых платежей.

### 10.3 Последствия прекращения действия; сохранение силы.

10.3 (i) После прекращения или истечения срока действия Генеральных условий или соответствующего Документа заказа: (i) автоматически прекращается действие прав и лицензий, предоставленных Заказчику (или предоставленных компании Adobe в соответствии с пунктом 2.3); и (ii) Заказчик за свой счет прекратит разработку и распространение любого нового Контента заказчика и удалит все Программное обеспечение.

10.3 (ii) После истечения или непродления срока действия Генеральных условий по усмотрению любой из Сторон и в течение 30 (тридцати) дней после этого Adobe будет предоставлять Данные заказчика, Контент заказчика, Материалы заказчика и Продукты профессиональных услуг в применяемых в то время формах и форматах через интерфейсы для предоставления отчетов о Сервисах. Любое продолжение использования Программного обеспечения и (или) Сервисов после прекращения или истечения срока действия должно быть оплачено: применительно к Сервисам – по ставке оплаты чрезмерного использования, указанной в Документе заказа или в действующем в то время прейскуранте Adobe, в зависимости от того, какая из этих ставок будет больше; и применительно к Программному обеспечению – путем уплаты пропорциональной части Лицензионного вознаграждения за период до дня удаления Программного обеспечения. Кроме того, если Заказчик в течение 30 (тридцати) дней с момента прекращения или истечения срока действия Генеральных условий не удалит Программное обеспечение, Данные заказчика, Контент заказчика, Материалы заказчика и Продукты профессиональных услуг, а также электронные или иные ссылки на Сервисы, то он будет нести ответственность за любые обоснованно необходимые гонорары юристов и издержки на истребование, понесенные компанией Adobe при истребовании причитающихся ей сумм, и Adobe будет иметь право на удаление Данных заказчика, Контента заказчика, Материалов заказчика и Продуктов профессиональных услуг со своих серверов без возложения на нее какой бы то ни было ответственности. Все положения Генеральных условий, которые по своему характеру должны сохранить силу для достижения фундаментальных целей Генеральных условий, будут оставаться в силе после прекращения или истечения срока действия Генеральных условий.

## 11. ГАРАНТИИ; ОТКАЗ ОТ ГАРАНТИЙ.

11.1 (i) Гарантии Adobe. Adobe гарантирует следующее: (i) Сервисы в основном будут работать в соответствии с Описанием обслуживания, приведенным или упомянутым в соответствующих Заказах на обслуживание; (ii) Профессиональные услуги, предоставляемые в соответствии с Генеральными

условиями, будут выполняться профессиональным и квалифицированным образом; и (iii) Программное обеспечение (предоставленное Заказчику) будет в основном работать в соответствии с Описанием обслуживания, Документацией или в соответствии с описаниями, приведенными или упомянутыми в соответствующих Заказах на обслуживание. Во избежание разночтений констатируется, что уполномоченный реселлер Adobe будет отвечать перед своим Лицензиатом за выполнение любых гарантий, предоставленных этому Лицензиату.

11.1 (ii) Гарантии Заказчика. Заказчик гарантирует и заверяет Adobe в том, что у него имеются достаточные права на Контент заказчика, Данные заказчика, Материалы заказчика, Продукты профессиональных услуг и на любые данные, помещаемые Заказчиком через Сервис (будь то на серверах компании Adobe или серверах, лицензируемых ею), включая, помимо прочего, все необходимые полномочия, разрешения или допуски, относящиеся к любым правам собственности, защиты персональных данных, публичности или интеллектуальной собственности, и Заказчик не будет направлять в Adobe Контент заказчика, Данные заказчика, Материалы заказчика, Продукты профессиональных услуг или любые другие материалы, которые: (i) нарушают Проприетарные права любых третьих лиц; (ii) нарушают любые законы, нормативные акты, постановления или правила, включая, помимо прочего, законы и правила, регулирующие экспортный контроль и массовую рассылку электронной почты; (iii) являются клеветническими или профессионально дискредитирующими; (iv) являются порнографическими или непристойными, или же продвигают, запрашивают или представляют собой контент или действия, носящие неправомерный, обидный, оскорбительный, неприличный, дискредитирующий, угрожающий, непристойный, грубый или в иных отношениях нежелательный или незаконный характер; (v) могут нанести вред несовершеннолетним; (vi) содержат любые вирусы, программы типа Троян, «черви», «бомба замедленного действия» или прочее программное обеспечение, данные или программы, которые могут нанести ущерб, нарушить работу, неявно воздействовать или вскрыть любую систему, незаконно получить данные, информацию или имущество прочих лиц; или иным образом нарушают Генеральные условия.

11.2 Отказ от гарантии. ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ГАРАНТИЙ, ПРЯМО ОПИСАННЫХ В ПУНКТАХ 11.1 И 11.2, ВСЁ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЕ ДРУГОЙ СТОРОНЕ В СООТВЕТСТВИИ С ГЕНЕРАЛЬНЫМИ УСЛОВИЯМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ В СОСТОЯНИИ «КАК ЕСТЬ»; И ОБЕ СТОРОНЫ НАСТОЯЩИМ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ЛЮБЫХ ДРУГИХ ПРЯМЫХ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ИЛИ НОРМАТИВНЫХ ЗАВЕРЕНИЙ ИЛИ ГАРАНТИЙ КАКОГО БЫ ТО НИ БЫЛО ХАРАКТЕРА, ВКЛЮЧАЯ, ПОМИМО ПРОЧЕГО, ГАРАНТИИ ТОВАРНОГО КАЧЕСТВА, БЕСПРЕПЯТСТВЕННОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО КОНКРЕТНОМУ НАЗНАЧЕНИЮ, ОТСУТСТВИЯ НАРУШЕНИЙ ПРАВ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ, А ТАКЖЕ ГАРАНТИИ ЕЕ СТОРОННИХ ПОСТАВЩИКОВ. ЗАКАЗЧИК ПОНИМАЕТ, ЧТО НИ ОДНА ИЗ СТОРОН НЕ КОНТРОЛИРУЕТ ПЕРЕДАЧУ ДАННЫХ ПО КОММУНИКАЦИОННЫМ СЕТЯМ, ВКЛЮЧАЯ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ, И ЧТО ОБСЛУЖИВАНИЕ МОЖЕТ БЫТЬ СВЯЗАНО С ОГРАНИЧЕНИЯМИ, ЗАДЕРЖКАМИ И ДРУГИМИ ПРОБЛЕМАМИ, НЕИЗБЕЖНО ПРИСУЩИМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТАКИХ КОММУНИКАЦИОННЫХ СЕТЕЙ, ВКЛЮЧАЯ РАБОТУ ПОИСКОВЫХ СИСТЕМ. ADOBE НЕ ОТВЕЧАЕТ ЗА ЛЮБЫЕ ЗАДЕРЖКИ, ПЕРЕБОИ С ДОСТАВКОЙ ИЛИ ДРУГИЕ УБЫТКИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ИЗ-ЗА ТАКИХ ПРОБЛЕМ.

11.3 Единственные и исключительные средства правовой защиты Заказчика. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ ЗА НАРУШЕНИЕ ГАРАНТИЙ, ИЗЛОЖЕННЫХ ВЫШЕ В ПУНКТЕ 11.1(I): (I) В СЛУЧАЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕГО ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УСЛУГ – ПОВТОРНОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭТИХ УСЛУГ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ЧАСТИ ДОГОВОРА, ОТНОСЯЩЕЙСЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УСЛУГ, В ПОРЯДКЕ, ПРЕДУСМОТРЕННОМ ВЫШЕ В ПУНКТЕ 10; (II) В СЛУЧАЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ РАБОТЫ СЕРВИСОВ – ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ЧАСТИ ДОГОВОРА, ОТНОСЯЩЕЙСЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ СЕРВИСОВ, В ПОРЯДКЕ, ПРЕДУСМОТРЕННОМ ВЫШЕ В ПУНКТЕ 10; И (III) В СЛУЧАЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ – ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПОВТОРНОГО ДОСТУПА ДЛЯ ЗАГРУЗКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ЧАСТИ ДОГОВОРА, ОТНОСЯЩЕЙСЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ, В ПОРЯДКЕ, ПРЕДУСМОТРЕННОМ ВЫШЕ В ПУНКТЕ 10. ЕСЛИ СРЕДСТВА ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ИСПОЛНЕНИЮ ГАРАНТИЙ, НЕ ДОСТИГНУТ СВОЕЙ ОСНОВНОЙ ЦЕЛИ, ТО ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ПРЕДУСМОТРЕННОЕ В СООТВЕТСТВИИ С НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТОМ, ДОЛЖНО ПРИМЕНЯТЬСЯ В МАКСИМАЛЬНОМ ОБЪЕМЕ, ДОПУСТИМОМ ПО ЗАКОНУ.

ЗАКАЗЧИК НЕ ИМЕЕТ ПРАВА НА УДЕРЖАНИЕ ПЛАТЕЖА ИЛИ НА ЗАЧЕТ ИЛИ ВЫЧЕТ ЛЮБЫХ СУММ ИЗ ПРИЧИТАЮЩЕГОСЯ ОТ НЕГО ПЛАТЕЖА В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРЕТЕНЗИЙ К ADOBE, КОТОРЫЕ ОН ПРЕДЪЯВИЛ ИЛИ ПЫТАЕТСЯ ПРЕДЪЯВИТЬ НА ОСНОВАНИИ ГЕНЕРАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ.

## 12. ОГРАЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА.

12.1 Обязанности Adobe в отношении ограждения от ответственности и возмещения ущерба. Adobe будет осуществлять защиту от любых претензий или исков («Иск»), возбужденных третьими лицами против Заказчика, если в Иске предполагается, что Сервисы или Программное обеспечение прямо нарушают любые американские патенты, авторские права, товарные знаки (торговые марки) или незаконно используют коммерческие тайны третьих лиц, и возместит Заказчику ущерб от всех окончательных судебных решений («Ущерб»), вынесенных против него судом компетентной юрисдикции, либо сумму, согласованную письменным соглашением об урегулировании такого Иска, подписанным компанией Adobe. Adobe оплатит гонорары адвокатов и судебные издержки, связанные с таким иском. Adobe не несет никаких обязательств по ограждению от ответственности, а также никаких других материальных обязательств в отношении Исков о нарушении права интеллектуальной собственности, возникающих в результате: (а) использования Сервисов или Программного обеспечения иначе, чем предусмотрено Генеральными условиями; (b) модификации Программного обеспечения; (c) объединения Сервисов или Программного обеспечения с любыми другими продуктами, услугами или материалами, если Сервисы или Программное обеспечение без такого объединения не являются контрафактными; (d) любых продуктов, услуг или материалов третьих лиц или (e) невыполнения Заказчиком требования Adobe об установке обновленного Программного обеспечения в целях предотвращения нарушения прав интеллектуальной собственности.

Если суд запретит Заказчику использование Сервисов или Программного обеспечения в соответствии с Генеральными условиями, или Adobe определит, что такое использование может быть запрещено судом; то Adobe может по своему собственному усмотрению и за свой счет: (i) приобрести для Заказчика лицензию, позволяющую продолжать использование Сервисов или Программного обеспечения в соответствии с Генеральными условиями; (ii) заменить или модифицировать предположительно контрафактные Сервисы или Программное обеспечение, чтобы избежать нарушения права интеллектуальной собственности; или (iii) прекратить действие лицензий и доступ к соответствующим Сервисам и (или) к Программному обеспечению и возместить любые предоплаченные суммы, не использованные по состоянию на дату прекращения действия лицензий.

12.2 Обязанности Заказчика в отношении ограждения от ответственности и возмещения ущерба. Заказчик обязуется осуществлять защиту от любых Исков против Adobe: (a) возбужденных на том основании, что действия Заказчика в связи с Программным обеспечением и Сервисами приводят к нарушению политики Заказчика в отношении защиты персональных данных, или к нарушению прав на защиту персональных данных третьих лиц, или к нарушению любых законов о неприкосновенности частной жизни; и (или) (b) возникающих вследствие или в результате использования Данных заказчика, Контента заказчика, Материалов заказчика или Продуктов профессиональных услуг. Заказчик будет в любом случае возмещать компании Adobe (и ее директорам, работникам и агентам) Ущерб по любым решениям против Adobe, либо сумму, согласованную письменным соглашением об урегулировании такого Иска, подписанным Заказчиком.

12.3 Условия для применения гарантии ограждения от ответственности и возмещения ущерба. Обязательства, изложенные в настоящем пункте, применяются только в том случае, если: (i) Сторона, получающая возмещение, письменно уведомит Сторону, гарантирующую возмещение, незамедлительно после того как она получит иск или узнает о нем; (ii) Сторона, получающая возмещение, предоставит Стороне, гарантирующей возмещение, по ее обоснованному требованию и за ее счет необходимое содействие при защите и урегулировании (если это будет иметь место) любого иска; (iii) Сторона, получающая возмещение, предоставит Стороне, гарантирующей возмещение, исключительное право контроля и полномочия на урегулирование любых исков, при условии, однако, что Сторона, получающая возмещение, будет иметь право участвовать в разбирательстве за свой счет.

12.4 Единственное и исключительное средство правовой защиты. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, ОПИСАННЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПУНКТЕ 12, ПРЕДСТАВЛЯЮТ СОБОЙ ЕДИНСТВЕННОЕ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО СТОРОНЫ, ГАРАНТИРУЮЩЕЙ ВОЗМЕЩЕНИЕ, А ТАКЖЕ ЕДИНСТВЕННОЕ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ СРЕДСТВО ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ СТОРОНЫ, ПОЛУЧАЮЩЕЙ ВОЗМЕЩЕНИЕ, ПРИМЕНИТЕЛЬНО К ЛЮБЫМ ТАКИМ ИСКАМ.

### 13. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

ADOBE НЕ БУДЕТ ОТВЕЧАТЬ ЗА ЛЮБЫЕ НЕИСПРАВНОСТИ, ОШИБКИ, НЕТОЧНОСТИ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ, ОБУСЛОВЛЕННЫЕ НЕКОРРЕКТНЫМ, НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫМ ИЛИ НЕПОДДЕРЖИВАЕМЫМ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ. КРОМЕ КАК В СВЯЗИ С НАРУШЕНИЕМ: (I) ПУНКТА 9.1 (КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ), (II) ПУНКТА 2 (ЛИЦЕНЗИЯ), (III) ПУНКТА 6 (ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОГРАНИЧЕНИЯ) ИЛИ (IV) ПУНКТА 9.3 (ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ) И (V) СООТВЕТСТВУЮЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ОБ ОГРАЖДЕНИИ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ВОЗМЕЩЕНИИ УЩЕРБА, ОПИСАННЫХ ВЫШЕ В ПОДПУНКТАХ (I) – (IV), НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НИ ОДНА ИЗ СТОРОН НЕ БУДЕТ НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЛЮБЫЕ СЛУЧАЙНЫЕ, КОСВЕННЫЕ, ОСОБЫЕ ИЛИ ШТРАФНЫЕ УБЫТКИ, ИЛИ ЗА ЛЮБЫЕ РАСХОДЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЗАМЕНЯЮЩИХ ТОВАРОВ ИЛИ УСЛУГ, ИЛИ ЛЮБЫЕ УБЫТКИ ОТ УТРАТЫ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ПОТЕРИ ДАННЫХ ИЛИ УПУЩЕННОЙ ВЫГОДЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИЛИ ВСЛЕДСТВИЕ ПРИМЕНЕНИЯ ГЕНЕРАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ ПО КАКОЙ БЫ ТО НИ БЫЛО ПРИЧИНЕ И НЕЗАВИСИМО ОТ ТОГО, БЫЛА ЛИ ОНА УВЕДОМЛЕНА О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ. КРОМЕ КАК В СВЯЗИ С НАРУШЕНИЕМ: (I) ПУНКТА 9.1 (КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ), (II) ПУНКТА 2 (ЛИЦЕНЗИЯ), (III) ПУНКТА 6 (ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОГРАНИЧЕНИЯ) ИЛИ (IV) ПУНКТА 9.3 (ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ) И (V) СООТВЕТСТВУЮЩИХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ОБ ОГРАЖДЕНИИ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ВОЗМЕЩЕНИИ УЩЕРБА, ОПИСАННЫХ ВЫШЕ В ПОДПУНКТАХ (I) – (IV), СОВОКУПНЫЙ ОБЪЕМ МАТЕРИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ КАЖДОЙ СТОРОНЫ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДМЕТА ГЕНЕРАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ НЕ БУДЕТ ПРЕВЫШАТЬ ОБЩЕЙ СУММЫ, УПЛАЧЕННОЙ ЗАКАЗЧИКОМ (ИЛИ ПРИЧИТАЮЩЕЙСЯ ОТ НЕГО) ЗА СООТВЕТСТВУЮЩЕЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ В ТЕЧЕНИЕ 12 (ДВЕНАДЦАТИ) МЕСЯЦЕВ, ПРЕДШЕСТВОВАВШИХ ДАТЕ ТАКОГО ИСКА. ПРИВЕДЕННЫЕ ВЫШЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ИСКЛЮЧЕНИЯ БУДУТ ПРИМЕНЯТЬСЯ НЕЗАВИСИМО ОТ ФОРМЫ ИЛИ ИСТОЧНИКА ИСКА, И НЕЗАВИСИМО ОТ ЛЮБЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, ИЗЛОЖЕННЫХ НА ОСНОВАНИИ ГЕНЕРАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ.

### 14. УВЕДОМЛЕНИЕ О НАРУШЕНИИ АВТОРСКИХ ПРАВ.

В определенных обстоятельствах Adobe прекратит действие лицензии Заказчика на использование Программного обеспечения и Обслуживания, если Заказчик нарушает Проприетарные права других лиц.

Нижеизложенное относится только к Заказчикам, находящимся на территории США. Adobe будет расследовать извещения о нарушении авторских прав и принимать соответствующие меры в соответствии с Законом о защите авторских прав в эпоху цифровых технологий, Часть 17, Кодекс законов Соединенных Штатов Америки, пункт 512(c)(2) («DMCA»). Если Заказчик полагает, что его работа была использована или скопирована в нарушение авторских прав и такая контрафактная (т. е. нарушающая авторские права) информация появляется в связи с Сервисами, то ему предлагается в соответствии с законом DMCA направить письменное уведомление о предположительном нарушении авторских прав в указанный ниже адрес Агента по авторскому праву для Сервисов, и в такое уведомление должны быть включены следующие сведения:

- физическая или электронная подпись лица, уполномоченного действовать от имени владельца авторских прав, в отношении которых имело место нарушение;
- описание защищенных авторским правом работ, в отношении которых, по мнению Заказчика, имело место нарушение, с указанием той части таких работ, права на которую предположительно нарушены и которую Заказчик требует удалить или оградить от доступа;



- местонахождение на Сервисе той информации, которую Заказчик считает контрафактной;
- контактная информация, позволяющая Adobe связаться с Заказчиком, включая физический адрес, телефон и адрес электронной почты Заказчика;
- заявление Заказчика о его добросовестной убежденности в том, что обжалуемое использование информации, указанной в его уведомлении, не было санкционировано владельцем авторских прав, его агентом или законом;
- заявление Заказчика о том, что информация в его уведомлении является точной и что он под страхом наказания за лжесвидетельство может подтвердить, что он является владельцем авторских прав или уполномочен действовать от имени владельца авторских прав.

Информация об Агенте по авторским правам Adobe, которому следует направлять уведомление о нарушении авторских прав:

Почтовый адрес:

Copyright Agent  
Adobe Systems Incorporated  
801 North 34th Street  
Seattle, WA 98103 U.S.A.

Телефон: (408) 536-4030

Факс: (206) 675-6818

Электронная почта: [copyright@adobe.com](mailto:copyright@adobe.com)

**К Агенту по авторским правам следует обращаться только в том случае, если Заказчик полагает, что его работа была использована или скопирована в нарушение авторских прав и что такое нарушение произошло в связи с Сервисом.** Все прочие запросы, направленные Агенту по авторским правам, не рассматриваются.

## 15. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

15.1 Переуступка. Стороны соглашаются с тем, что Adobe в соответствии с настоящим документом имеет право на полную или частичную уступку в порядке цессии или иную передачу своих прав и обязательств по Генеральным условиям любому третьему лицу, Аффилированному лицу или любому другому правопреемнику, например, в результате слияния или консолидации, или в связи с продажей или передачей всего или почти всего своего бизнеса или активов, к которым относятся Генеральные условия; или в связи с корпоративной реорганизацией, при условии, что такой правопреемник (цессионарий) обязуется соблюдать применимые положения Генеральных условий. Заказчику не разрешается, будь то добровольно, в силу действия закона или иным образом, переуступить свои права и обязательства по Генеральным условиям без предварительного письменного согласия Adobe. С учетом приведенных выше ограничений на право переуступки, Генеральные условия имеют юридическую силу в пользу правопреемников и цессионариев Сторон и являются обязательными для них. Любые попытки переуступки в нарушение настоящего пункта 15.1 являются изначально недействительными.

15.2 Определяющее право, судебный форум. Генеральные условия регулируются и подлежат толкованию в соответствии с действующими нормами материального права: (а) штата Калифорния, если лицензия Заказчика на Программное обеспечение и Обслуживание приобретена в то время, когда Заказчик находится в США, Канаде или Мексике; либо (b) Японии, если лицензия Заказчика на Программное обеспечение и Обслуживание приобретена в то время, когда Заказчик находится в Японии; либо (c) Сингапура, если лицензия Заказчика на Программное обеспечение и Обслуживание приобретена в то время, когда Заказчик находится в стране-члене Ассоциации стран Юго-Восточной Азии, в Китайской Народной Республике (включая особые административные районы Гонконг и Макао), на Тайване или в Республике Корея; либо (d) Англии, если лицензия Заказчика на Программное обеспечение и Обслуживание приобретена в то время, когда Заказчик находится в любой из стран, не упомянутых выше.

Соответствующие суды округа Санта-Клара в Калифорнии, если применяется право Калифорнии, Токийский окружной суд в Японии, если применяется право Японии, и компетентные суды г. Лондон в Англии, если применяется английское право, имеют неисключительную юрисдикцию в отношении всех споров, относящихся к Генеральным условиям. Если применяется право Сингапура, все споры, возникающие в результате или вследствие Генеральных условий, включая любые вопросы относительно их существования, действительности или прекращения действия, подлежат рассмотрению и разрешению в арбитражном суде в Сингапуре в соответствии с действующим Арбитражным регламентом Международного арбитражного центра Сингапура (SIAC), причем данный регламент считается включенным в положения настоящего пункта посредством ссылки. Арбитраж проводится одним арбитром, который совместно выбирается сторонами. Если арбитр не выбран в течение 30 (тридцати) дней с момента письменного запроса любой стороны о передаче спора в арбитражный суд, такой арбитр назначается Председателем SIAC. Арбитражный процесс проводится на английском языке. Независимо от любого положения Генеральных условий, Adobe или Заказчик могут обратиться в судебный, административный или другой орган власти для принятия обеспечительных или охранительных мер, включая судебный запрет, исполнение в натуре или другие средства защиты по праву справедливости, перед возбуждением судебного или арбитражного разбирательства или во время разбирательства, если это потребуется для защиты прав и интересов или для принудительного применения определенных условий, соответствующих обеспечительным мерам. К Генеральным условиям не применяются положения коллизионного права любой страны, а также положения Конвенции ООН о международных договорах купли-продажи товаров, применение которой настоящим исключается.

15.3 Форс-мажор. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за невыполнение или задержку выполнения своих обязательств по Генеральным условиям (кроме платежных обязательств), если невыполнение или задержка выполнения вызваны причинами, в разумной степени неподконтрольными ей, такими как перебои с электропитанием или невыполнение обязательств сторонних поставщиков услуг.

15.4 Судебный запрет. Произошедшее или угрожающее нарушение пунктов 2 (Лицензии), 6 (Обязательства и ограничения) или 9 (Конфиденциальность; публичность; защита персональных данных) может привести к немедленному и непоправимому ущербу, который практически не поддается денежной оценке и не может быть исправлен посредством одного только денежного возмещения. Поэтому в случае любого такого нарушения каждая Сторона будет иметь право обращаться в суд за наложением предварительного и постоянного судебного запрета и принятия других защитных мер по праву справедливости.

15.5 Уведомление. Adobe может уведомлять Заказчиков посредством помещения общего уведомления на онлайн-интерфейсах, где публикуются отчеты Сервисов, или посредством отправки уведомлений конкретным Заказчикам по их адресу электронной почты, зарегистрированному в их учетной записи в Adobe, либо письмом, направленным почтовым отправлением первого класса или предоплаченным почтовым отправлением в адрес Заказчика, зарегистрированный в его учетной записи в Adobe. Заказчик может направлять уведомления в Adobe в любое время заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении в адреса Adobe, указанные в Заказах на обслуживание, с копией в адрес Генерального юрисконсульта, и такие уведомления будут считаться переданными после их личной доставки, через 5 (пять) рабочих дней после отправки по почте или после получения квитанции о приеме электронного сообщения, соответственно.

15.6 Соблюдение требований. Adobe может за свой счет, не чаще чем один раз в каждые 12 (двенадцать) месяцев поручать своим сотрудникам или независимым третьим лицам проводить проверку того, что Заказчик использует Программное обеспечение и Обслуживание в соответствии с Условиями использования, а в случае прямых Заказчиков Adobe – в соответствии с Заказом на обслуживание. Такие проверки производятся с уведомлением, как минимум, за семь (7) рабочих дней, в рабочее время в офисах Заказчика без необоснованного нарушения деятельности Заказчика. Компания Adobe и ее аудиторы до проведения таких проверок должны заключить с Заказчиком соглашение о неразглашении на коммерчески обоснованных условиях. Если в ходе проверки будет выявлено, что Заказчик применяет или использует Программное обеспечение или Обслуживание любым способом, не разрешенным Условиями использования, а в случае прямых Заказчиков Adobe – с нарушением условий Заказа на обслуживание, Adobe может установить, что с Заказчика причитаются дополнительные лицензионные

сборы. Если проверкой прямого Заказчика Adobe будет установлено, что он должен выплатить дополнительные лицензионные сборы, то такой Заказчик должен уплатить соответствующие платежи в течение 30 (тридцати) дней с даты счета, причем размер таких недоплаченных сборов определяется по действующему в то время и в той стране преysкуранту лицензионных сборов Adobe. Если сумма недоплаченных сборов превысит 5% (пять процентов) от суммы Платежей, причитающихся по Заказу на обслуживание, то Заказчик будет обязан оплатить такие недоплаченные сборы, а также возместить компании Adobe обоснованные затраты на проведение проверки.

15.7 Экспортный контроль. Заказчик обязуется полностью соблюдать все применимые экспортные законы и нормативные акты, включая Правила экспортного контроля США («EAR») и Европейского Союза («Экспортное законодательство»). В связи с вышеизложенным Заказчик, помимо прочего, обязан обеспечить, чтобы Программное обеспечение и Обслуживание, а также их любые прямые продукты или результаты обслуживания и технические данные, представляемые в соответствии с настоящим документом: (i) не экспортировались и не реэкспортировались, будь то прямо или косвенно, в нарушение Экспортного законодательства (включая, в частности, положения «о подразумеваемом экспорте»); (ii) не использовались в любых целях, запрещенных Экспортным законодательством, включая, помимо прочего, распространение ядерного, химического или биологического оружия или производство ракетных систем, космических пусковых устройств, ракетных зондов и беспилотных летательных аппаратов; и (iii) не передавались лицам, входящим в список Запрещенных лиц, ведущийся в Бюро промышленной безопасности США, или в те страны, на которые в данное время правительство США наложило эмбарго (сейчас в этот список входят, в частности, Куба, Иран, Северная Корея, Судан и Сирия).

15.8 Прочие положения. Стороны прямо констатируют, что они являются независимыми договаривающимися сторонами, и Генеральные условия не должны интерпретироваться как создающие между ними отношения трудового найма, агентства (поручительства), совместного предприятия или партнерства (товарищества). Термин «включает» или «включая» в тексте Генеральных условий означает «включая, в том числе». Отказ любой Стороны от применения ее прав требования в связи с нарушением любого положения не является ее отказом от прав требования в связи с данным положением в любом другом случае. Изменения Генеральных условий или полный или частичный отказ от любых прав требования в связи с ними имеют силу только в том случае, если это будет оформлено в письменном виде за подписью Сторон. Генеральные условия являются приоритетными в сравнении с любыми отличающимися или дополнительными условиями любых заказов на закупку, представленных Заказчиком. Любые условия и положения, приведенные в заказе на закупку являются недействительными и не имеют законной силы. Кроме как в тех случаях, когда это прямо предусмотрено в Заказе на обслуживание или в другом письменном протоколе об изменении, подписанном компанией Adobe и Заказчиком, Генеральные условия, включая все дополнения и приложения к ним, содержат полную договоренность Сторон в отношении их предмета и заменяют собой все предыдущие устные и письменные соглашения и текущие договоренности в отношении этого предмета. Генеральные условия могут быть оформлены в одном или нескольких экземплярах, каждый из которых считается подлинным, и все такие экземпляры, вместе взятые, представляют собой один и тот же договор; факсимиле подписей имеют такую же законную силу, как и подписи на подлинных экземплярах. Любые термины, выделенные заглавными буквами в Заказе на обслуживание, имеют значение, приданное этим терминам в Генеральных условиях. Если по каким бы то ни было причинам будет определено, что какое-либо положение Генеральных условий является недействительным или неприменимым, то остальные положения сохраняют свою полную законную силу, и Стороны заменят данное положение действительным положением, реализующим те же намерения с такими же экономическими последствиями. Генеральные условия будут интерпретироваться в соответствии с приведенными в них положениями, без обязательного толкования в пользу или против любой из Сторон, включая запрет на толкование в пользу Стороны по той причине, что она разработала проект этих условий. Генеральные условия действуют в пользу Adobe и Заказчика, но не в пользу любых третьих лиц, кроме тех случаев, когда это прямо предусмотрено.

**Anexo A de la Orden de servicio**  
**Adobe® Digital Publishing Suite – Condiciones de uso**

**AVISO PARA EL CLIENTE:** LEA DETENIDAMENTE ESTAS CONDICIONES DE USO. Las presentes condiciones de uso se establecen entre Adobe (según se define a continuación) y las entidades (en adelante, el "Cliente"), identificadas en el Documento de pedido (según se define a continuación), que incorpora de manera expresa estas Condiciones de uso. Dichas condiciones de uso serán aplicables al Software y a los Servicios (según se define a continuación), así como a cualquier otro servicio prestado por Adobe al Cliente con arreglo a las cláusulas del presente documento.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

**1. Definiciones.**

1.1 "Acceso" hace referencia al acceso por parte del Cliente al Software y los Servicios de Adobe, mediante una conexión de vínculo de protocolo de Internet, realizada a través de Internet, al Portal de publicación digital o al Contenido del cliente hospedado por Adobe como parte de los Servicios.

1.2 "Adobe" hace referencia a Adobe U.S. y Adobe Ireland.

1.3 "Adobe Ireland" hace referencia a **Adobe Systems Software Ireland Limited**, una empresa de Irlanda cuyo domicilio social se encuentra en 4-6 Riverwalk, City West Business Campus, Dublín 24, Irlanda (como se indica en la Orden de servicio aplicable).

1.4 "Adobe U.S." hace referencia a **Adobe Systems Incorporated**, una empresa de Delaware cuyo domicilio social se encuentra en 345 Park Avenue, San Jose, California 95110-2704, EE. UU.

1.5 "Filial" hace referencia a cualquier empresa, compañía u otra entidad donde más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones con derecho a voto o el capital suscrito son propiedad, ya sea directa o indirectamente, de una Parte, o están controlados por esta.

1.6 "CDN" hace referencia a la red de entrega de contenido, una red de servidores que entrega una página web al Cliente o a los Usuarios finales del cliente.

1.7 "Visor de contenido" hace referencia al Visor de contenido digital en formato de código objeto incluyendo, entre otros, cualquier documentación, mejora, actualización y trabajos derivados.

1.8 "Servicios de consultoría" hace referencia a cualquier trabajo realizado por Adobe en representación del Cliente, según lo estipulado en una Declaración de trabajo, que se anexará al presente documento y se incorporará como parte de las Condiciones generales.

1.9 "Cliente" hace referencia a la entidad que figura en un Documento de pedido y que ha aceptado las Condiciones generales.

1.10 "Filial(es) del cliente" hace referencia a la Filial del Cliente que tiene la autorización del Cliente para ser un usuario o realizar pedidos según lo estipulado en las Condiciones generales. Dicha entidad se considerará una "Filial" únicamente mientras exista dicha relación con el Cliente y esté autorizada para ello por el Cliente, en virtud del Apartado 2.8 que figura más adelante. Todo Documento de pedido o suplemento de un Documento de pedido de la Filial del cliente debe hacer referencia a las Condiciones generales e incluir el nombre del Cliente, el número del Documento de pedido y la Fecha de entrada en vigor del Documento de pedido.

1.11 "Contenido del cliente" hace referencia a las publicaciones o el material del Cliente que éste pone a disposición de los Usuarios finales del cliente a través del Visor del cliente y/o los Servicios.

1.12 "Datos del cliente" hace referencia a (i) todos los datos y la información recopilados desde el Visor del cliente, o cualquier dato incluido en los Informes y (ii) todos los datos e información que el Cliente decide

importar a los Informes desde los almacenes de datos internos del Cliente o cualquier otra fuente (incluidos los orígenes sin conexión) a través de los Servicios de DPS.

1.13 "Material del cliente" hace referencia a todo aquello que el Cliente proporcione a Adobe o publique en los servidores de Adobe, y/o todo aquello en lo que el Cliente requiera a Adobe que digitalice, escriba, almacene en bases de datos, utilice, compile o publique, así como en todo el contenido de material enviado por correo electrónico o correo postal directo que el Cliente proporcione a Adobe, a efectos de la prestación de los Servicios al Cliente o al Usuario final del Cliente incluyendo, entre otros, productos, fuentes, fotografías, copias escritas, materiales, marcas y marcas comerciales del Cliente o los Usuarios finales del Cliente.

1.14 "Visor del cliente" hace referencia a las versiones del Visor de contenido del Cliente que se encuentren en formato de código objeto y que hayan sido implementadas y comercializadas bajo marca.

1.15 "Usuario final del cliente" hace referencia a todo usuario final que accede al Contenido del cliente o al Visor del cliente y hace uso de él.

1.16 "Portal de publicación digital" hace referencia a un único punto de inicio para que los Clientes accedan al Software y los Servicios.

1.17 "Documentación" hace referencia a todo material informativo por escrito y archivos proporcionados al Cliente con relación al Software y los Servicios.

1.18 "DPS" hace referencia a Adobe Digital Publishing Suite.

1.19 "Comentarios" hace referencia a los comentarios del Cliente sobre la evaluación del Software, los Servicios o los Informes incluyendo, entre otros, los comentarios sobre las características o las funcionalidades, la capacidad de uso, las especificaciones, los diagramas arquitectónicos, las API e información relacionada, la compatibilidad con software o hardware, la interoperabilidad, el rendimiento, los informes de errores, los resultados de pruebas y los requisitos de documentación y, además, pueden incluir sugerencias o ideas para realizar mejoras.

1.20 "Fecha de inicio de implementación" hace referencia a la fecha en la que Adobe comienza la prestación de los Servicios profesionales, según lo estipulado en el Documento de pedido correspondiente, incluyendo entre otros, una Declaración de trabajo.

1.21 "Período de implementación" hace referencia al período de tiempo que transcurre entre la Fecha de inicio de la implementación y la Fecha de inicio del servicio, según lo estipulado en el Documento de pedido que corresponda.

1.22 "Condiciones generales" hace referencia, de manera colectiva, a las presentes Condiciones de uso, al Documento de pedido que corresponda del Cliente y a la Descripción de los Servicios.

1.23 "Documento de pedido" hace referencia a una Orden de servicio o una Licencia de distribuidor, según corresponda.

1.24 "Parte" o "Partes" hace referencia a Adobe o al Cliente, o a ambos, según corresponda.

1.25 "Servicios profesionales" hace referencia a cualquier servicio de consultoría, formación, implementación y asistencia técnica proporcionado al Cliente, según lo estipulado en el Documento de pedido correspondiente incluyendo, entre otros, una Declaración de trabajo, y según las condiciones de precios incluidas en él, que podrían incluir Formación de Adobe y Servicios de consultoría de Adobe.

1.26 "Derechos de propiedad" hace referencia a cualquier patente, derechos de autor, marca comercial, marca de servicio, trabajo de enmascaramiento, secreto comercial u otro tipo de propiedad intelectual o derecho de propiedad.

1.27 "Entregables de PS" hace referencia a toda la información y los datos recopilados por Adobe desde el Visor del cliente o desde los proveedores de búsquedas del Cliente durante la prestación de los Servicios

profesionales incluyendo, entre otros, cualquier dato analítico de los Informes, fuente, fotografía, imagen, copia escrita, material, marca y marca comercial.

1.28 "Informes" hace referencia a todas las representaciones gráficas o numéricas de los Datos del cliente generados por el uso de los Servicios que contengan el diseño y la apariencia de propiedad de Adobe.

1.29 "Licencia de distribuidor" hace referencia a un documento de pedido y/o licencia que un Licenciario de distribuidor haya formalizado con un distribuidor autorizado de Adobe a efectos de otorgar una licencia del Software y los Servicios.

1.30 "Licenciario de distribuidor" hace referencia a una parte que ha formalizado un Documento de pedido válido y/o una licencia con un distribuidor autorizado de Adobe para el Software y los Servicios.

1.31 "SDK" hace referencia a cualquier kit de implementación del software Adobe Digital Publishing Suite, así como cualquier interfaz de programación de la aplicación ("API") incluyendo, entre otras, cualquier Documentación relacionada, actualización y mejora proporcionada al Cliente según lo estipulado en las Condiciones generales que puedan ser necesarias para la interoperación con determinados aspectos de los Servicios.

1.32 "Servicio" o "Servicios" hace referencia a los servicios de Adobe Digital Publishing Suite descritos en el Documento de pedido correspondiente (o en la ubicación especificada en dicho documento).

1.33 "Fecha de inicio del servicio" hace referencia a la fecha correspondiente a partir de la cual comenzarán a aplicarse las Tarifas por el Software y los Servicios.

1.34 "Orden de servicio" hace referencia a un documento de pedido incluyendo, entre otros, una Orden de servicio, un Suplemento de orden de servicio o una Declaración de trabajo, mediante el cual un Cliente directo de Adobe solicita el Software y los Servicios, los cuales son prestados por las partes y se rigen por las Condiciones generales.

1.35 "Software" hace referencia a las versiones de código objeto de las aplicaciones de software que son propiedad de Adobe, incluido cualquier SDK (excepto cuando se excluya expresamente), Documentación, actualización, mejora y trabajo derivado que se pongan a disposición del Cliente para su licencia (incluyendo, entre otros, Software proporcionado al Cliente en el Portal de publicación digital o a través de una descarga de FTP).

1.36 "Software y Servicios" hace referencia a los Servicios, Software, Servicios profesionales y Atención al cliente otorgados mediante licencia de Adobe al Cliente, con arreglo a lo estipulado en las Condiciones generales.

1.37 "Impuestos" hace referencia a (i) cualquier tipo de impuesto (ya sea abonado directamente o mediante retención en cuenta) incluyendo, entre otros, los impuestos relativos a ingresos, franquicias, ingresos brutos, propiedades personales, propiedades personales intangibles, impuestos aduaneros "ad valorem", valor añadido, bienes y servicios, consumo, ventas, uso, internos, importación o exportación, documentales y de timbre; (ii) todo impuesto relacionado con licencias o permisos gubernamentales, así como cualquier coste asociado; (iii) todos los impuestos aduaneros, derechos, aranceles y tasas similares, así como cualquier coste asociado, y (iv) cualquier interés y penalización, tasa adicional u otro importe adicional relacionado con lo anterior que exija cualquier autoridad fiscal o gubernamental de otro tipo.

1.38 "Usuario" hace referencia únicamente a los empleados del Cliente que hayan sido autorizados y designados por el Cliente para Acceder al Portal de publicación digital mediante un ID de inicio de sesión y una contraseña única, o que tengan la autorización de Adobe para utilizar el Software, según corresponda.

## **2. LICENCIAS.**

2.1 Licencia de uso limitado del software. Sin perjuicio del cumplimiento de las Condiciones generales así como del pago continuado y puntual por parte del Cliente, Adobe otorga al Cliente una licencia limitada, intransferible, no exclusiva y de ámbito mundial, regida por todos los derechos de propiedad que correspondan, durante el

Período estipulado, para Acceder y utilizar el Software ofrecido por Adobe al Cliente mediante la licencia correspondiente, según lo estipulado en el Apartado 2.

Salvo que se disponga lo contrario en las Condiciones generales, las licencias de Software que se indican a continuación se aplican a Clientes tanto de nivel profesional como de nivel empresarial. En el caso de que el Software se proporcione a un Cliente que disponga de un contrato de licencia de usuario final ("CLUF"), todas aquellas cláusulas del CLUF que entren en conflicto prevalecerán sobre las condiciones de la licencia estipuladas en el Apartado 2.

2.1 (i) Viewer Builder. El Cliente podrá instalar y utilizar Viewer Builder exclusivamente con la finalidad de desarrollar un Visor del cliente. El Cliente no podrá distribuir Viewer Builder a terceros, salvo que se disponga expresamente lo contrario en las Condiciones generales.

2.1 (ii) Folio Builder. El Cliente podrá instalar y utilizar Folio Builder exclusivamente con la finalidad de acceder a los Servicios y utilizarlos. El Cliente no podrá distribuir Folio Builder a terceros, salvo que se disponga expresamente lo contrario en las Condiciones generales.

2.1 (iii) Visor de contenido. El cliente podrá instalar y utilizar el Visor de contenido para (a) utilizar, evaluar y probar los resultados de las Herramientas de edición; y (b) realizar copias de seguridad y de archivo con regularidad, cuando el Cliente lo considere necesario. El Cliente no podrá distribuir el Visor de contenido de forma independiente a terceros, salvo que se disponga expresamente lo contrario en las Condiciones generales.

2.1 (iv) Overlay Creator Panel, Content Bundler y Digital Publishing Plug-in para InDesign. El Cliente podrá instalar y utilizar Overlay Creator Panel, Content Bundler y Digital Publishing Plug-in para InDesign (en adelante, "Herramientas de edición") únicamente con el fin de desarrollar el contenido diseñado para mostrarlo en el Visor de contenido. El Cliente no podrá distribuir las Herramientas de edición a terceros, salvo que se disponga lo contrario en las Condiciones generales.

2.1 (v) Licencia del SDK. Los clientes que hayan suscrito una licencia de nivel empresarial podrán instalar y utilizar cualquier SDK que se proporcione al Cliente con arreglo a las Condiciones generales, únicamente con el fin de desarrollar un Visor de contenido o para Acceder y utilizar los Servicios solicitados por el Cliente. El Cliente no podrá distribuir los SDK a terceros, salvo que se disponga lo contrario en las Condiciones generales. Las condiciones de cualquier licencia que se incluya con un SDK prevalecerán sobre las condiciones incluidas en el presente Apartado 2.1 (v).

2.1 (vi) Software sin CLUF. En el caso de que se proporcione al Cliente un software que no incluya un CLUF y que no se rija expresamente por una licencia contemplada en el Apartado 2, Adobe otorgará al Cliente una licencia limitada, intransferible, no exclusiva y de ámbito mundial, regida por todos los derechos de propiedad que correspondan y durante el Período estipulado, para Acceder y utilizar el Software destinado únicamente al desarrollo con carácter interno de un Visor del cliente. Salvo que se autorice a lo contrario, el Cliente no estará autorizado a distribuir dicho Software a terceros.

2.2 Licencia de distribución. Durante el Período estipulado, y sin perjuicio del cumplimiento de las Condiciones generales por parte del Cliente, el Cliente podrá distribuir el Visor del cliente (i) a los Usuarios finales del Cliente empleando cualquiera de los métodos disponibles (incluidos Internet o CDN) para otorgar a los Usuarios finales del Cliente una licencia que permita la instalación y el uso del Visor del cliente, incluida cualquier versión beta o previa a la producción de la misma, destinada a uso personal del Usuario final del Cliente; y (ii) distribuir el Visor del cliente instalado o distribuido por los distribuidores del Cliente, a través de varios niveles de distribución, que incluye el derecho del Cliente a otorgar una sublicencia del Visor del cliente a los distribuidores del Cliente, con arreglo a lo estipulado en las Condiciones generales, con el fin de instalar el Visor del cliente en los productos de los distribuidores del Cliente, o de distribuir el Visor del cliente a los Usuarios finales del Cliente, siempre que el Cliente no sea relevado de sus obligaciones con respecto a Adobe, según lo estipulado en las Condiciones generales, mediante el ejercicio de dichos derechos de sublicencia y el Cliente mantenga su responsabilidad frente a Adobe, relacionada con los actos u omisiones que resulten en el incumplimiento de estos términos y condiciones por parte de los distribuidores del Cliente.

2.3 Licencias del Cliente. Durante el Período estipulado, el Cliente otorgará a Adobe una licencia limitada no exclusiva, gratuita y de ámbito mundial para utilizar, copiar, transmitir, indizar y/o mostrar el Contenido del cliente, los Datos del cliente, el Material del cliente y los Entregables de PS, únicamente en la medida en que sea necesario para proporcionar el Software, los Servicios y los Informes al Cliente y para exigir sus derechos estipulados en el presente documento. Además, el Cliente otorgará a Adobe una licencia no exclusiva, a perpetuidad y de ámbito mundial para utilizar, copiar, transmitir, indizar, modelar, agregar (ya sea de manera independiente o en combinación con datos similares de otros clientes de Adobe), publicar, mostrar, revender y/o distribuir información anónima de manera conjunta, procedente de los Datos del cliente (cuya información puede incluir, entre otros, el explorador web, la resolución de pantalla y el dispositivo móvil), siempre que dichos usos no incluyan información que pueda identificar al Cliente o a los Usuarios finales del Cliente.

2.4 Desarrollo personalizado. Sin perjuicio del interés de propiedad del Cliente sobre el Contenido del cliente, los Datos del cliente, el Material del cliente y los Entregables de PS, todo derecho, título e interés con relación a cualquier desarrollo personalizado recaerá exclusivamente sobre Adobe o sus otorgantes de licencia (en adelante, "Desarrollo personalizado"). Sin perjuicio del cumplimiento de las Condiciones generales, Adobe otorgará al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y de ámbito mundial para utilizar el Desarrollo personalizado y reproducir, mostrar y ejecutar los entregables proporcionados por Adobe durante el Período, para uso interno del negocio del Cliente, y salvo que se estipule lo contrario en un Documento de pedido correspondiente.

2.5 Documentación. El Cliente podrá realizar copias de la Documentación para su propio uso interno en relación con el Acceso del Cliente al Software, con arreglo a las Condiciones generales, pero sin exceder la cantidad razonablemente necesaria. Cualquier copia autorizada de la Documentación que realice el Cliente debe contener el mismo copyright y otros avisos de propiedad que aparezcan en la Documentación.

2.6 Subcontratistas. El Cliente podrá otorgar una sublicencia para el desarrollo del Visor del cliente a un subcontratista o contratista de desarrollo de terceros para que desarrolle el Visor del cliente en representación del Cliente, siempre que: (a) el Cliente sea el responsable de asegurar que todo subcontratista acepte cumplir y acatar la totalidad de las cláusulas de las Condiciones generales que estén relacionadas con el uso del Software, del mismo modo en que se aplican al Cliente; (b) dicho uso esté exclusivamente relacionado con la finalidad comercial directa del Cliente que queda limitada por el presente documento; (c) dicho uso no represente ni constituya un incremento en el ámbito o el número de licencias proporcionadas en virtud del presente documento; y (d) el Cliente continúe siendo totalmente responsable de cualquier acción u omisión por parte del contratista, con relación a las Condiciones generales.

2.7 Comentarios. El Cliente otorga a Adobe el derecho no exclusivo, irrevocable, gratuito y de ámbito mundial, así como la licencia, para utilizar, reproducir, distribuir, realizar trabajos derivados, mostrar públicamente, ejecutar públicamente, crear, utilizar, vender y exportar los Comentarios incluyendo, entre otros, el derecho a otorgar las licencias de dichos derechos a través de varios niveles de sublicencias. El editor acepta que dispone de todos los derechos necesarios para proporcionar los Comentarios a Adobe y reconoce que Adobe no está de ningún modo obligado a incorporar, utilizar o, de cualquier otro modo, reconocer los Comentarios proporcionados por el Cliente.

2.8 Filiales. Adobe acepta que las Filiales del Cliente realicen pedidos con arreglo a las Condiciones generales para los Servicios que se proporcionan según el presente documento, mediante la ejecución de una Orden de servicio por convenio mutuo. Toda Filial que suscriba una Orden de servicio que incorpore las Condiciones generales se considerará como Cliente, dado que dicha cláusula se emplea en las Condiciones generales y dicha Orden de servicio o suplemento también figura en las mismas. Las Condiciones generales, en la medida en que estén relacionadas con dicha Orden de servicio o suplemento, se considerarán como un acuerdo tripartito entre Adobe U.S, Adobe Ireland y dicha Filial, no obstante, siempre que el Cliente mantenga la responsabilidad absoluta de cualquier acto u omisión de dicha Filial. Las Filiales que se encuentren en un país distinto de Estados Unidos, Canadá o México, y que realicen una Orden de servicio que se rija por las Condiciones generales, deberán celebrar los contratos y realizar los pedidos con Adobe Ireland. Las Filiales que se encuentren en Estados Unidos, Canadá y México deberán celebrar los contratos y realizar los pedidos con Adobe U.S.



2.9 Sublicencia. Adobe acepta que un Cliente pueda Acceder y utilizar los Servicios en representación de los licenciarios del Cliente, siempre y cuando el Cliente disponga de una Orden de servicio válida y dicho Acceso y uso cumplan las Condiciones generales incluyendo, entre otros, esta Sección 2.9. El Cliente acepta que (a) dicho uso estará relacionado exclusivamente con la finalidad comercial directa del Cliente que queda limitada en el presente documento; (b) dicho uso no representa ni constituye un incremento en el ámbito o el número de licencias proporcionadas en virtud del presente documento; y (c) el Cliente continuará siendo totalmente responsable de cualquier acción u omisión por parte del licenciario del Cliente, con relación a las Condiciones generales.

### **3. SERVICIOS DE DPS DE ADOBE:**

3.1 Servicios. Los Servicios se describen en el Documento de pedido correspondiente (o en la ubicación especificada en dicho documento incluyendo, entre otros, el apartado "Descripción de los servicios"). Salvo que se disponga lo contrario en el Documento de pedido correspondiente, cualquier compromiso de Paquete por volumen de edición anual que no se haya utilizado caducará transcurrido un año a partir de la Fecha de inicio de los servicios, la cual se indica en el Documento de pedido correspondiente, y no se prolongará ni será válido para cualquier otro fin una vez pasado el final de dicho año. Las solicitudes de cualquier modificación realizadas por los Clientes directos de Adobe deberán tratarse en un Suplemento de orden de servicio. El Licenciario del distribuidor se dirigirá directamente a su distribuidor autorizado de Adobe para solicitar cualquier modificación en los Servicios designados del Licenciario del distribuidor. Adobe no estará obligado a realizar las tareas descritas en una solicitud de Cliente hasta que las Partes acepten por escrito la modificación solicitada y cualquier honorario de asistencia relacionado.

3.2 Licencia de los Servicios. Sin perjuicio del cumplimiento de las Condiciones generales y el pago de cualquier tasa asociada, Adobe otorga al Cliente, durante el Período estipulado, el derecho limitado intransferible, no exclusivo y de ámbito mundial (i) para que el Cliente y sus Usuarios accedan a los Servicios a través de las interfaces en línea de Adobe Digital Publishing Suite incluyendo, entre otros, el Portal de publicación digital; (ii) para utilizar y distribuir Informes analíticos básicos, ya sea de manera interna o externa; y (iii) para utilizar y distribuir los Informes analíticos avanzados exclusivamente a nivel interno, en ausencia de un derecho adicional otorgado al Cliente a través de un acuerdo independiente para analítica avanzada. Todos los derechos recogidos en esta Sección 3.2 quedan limitados a la finalidad exclusiva de desarrollar, publicar y distribuir Contenido del cliente con un Visor del cliente.

3.3 Contenido del cliente. El Cliente es el único responsable de (1) garantizar que el Contenido del cliente o el contenido que el Cliente permite que el usuario final cargue y/o comparta en el Servicio cumplan toda la legislación de todas las jurisdicciones donde el Cliente hospeda y distribuye su Contenido de cliente; y (2) retirar inmediatamente el Contenido del cliente si el Cliente recibe la notificación o, de cualquier otro modo, tiene razones para creer que dicho Contenido del cliente infringe la legislación aplicable. Adobe retirará el Contenido del cliente únicamente si (i) Adobe recibe una notificación efectiva de que el Contenido del cliente que Adobe hospeda en representación del Cliente infringe la ley; (ii) Adobe ofrece al Cliente la oportunidad razonable de retirar el Contenido y (iii) el Cliente no cumple lo anterior. Tras la notificación por parte de Adobe al Cliente y la negativa del Cliente a subsanarlo dentro de un plazo de tiempo razonable, Adobe tendrá derecho a, según su propio criterio, determinar si eliminará el contenido y/o suspenderá o cancelará la licencia del Cliente para acceder a los Servicios y utilizarlos.

### **4. SERVICIOS PROFESIONALES.**

Todo Servicio profesional que Adobe preste al Cliente deberá aparecer descrito en un Documento de pedido aplicable o en la Declaración de trabajo correspondiente. Adobe no prestará ningún Servicio profesional adicional solicitado por el Cliente sin formalizar antes un Documento de pedido que identifique dichos Servicios profesionales incluyendo, entre otros, cualquier honorario relacionado. Salvo que se disponga lo contrario en un Documento de pedido aplicable, cualquier hora de Servicios profesionales que no se haya utilizado caducará transcurrido un año a partir de la Fecha de inicio de implementación, que se indica en el Documento de pedido

aplicable o la Declaración de trabajo correspondiente, y no se prolongará ni será válido para cualquier otro fin una vez traspasado el final de dicho año.

En el caso de que no se haga referencia a un determinado honorario de los Servicios profesionales, la prestación de dichos Servicios profesionales se realizará según las tarifas vigentes de Adobe en función del material y el tiempo dedicado; es decir, el Cliente deberá pagar a Adobe el tiempo dedicado en el trabajo relevante, además de los gastos por materiales, impuestos y otros gastos. Cualquier límite monetario al que se haga referencia deberá ser únicamente una estimación, a efectos de preparación de presupuesto por parte del Cliente y programación de recursos por parte de Adobe, salvo que se indique expresamente que sea un límite definitivo.

## 5. ATENCIÓN AL CLIENTE.

5.1 Asistencia Oro. La Asistencia Oro ofrece al Cliente una asistencia telefónica prioritaria las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para problemas con los Servicios, incluida la solución de problemas del Software (excepto los SDK) con licencia otorgada según las Condiciones generales, que se emplea para acceder al Servicio. La Asistencia Oro no cubre la asistencia para SDK. La Asistencia Oro no cubre el software que se emplea para crear contenido, salvo en el caso de que el Cliente adquiera un servicio de asistencia adicional para el software con licencia no contemplada en las Condiciones generales. La Asistencia se proporciona con relación a Adobe Digital Publishing Suite del siguiente modo:

5.1 (i) Tiempos de respuesta de destino (durante horario laboral normal por región)

- a. Prioridad 1: 1 hora
- b. Prioridad 2: 2 horas
- c. Prioridad 3: 3 horas
- d. Prioridad 4: 1 día laborable

Consulte más información sobre las [definiciones de prioridad](#).

5.1 (ii) Contactos autorizados. El Cliente podrá tener hasta cuatro (4) contactos que estén autorizados para enviar casos al equipo de asistencia técnica de Adobe.

5.1 (iii) Horas de disponibilidad. Asistencia ininterrumpida en inglés, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

5.1 (iv) Definiciones de prioridad de casos. Para el programa Asistencia Oro, el cliente debe identificar el nivel de prioridad. La correcta asignación de la prioridad del problema técnico resulta crucial para nuestro éxito mutuo. Las siguientes instrucciones le ayudarán a determinar el nivel de prioridad adecuado.

- a. **CRÍTICA (Prioridad 1): el problema produce interrupciones de extrema gravedad en un sistema de producción.** Ha afectado, o puede afectar, a toda la comunidad de usuarios. No se deben poder realizar tareas que deberían realizarse de manera inmediata debido a un bloqueo completo del sistema o a interrupciones en las principales funciones del sistema de producción. La integridad de los datos está en peligro y la solicitud de servicio requiere una atención inmediata, ya que el problema puede provocar pérdidas económicas. En una aplicación de escritorio, tanto si es independiente o forma parte de una solución, el problema corre el riesgo de crear pérdidas económicas inminentes debido al incumplimiento de plazos críticos para proyectos o a la pérdida de archivos entregables. El cliente deberá ponerse en contacto con el Departamento de atención al cliente de Adobe para notificar todos los problemas críticos de prioridad 1.
- b. **URGENTE (Prioridad 2): el problema provoca interrupciones graves en las operaciones habituales, afectará negativamente a una instalación de toda la empresa, o a plazos urgentes, o provocará riesgos.** En un sistema de producción, no se pueden realizar las tareas importantes, pero este problema no impide realizar las operaciones esenciales. Se puede continuar con el procesamiento de una manera restringida, y es posible que la integridad de los datos se vea comprometida. En un entorno de

preproducción, el problema impide la implementación de una instalación de la empresa. En una aplicación de escritorio, se corre el riesgo de incumplir plazos urgentes de proyectos que tendrían consecuencias económicas. La solicitud de servicio requiere una atención inmediata, ya que los errores de funcionamiento pueden provocar interrupciones graves en procesos críticos o afectar negativamente a la empresa.

- c. **IMPORTANTE (Prioridad 3): el problema provoca interrupciones en las operaciones habituales.** No impide el funcionamiento de un sistema de producción, o puede producirse una degradación del rendimiento de leve importancia. El error se atribuye a un error de funcionamiento o a un comportamiento incorrecto del software. El problema afectará a un plazo piloto o de prueba de concepto en un entorno de desarrollo. En una aplicación de escritorio, podría correrse el riesgo de incumplir importantes plazos de proyectos.
- d. **LEVE (Prioridad 4): el problema provoca interrupciones mínimas o nulas en las operaciones habituales** (sin afectar a la empresa). El problema consiste en dudas de procedimientos, incluidos problemas relacionados con las API y consultas de integración, instalación y configuración, solicitudes de mejoras o consultas sobre la documentación.

#### 5.1 (v) Términos y condiciones de Asistencia Oro de Adobe.

##### a. Servicios.

1. Adobe ofrecerá al Cliente y a los usuarios autorizados asignados (en adelante, "Contactos de asistencia técnica") los servicios de asistencia (en adelante, "Servicios de asistencia") descritos en <http://www.adobe.com/es/support/programs> (en adelante, el "Sitio de asistencia"). Dichas descripciones, que podrán ser corregidas de vez en cuando, son consideradas como parte de las Condiciones generales. Los productos y tecnologías de software de Adobe para los que se ofrece la Asistencia Oro se enumeran en el Sitio de asistencia. La Asistencia Oro no se ofrece para todos los productos de software de Adobe. Un miembro del equipo de asistencia técnica de Adobe prestará los Servicios de asistencia a los Contactos de asistencia técnica durante el horario laborable de la región que figura en el Sitio de asistencia. Podrán adquirirse otros Contratos de asistencia técnica y registrarse como usuarios autorizados del Programa de asistencia. La asistencia se ofrece únicamente en inglés, a menos que el Cliente se encuentre en una ubicación donde Adobe ofrezca asistencia en su idioma.
  2. El Cliente tendrá acceso a los servicios de asistencia remota de Adobe a través de un acceso de equipo remoto (en adelante, "Servicios de asistencia remota"). En caso de que el Cliente elija acceder a los Servicios de asistencia remota, por la presente el Cliente otorga permiso a Adobe para que acceda al Software, incluido cualquier sistema en el que resida, con fines exclusivos de proporcionar Servicios de asistencia al Cliente. EL CLIENTE RECONOCE QUE PODRÁ CONTROLAR TODO EL ACCESO POR PARTE DE ADOBE AL SOFTWARE Y A LOS SISTEMAS DEL CLIENTE SI SELECCIONA UN VALOR DE SEGURIDAD "ALTO" Y SUPERVISA DICHO ACCESO; NO OBSTANTE, ADOBE NO SE RESPONSABILIZARÁ ANTE LA INCAPACIDAD DE OFRECER LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA COMO RESULTADO DE LA CONFIGURACIÓN DE SEGURIDAD Y LA SUPERVISIÓN POR PARTE DEL CLIENTE DEL ACCESO DE ADOBE A LOS SISTEMAS DEL CLIENTE.
- b. Restricciones. Adobe puede limitar o cancelar los Servicios de asistencia que proporcione si el Cliente utiliza los Servicios de asistencia de manera abusiva o fraudulenta, según considere oportuno Adobe, siguiendo su criterio razonable. Entre los ejemplos de dicho uso se incluye un elevado número de llamadas relacionadas con problemas ya resueltos con anterioridad, planteamientos de preguntas repetidos cuyas respuestas se pueden encontrar en la documentación, y debate sobre problemas que no están relacionados con la asistencia técnica. La reventa o reasignación queda estrictamente prohibida y podrá ser motivo de cancelación de los Servicios de asistencia. La sustitución de un usuario autorizado por un Contacto de asistencia técnica distinto está permitida, siempre que el contacto no sea el propietario del Programa de asistencia y la solicitud se realice por escrito antes de proporcionar los Servicios de asistencia al nuevo Contacto de asistencia técnica. Adobe proporcionará Servicios de

asistencia únicamente para los Productos que estén debidamente registrados con Adobe, como se detalla en el Sitio de asistencia.

- c. Exclusiones. Adobe no está obligado a prestar Servicios de asistencia relacionados con problemas o incidencias que resulten de (i) un uso de los Productos por parte del Cliente que sea distinto de aquel para el que fue diseñado; (ii) daños en los soportes en los que se proporcionan los Productos o en el equipo en el que están instalados los Productos; (iii) negligencia, uso inadecuado o modificación de los Productos por parte del Cliente; (iv) versiones de los Productos distintas a la versión más actualizada (por ejemplo, 5.x) y una versión anterior (por ejemplo, 4.x), siempre que Adobe no esté obligado a prestar Servicios de asistencia para Productos que ya no figuran en el Sitio de asistencia como productos cubiertos por estos servicios; (v) productos y tecnologías de terceros que no guarden relación con la asistencia de instalación en red, según figura en el Sitio de asistencia como tecnologías admitidas, o (vi) conflictos relacionados con la sustitución o la instalación de hardware, controladores y software que no hayan sido certificados por Adobe.
- d. Plazo y resolución.
  1. Adobe prestará los Servicios de asistencia anteriormente mencionados en la Sección 5.1 durante el período establecido en una Orden de servicio (u otro documento de pedido, incluso si tiene otra denominación).
  2. El término "Cuota anual de asistencia al cliente" que se emplea en esta Sección 5 hace referencia a (i) la cuota anual de asistencia al cliente establecida en el documento de compra aplicable, para el período inicial.
  3. Sin perjuicio de lo estipulado en el presente documento, Adobe podrá cancelar los Servicios de asistencia en caso de que el Cliente no abone a Adobe la Cuota anual de asistencia al cliente, si dicho impago se mantiene durante diez (10) días después de que Adobe envíe al Cliente una notificación por escrito acerca de dicho impago. Adobe también podrá cancelar los Servicios de asistencia si el Cliente incumple materialmente las condiciones de esta Sección 5 y no subsana dicho incumplimiento en un plazo de treinta (30) días a partir de la notificación por escrito, salvo en el caso de que un incumplimiento material de cualquier licencia otorgada al Cliente con relación a las condiciones de uso o el contrato de licencia de usuario final aplicables al Software constituya motivos de una cancelación inmediata.
  4. El Cliente reconoce que Adobe tiene derecho a interrumpir la fabricación y el desarrollo de cualquier Software y los Servicios de asistencia de cualquier Software incluyendo, entre otros, la distribución de versiones anteriores del Software, en cualquier momento y a su entera discreción, siempre que Adobe acepte no interrumpir los Servicios de asistencia para el software durante el período actual establecido en una Orden de servicio (o documento de pedido, aunque tenga otra denominación), sujeta a las disposiciones de cancelación establecidas en las Condiciones generales. Adobe se reserva el derecho a modificar estos Servicios de asistencia de vez en cuando, según su razonable criterio; no obstante, dichas alteraciones no podrán resultar en (i) una disminución de nivel de asistencia estipulado en el presente documento; (ii) una reducción significativa de las obligaciones de Adobe; (iii) una disminución importante de los derechos del Cliente, o (iv) un aumento de las Cuotas anuales de asistencia al cliente durante el período vigente en ese momento. Adobe proporcionará al Cliente notificación por escrito treinta (30) días antes de realizar cambios importantes permitidos en estos Servicios de asistencia, contemplados en el presente documento.
- e. Garantía y renunciadas. Adobe hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar los Servicios de asistencia de manera profesional, pero Adobe no puede garantizar que se puedan resolver todos problemas o dudas planteados por el Cliente. Nada de lo incluido en esta Sección 5.1 deberá interpretarse como una ampliación o adición a la garantía del Software estipulada en un Contrato de licencia de usuario final proporcionado con el Software y/o cualquier otro acuerdo aplicable con Adobe que concierne el uso del Software. EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE CUALQUIER GARANTÍA, CONDICIÓN, REPRESENTACIÓN O TÉRMINO NO SE PUEDA EXCLUIR O LIMITAR SEGÚN LA LEY APLICABLE AL CLIENTE EN SU JURISDICCIÓN, ADOBE NO OTORGA, Y EL CLIENTE NO OBTIENE,

GARANTÍAS O CONDICIONES DE NINGÚN TIPO, (EXPRESAS, IMPLÍCITAS NI AMPARADAS POR LAS NORMAS LEGALES) RELACIONADAS O DERIVADAS DE ESTA SECCIÓN 5.1 NI EL SUMINISTRO DE MATERIALES O SERVICIOS EN VIRTUD DE LAS CONDICIONES PRINCIPALES. ADOBE RECHAZA ESPECÍFICAMENTE CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO.

- f. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EN NINGÚN CASO, LA RESPONSABILIDAD DE ADOBE QUE RESULTE DE ESTA SECCIÓN 5.1 O GUARDE RELACIÓN CON ESTA EXCEDERÁ LOS IMPORTES ABONADOS POR EL CLIENTE PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SOLICITADOS POR EL CLIENTE PARA EL PERÍODO ANUAL EN EL QUE SURTIÓ LA RESPONSABILIDAD. ADOBE NO TENDRÁ EN NINGÚN CASO OBLIGACIÓN ALGUNA CON RESPECTO A CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, PUNITIVO, INDIRECTO O DERIVADO INCLUYENDO, ENTRE OTROS, DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE DATOS, COSTES POR SUSTITUCIÓN DE BIENES O SERVICIOS, PÉRDIDA DE USO DE EQUIPOS O INSTALACIONES, O LA INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES, QUE RESULTEN O GUARDEN RELACIÓN CON LA SECCIÓN 5.1 SEGÚN CUALQUIER TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, INDEPENDIEMENTE DE SI SE HA AVISADO A ADOBE DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. ESTAS LIMITACIONES SE APLICARÁN INDEPENDIEMENTE DE QUE SE INCUMPLA EL FIN ESENCIAL DE CUALQUIER REMEDIO LIMITADO.
- g. **Adicionales.** Cualquier servicio de asistencia al cliente adicional que se añada a esta Orden de servicio mediante notificación por escrito al Cliente se regirá por estos términos y condiciones.

5.2 Asistencia al desarrollador. Además de la Asistencia Oro, todo aquel Cliente que haya solicitado la Asistencia Oro para una licencia de nivel empresarial recibirá además la Asistencia al desarrollador. La Asistencia al desarrollador ofrece al Cliente una respuesta en el día laborable siguiente a todas las consultas sobre desarrollo relacionadas con los SDK y las API que se hayan proporcionado como parte del programa de Asistencia al desarrollador. La Asistencia al desarrollador no se incluye en la Asistencia Oro para Digital Publishing Suite Professional Edition.

#### 5.2 (i) Servicios.

- a. El Software para el que se ofrece la Asistencia al desarrollador se enumera más adelante en la Sección 5.2(i)(e). La Asistencia al desarrollador no se ofrece para todos los productos de software de Adobe.
- b. Un miembro del equipo de asistencia al desarrollador de Adobe prestará los Servicios de asistencia a los Contactos de asistencia técnica autorizados durante el horario laborable, tal y como figura más adelante.
- c. Los incidentes de asistencia podrán enviarse por correo electrónico o mediante inicio de sesión en el portal de asistencia de Adobe. El equipo de asistencia técnica de Adobe responderá a los incidentes enviados en el plazo de un día laborable a partir de la recepción de dicho incidente por parte de Adobe.
- d. La asistencia se ofrece únicamente en inglés, a menos que el Cliente se encuentre en una ubicación donde Adobe ofrezca asistencia en su idioma.
- e. La Asistencia al desarrollador se ofrece actualmente para los siguientes SDK: Bundler SDK, Adobe InDesign® SDK, Adobe® Creative Suite® SDK y Adobe® Creative Suite® Extension Builder ("Software con asistencia").
- f. Las consultas enviadas por correo electrónico al portal de asistencia de Adobe se atenderán en horario laborable, de lunes a viernes, 8 am - 5 pm, EST.
- g. Contactos autorizados. El Cliente podrá tener hasta cuatro (4) contactos que estén autorizados para notificar casos al equipo de asistencia al desarrollador de Adobe.

## 5.2 (ii) Restricciones.

- a. La reventa, la asignación y la transferencia de la propiedad están estrictamente prohibidas y serán motivo de terminación de estos Servicios de asistencia. Adobe sólo proporcionará Servicios de asistencia para el Software con asistencia identificado anteriormente en la Sección 5.2(i)(e). Se restringirá la asistencia a un solo incidente para dar respuesta a un problema relativo a un solo aspecto del Software con asistencia (por ej., el uso de una función documentada específica del Software con asistencia) la asistencia con un problema específico o mensaje de error o asistencia con un problema relacionado con código discreto. Aunque el problema puede implicar otros aspectos del Software con asistencia, la respuesta a otros aspectos constituye un problema aparte que requiere un incidente de asistencia adicional. Un solo incidente de asistencia puede implicar múltiples interacciones, mensajes de correo electrónico e investigación fuera de línea. Los técnicos de asistencia de Adobe son los responsables de determinar qué caracteriza a un incidente de asistencia y de comunicárselo al cliente. Los técnicos de asistencia de Adobe harán todos los esfuerzos razonables para resolver el problema, pero Adobe no puede garantizar que todos los problemas se puedan resolver.
- b. Cualquier código que Adobe proporcione como parte de una respuesta a un incidente de Asistencia al desarrollador se concede bajo licencia al desarrollador (y para su exclusivo uso) para los fines expuestos en las Condiciones generales. El uso que el desarrollador haga de las herramientas para el desarrollador está también sujeto a las Condiciones generales o a un contrato de licencia para usuarios finales que el desarrollador debe aceptar antes de descargar el Software con asistencia, o en relación con la recepción del número de serie o la clave de licencia del Software con asistencia. Adobe conserva la propiedad de los derechos sobre dicho código. El desarrollador no tiene derecho a copiar, descompilar, realizar ingeniería inversa, otorgar licencias o distribuir, de cualquier otro modo, dicho código, excepto del modo expresamente estipulado en el contrato de licencia de software de Adobe y los demás términos y condiciones que acompañen al código.
- c. Cuando solicite y reciba asistencia, el desarrollador no proporcionará a Adobe ninguna información, incluyendo la incorporada en el software del desarrollador que es confidencial del desarrollador o de terceros. Cualquier nota, leyenda o etiqueta donde se indique lo contrario incluida en materiales suministrados por el desarrollador a Adobe no tendrá ningún efecto.
- d. El desarrollador será el único responsable de restaurar archivos, datos o programas perdidos o modificados.
- e. **Exclusiones.** Adobe no está obligado a prestar Servicios de asistencia relacionados con problemas o incidencias que resulten de (i) un uso del Software con asistencia por parte del Cliente que sea distinto de aquel para el que fue diseñado; (ii) daños en los soportes en los que se proporcione el Software con asistencia o en el equipo en el que esté instalado el Software con asistencia; (iii) negligencia, uso inadecuado o modificación del Software con asistencia por parte del Cliente; (iv) versiones del Software distintas a la versión más actualizada (por ejemplo, 5.x) y una versión anterior (por ejemplo, 4.x), siempre que Adobe no esté obligado a prestar Servicios de asistencia para el Software con asistencia que ya no figuran en el Sitio de asistencia como productos cubiertos por estos servicios; (v) productos y tecnologías de terceros o (vi) conflictos relacionados con la sustitución o la instalación de hardware, controladores y software que no hayan sido certificados por Adobe.

## 5.2 (iii) Plazo y resolución.

- a. Adobe proporcionará los anteriores Servicios de asistencia según lo estipulado en esta Sección 5.2 durante el periodo establecido en una Orden de servicio (u otro documento de pedido, incluso si tiene otra denominación).
- b. Sin perjuicio de lo estipulado en el presente documento, Adobe podrá cancelar los Servicios de asistencia en caso de que el Cliente no abone a Adobe la Cuota anual de asistencia al cliente, si dicho impago se mantiene durante diez (10) días después de que Adobe envíe al Cliente una notificación por escrito acerca de dicho impago. Adobe también podrá cancelar los Servicios de asistencia si el Cliente incumple materialmente las condiciones de esta Sección 5.2 y no subsana dicho incumplimiento en un

plazo de treinta (30) días a partir de la notificación por escrito, salvo en el caso de que un incumplimiento material de cualquier licencia otorgada al Cliente con relación a las Condiciones generales o el contrato de licencia de usuario final aplicables al Software constituya motivos de una cancelación inmediata.

- c. El Cliente reconoce que Adobe tiene derecho a interrumpir la fabricación y el desarrollo de cualquier Software y los Servicios de asistencia de cualquier Software incluyendo, entre otros, la distribución de versiones anteriores del Software, en cualquier momento y a su sola discreción, siempre que Adobe acepte no interrumpir los Servicios de asistencia para el Software durante el periodo actual de la Orden de servicio del Cliente (o documento de pedido, aunque tenga otra denominación), sujeta a las presentes disposiciones de cancelación. Adobe se reserva el derecho a modificar estos Servicios de asistencia de vez en cuando según su criterio razonable, pero cualquier modificación no podrá tener como resultado (i) una disminución de nivel de asistencia estipulado en el presente documento; (ii) una reducción significativa de las obligaciones de Adobe; (iii) una disminución importante de los derechos del Cliente o (iv) un aumento de las Cuotas anuales de asistencia al cliente durante el período vigente en ese momento. Adobe proporcionará al Cliente notificación por escrito treinta (30) días antes de realizar cambios importantes permitidos en estos Servicios de asistencia, contemplados en el presente documento.

**5.2 (iv) Garantía y exclusión de responsabilidad.** Adobe hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar los Servicios de asistencia de manera profesional, pero Adobe no puede garantizar que se puedan resolver todos problemas o dudas planteados por el Cliente. Nada de lo incluido en esta Sección 5.2 se interpretará como una ampliación o adición a la garantía del Software estipulada en las Condiciones generales o un contrato de licencia para usuarios finales que acompañe al Software o cualquier otro acuerdo con Adobe que rija el uso del Software. EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE CUALQUIER GARANTÍA, CONDICIÓN, REPRESENTACIÓN O TÉRMINO NO SE PUEDA EXCLUIR O LIMITAR SEGÚN LA LEY APLICABLE AL CLIENTE EN SU JURISDICCIÓN, ADOBE NO OTORGA, Y EL CLIENTE NO OBTIENE, GARANTÍAS O CONDICIONES DE NINGÚN TIPO, (EXPRESAS, IMPLÍCITAS NI AMPARADAS POR LAS NORMAS LEGALES) RELACIONADAS O DERIVADAS DE ESTA SECCIÓN 5,2 NI EL SUMINISTRO DE MATERIALES O SERVICIOS EN VIRTUD DE LAS CONDICIONES PRINCIPALES. ADOBE RECHAZA ESPECÍFICAMENTE CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO.

**5.2 (v) LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** LA RESPONSABILIDAD DE ADOBE EN VIRTUD DE ESTA SECCIÓN 5.2 SE LIMITARÁ A LOS IMPORTES ABONADOS POR EL CLIENTE PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SOLICITADOS POR EL CLIENTE. ADOBE NO TENDRÁ EN NINGÚN CASO OBLIGACIÓN ALGUNA CON RESPECTO A CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, PUNITIVO, INDIRECTO O DERIVADO INCLUYENDO, ENTRE OTROS, DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE DATOS, COSTES POR SUSTITUCIÓN DE BIENES O SERVICIOS, PÉRDIDA DE USO DE EQUIPOS O INSTALACIONES, O LA INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES, DERIVADOS DE ESTA SECCIÓN 5.2 SEGÚN CUALQUIER TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, AUNQUE SE HAYA AVISADO A ADOBE DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. ESTAS LIMITACIONES SE APLICARÁN INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SE INCUMPLA EL FIN ESENCIAL DE CUALQUIER REMEDIO LIMITADO.

5.2 (vi) Adiciones. Los Servicios de asistencia añadidos a la Orden de servicio del Cliente se regirán por las Condiciones generales.

### 5.3 Asistencia avanzada.

5.3 (i) Descripción. Asistencia avanzada es un programa opcional que el Cliente con licencia de nivel empresarial puede adquirir con la Asistencia Oro. Asistencia avanzada proporciona un equipo designado de expertos técnicos que ofrecen asistencia personalizada, resolución de casos prioritarios con tiempos de respuesta más rápidos y revisiones de rendimiento trimestrales. Este programa se ha diseñado para optimizar la velocidad de resolución. Asistencia avanzada incluye acceso a contactos designados, asistencia telefónica ininterrumpida, mejora de la resolución de casos prioritarios, cinco (5) contactos autorizados y

revisiones de rendimiento trimestrales. Asistencia avanzada sólo se encuentra disponible para quienes cuenten con una licencia de nivel empresarial para el Software y los Servicios.

5.3 (ii) Términos y condiciones. Los servicios de asistencia técnica proporcionados al Cliente como parte del programa Asistencia avanzada ("Avanzada") tienen la finalidad de:

- a. Aumentar el número de contactos de asistencia técnica designados como parte de las condiciones de la Asistencia Oro del Cliente hasta un máximo de cinco (5) contactos de asistencia técnica designados.
- b. Proporcionar acceso a un equipo de contactos designados para gestionar los problemas de asistencia técnica;
- c. Supervisar problemas complejos o críticos y cooperar estrechamente con los Administradores de asistencia técnica para su adecuada resolución; y
- d. Obtener respuestas del servicio de asistencia ininterrumpida para solucionar problemas críticos que afecten a los productos de software identificados en esta Orden de servicio ("Asistencia ininterrumpida"): esto significa que Adobe proporcionará asistencia para estos productos de software fuera de las horas indicadas en las condiciones de la Asistencia Oro. Los objetivos del tiempo de respuesta son:

Prioridad	Gravedad*	Tiempo de respuesta
1	Crítica	30 minutos: 24/7
2	Urgente	1 hora laborable
3	Importante	2 horas laborables
4	Leve	1 día laborable

\*Las definiciones de la gravedad son las indicadas en la Sección 5.1 anterior.

- e. Para las solicitudes de casos críticos de Prioridad 1, el tiempo de respuesta será de treinta minutos desde el momento en que el Cliente se pone en contacto con Adobe. El Cliente debe: iniciar la solicitud de caso crítico por teléfono; reproducir el supuesto error y proporcionar a Adobe un contacto designado durante el periodo de remedio, in situ o mediante buscapersonas, que cooperará en la recogida de datos, la solución del problema, la realización de pruebas y la aplicación de la solución propuesta. En caso de que el Cliente no cumpla estas condiciones, Adobe, a su sola discreción, podrá rebajar el nivel de prioridad del caso.
- f. Si Adobe, a su sola discreción, determina que las técnicas de resolución de problemas e investigación empleadas por Adobe han sido infructuosas y que la asistencia in situ es el modo más efectivo de proporcionar los servicios y los entregables, el Cliente no tendrá que pagar esta asistencia in situ, pero sí correrá con los gastos de viaje y dietas.

## 6. OBLIGACIONES Y RESTRICCIONES.

6.1 Restricciones sobre el contenido y la distribución. El Cliente acepta que sólo permitirá que se disponga de contenido con el Visor del cliente que el Cliente origine y/o otorgue bajo licencia para la distribución por parte del Cliente. A menos que se indique lo contrario en las Condiciones generales, es responsabilidad exclusiva del Cliente gestionar los informes de infracciones notificados al Cliente. El Cliente acepta que su uso del Software y los Servicios no incluirá material ilegal incluyendo, entre otros, material que infrinja las leyes aplicables sobre obscenidad.



6.2 Avisos. Cualquier copia del Software que se permita hacer al Cliente debe contener los mismos avisos de derechos de autor y de propiedad que aparecen en el Software.

6.3 Prohibición de modificaciones y de ingeniería inversa. A menos que se indique lo contrario en las Condiciones generales, el Cliente no puede modificar, adaptar, traducir o crear trabajos derivados basados en el Software. El Cliente no podrá realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, ni de cualquier forma, tratar de descubrir el código fuente del Software excepto en la medida en que esté expresamente autorizado a descompilar o realizar ingeniería inversa según la ley aplicable. El Cliente solicitará en primer lugar permiso de Adobe por escrito para que proporcione al Cliente la información necesaria. Adobe tiene derecho a imponer condiciones razonables, como una tarifa moderada para esa finalidad. Las solicitudes de información se deben dirigir a Adobe a la dirección proporcionada en el Software u otra dirección que se publique en [adobe.com](http://adobe.com) de vez en cuando.

6.4 Restricciones. El Cliente no puede (i) arrendar, alquilar, otorgar licencias, ceder o transferir sus derechos de uso del Software y los Servicios, ni autorizar la copia total o parcial del Software en el equipo de otro usuario, a excepción de lo permitido expresamente en las Condiciones generales; (ii) poner los datos de identificación de acceso o las contraseñas del Cliente, Informes, Software incluyendo, entre otros, las Herramientas de edición, el Visor de contenido o Viewer Builder a disposición de terceros, a menos que se permita expresamente en las Condiciones generales; (iii) introducir un virus, gusano, caballo de Troya u otro código de software perjudicial o archivos similares que puedan dañar el funcionamiento del ordenador, la propiedad o la información de terceros; (iv) utilizar los Servicios de modo que pudieran dañar, inhabilitar, sobrecargar o dañar cualquier servidor de Adobe o las redes conectadas a cualquier servidor de Adobe, o interferir con el uso y disfrute de los Servicios por parte de terceros; (v) tratar de obtener, sin autorización, acceso al servicio, los materiales, otras cuentas, sistemas o redes informáticos conectados a cualquier servidor o a los Servicios de Adobe, mediante piratería informática, extracción de contraseña o cualquier otro medio; (vi) participar en cualquier extracción sistemática de datos o campos de datos incluyendo, entre otros, direcciones de correo electrónico; (vii) revelar, recoger o, de cualquier otro modo, recopilar información, incluyendo direcciones de correo electrónico u otro tipo de información privada o información acerca de cualquier tercero sin expreso consentimiento de éste; defraudar, difamar, abusar, hostigar, acechar, amenazar o, de cualquier otro modo, violar los derechos legales (tales como los derechos de privacidad y publicidad) de terceros; o (viii) cargar o, de cualquier otro modo, proporcionar archivos que contengan imágenes, fotografías, software u otro material que esté protegido por las leyes de propiedad intelectual incluyendo, por ejemplo, entre otras, las leyes de marcas comerciales o de derechos de autor (o de derechos de privacidad o publicidad), a menos que el Cliente sea el propietario o controle los derechos correspondientes, o bien haya recibido el consentimiento necesario para hacerlo.

6.5 Licencias. El Cliente acepta no exceder el número máximo de Usuarios con licencia, si es aplicable a un Software o Servicio determinado que el Cliente haya adquirido para dicho Software o Servicio, como reflejan las Órdenes de servicio o la licencia.

6.6 Contrato de licencia para usuarios finales y condiciones de servicio. El Cliente se asegurará de que el Visor del cliente se distribuya a los Usuarios finales del Cliente bajo un contrato de licencia para usuarios finales o unas condiciones de servicio ejecutables, en nombre del Cliente y sus proveedores, y que contenga al menos las siguientes condiciones mínimas (la "Licencia de usuario final"): (i) prohibición de distribuir y de copiar, (ii) prohibición de modificar y realizar trabajos derivados, (iii) prohibición de descompilar, realizar ingeniería inversa, desmontar o, de cualquier manera, reducir el software a una forma perceptible para el hombre, (iv) disposición que indique la titularidad del software por parte del Cliente y sus proveedores, (v) exclusión de daños indirectos, especiales, incidentales, punitivos y consecuenciales, (vi) otras exclusiones y limitaciones de responsabilidad estándar del sector incluyendo, según corresponda: exclusión de todas las garantías legales aplicables en la medida en que lo permita la ley, limitación de la responsabilidad de modo que no exceda el precio del Visor del cliente y/o una disposición que estipule que el único recurso del usuario final será el derecho de devolución y reembolso, si existe, por parte del Cliente, y (vii) términos y condiciones que notifiquen al usuario final cualquier restricción incluyendo, entre otras, el informe de cualquier uso indebido, la vulneración de derechos de autor y cualquier otra infracción relacionada con el Contenido del Cliente.

6.7 Actualizaciones. El Cliente realizará todos los esfuerzos razonables para actualizar el Visor del cliente con todas las actualizaciones y mejoras del Software proporcionado al Cliente por Adobe en un plazo de tiempo razonable después de que el Cliente reciba por primera vez la actualización o mejora aplicable.

6.8 Información de acceso. Para obtener acceso a los Servicios y utilizarlos, quizá se solicite al Cliente que cree una cuenta o, si la ha creado Adobe, se pedirá al Cliente que utilice una ID de Adobe y una contraseña elegida por el Cliente u otra identificación de acceso y contraseña ("ID de acceso del Cliente"). El Cliente es responsable de todas las actividades que se realicen con su ID de acceso. El Cliente debe mantener su ID de acceso en secreto y no compartirla con terceros. Adobe no tiene ninguna obligación ni responsabilidad con respecto al uso, la distribución, la revelación o la gestión por parte del Cliente de su ID de acceso. Sin perjuicio de lo anterior, Adobe puede exigir al Cliente que cambie su ID de acceso si no se corresponde con los términos de las Condiciones generales.

6.9 Condiciones de entrega. A menos que se indique lo contrario en un Documento de pedido, el acceso del Cliente a los Servicios y el Software se realizará a través del Portal de publicación digital, al que se accederá mediante la ID de acceso y la contraseña del Cliente.

## **7. PAGO.**

7.1 Las condiciones de pago estipuladas en esta Sección 7 se aplican sólo a los Clientes directos de Adobe. Los Licenciarios del Distribuidor deben realizar el pago de las cuotas a Adobe a través del Distribuidor autorizado que les proporcionó el Software y los Servicios.

7.2 Cuotas y gastos. El Cliente pagará todas las cuotas descritas en las Órdenes de servicio que hacen referencia a las Condiciones generales, de acuerdo con las condiciones de pago que se encuentran en el presente documento y en las Condiciones generales ("Cuotas"). Las Órdenes de entrega de Software o Servicios o de suministro de Servicios profesionales se asignarán del siguiente modo: (i) a Adobe US cuando la entrega / el suministro tenga lugar en Norteamérica (EE. UU. Canadá y México); (ii) a Adobe Ireland, cuando la entrega / el suministro solicitados en las órdenes (como los realizados por Filiales) tenga lugar en cualquier otro país. Si el Cliente considera de buena fe que Adobe le ha facturado incorrectamente, el Cliente debe ponerse en contacto con Adobe por escrito, en un plazo de treinta (30) días desde la factura aplicable, especificando cuál es el error de cálculo y la cantidad del ajuste o crédito solicitado. A menos que el Cliente haya notificado a Adobe tal conflicto, los pagos no recibidos por Adobe antes de la fecha de vencimiento acumularán como intereses el importe mensual inferior de estos dos: un uno y medio por ciento (1,5%) o la tasa máxima permitida por la ley. El Cliente reembolsará a Adobe todos los costes y gastos razonables en los que haya incurrido (incluyendo honorarios razonables de abogados) para conseguir cobrar las cantidades impagadas. El Cliente será responsable del pago de cualquier certificado SSL que se le pida en relación con el uso de las cookies de primer nivel del Cliente con el Visor del cliente en relación con su uso de los Servicios que requieran dichos certificados según se describe en la Orden de servicio aplicable.

7.3 Impuestos. Todos los precios estipulados no incluyen Impuestos, ya sean designados, derivados o pagaderos a la entrega del Software y los Servicios. Todos esos Impuestos serán pagados por el Cliente, excluyendo únicamente los impuestos correspondientes a los ingresos netos de Adobe. Los impuestos aplicables se facturarán como un artículo separado cuando sea posible. El Cliente comunicará sus exenciones fiscales a Adobe antes de ejecutar una Orden de servicio. El Cliente realizará los pagos exigidos por cualquier Orden de servicio aplicable sin deducir impuestos, siempre que el Cliente pueda deducir sólo los impuestos sobre los ingresos netos de Adobe que el Cliente deba retener en virtud de las leyes de la jurisdicción aplicable (i) en la medida en que el Cliente realmente pague realmente dichos impuestos a las autoridades fiscales aplicables por cuenta de Adobe, según corresponda, y (ii) sólo en la medida en que la cantidad así retenida y pagada no exceda el porcentaje mínimo cuya retención exija la ley aplicable. En un plazo de sesenta (60) días desde la realización de tal pago por cuenta de Adobe de impuestos cuya retención sea legalmente obligatoria, el Cliente proporcionará a Adobe los recibos de los impuestos oficiales que documenten este pago.

Ninguna parte de la compensación de Adobe en virtud de las Condiciones generales estará sujeta a retenciones para impuestos o pagos regionales, estatales, de la seguridad social o aportación de los trabajadores, a menos que así se exija mediante notificación de una entidad fiscal relevante. Adobe reconoce y acepta que

(i) contabilizará como ingreso y pagará los impuestos que correspondan a cualquier compensación recibida en virtud de las Condiciones generales, y (ii) pagará todos los impuestos y otros beneficios derivados de su contratación de empleados o contratistas que lleven a cabo los Servicios profesionales proporcionados por el presente documento.

## **8. PROPIEDAD.**

8.1 El Cliente es propietario de todos los derechos, títulos y participaciones sobre (i) todos los Datos del Cliente; (ii) Contenido del Cliente; (iii) Materiales del Cliente; y (iv) Entregables de PS, sujetos a los derechos de la propiedad intelectual subyacentes de Adobe sobre los informes (denominados colectivamente "Propiedad intelectual del Cliente"). A menos que se indique expresamente en las Condiciones generales, nada de lo incluido en esta Sección se considerará que otorga a Adobe ningún derecho, título o participación en los derechos subyacentes del Cliente o sus proveedores terceros sobre la Propiedad intelectual del Cliente. Todos los derechos no expresamente otorgados son reservados por el Cliente y sus proveedores.

8.2 El Software y los Servicios incluyendo, entre otros, el Desarrollo personalizado, son propiedad intelectual de Adobe. La estructura, organización y código del Software constituyen secretos industriales e información confidencial valiosa de Adobe y sus proveedores. A menos que se especifique lo contrario en las Condiciones generales, nada de lo incluido en esta Sección se considerará que otorga al Cliente ningún derecho, título o participación en los derechos subyacentes de Adobe o sus proveedores terceros sobre el Software y los Servicios como, por ejemplo, entre otros, la funcionalidad expresada en los informes, las funcionalidades de recogida de datos, el software de soporte, la arquitectura de sistemas y todas las tecnologías relacionadas, así como cualquier diseño gráfico y aspecto incluido en los informes, gráficos, logotipos, marcas de servicio, marcas y secretos comerciales (denominados colectivamente "Propiedad intelectual de Adobe"). Adobe y sus proveedores terceros, según corresponda, conservarán todos los derechos, títulos o participaciones sobre la Propiedad intelectual de Adobe, incluyendo mejoras, modificaciones, sugerencias, solicitudes de mejora, comentarios, recomendaciones o trabajos derivados de este documento, incluyendo los realizados por o para el Cliente, si los hubiera, que el Cliente asigne por el presente documento a Adobe. El Software y los Servicios están protegidos por la ley incluyendo, entre otras, las leyes de derechos de autor de los Estados Unidos y de otros países, y por las disposiciones de tratados internacionales. Todos los derechos no otorgados expresamente están reservados por Adobe y sus proveedores.

## **9. CONFIDENCIALIDAD; PUBLICIDAD; PRIVACIDAD; SEGURIDAD.**

9.1 Confidencialidad. Cada Parte puede tener acceso a información que sea confidencial para la otra Parte, las subsidiarias que posea en su totalidad y/o sus filiales ("Información confidencial"). La Información confidencial incluye cualquier información claramente identificada por escrito como confidencial en el momento de su revelación, y cualquier otra información escrita u oral que, basándose en las circunstancias en las que se reveló, una persona razonable consideraría confidencial. Dicha Información confidencial incluye, entre otros, los Datos del Cliente, los Materiales del Cliente y los Entregables de PS, propuestas de productos, procesos tecnológicos, previsiones de productos, secretos comerciales, aplicaciones de patente prepublicación, diseños de productos, información sobre precios y tarjetas de calificación, diseños de software, diseños de hardware o sistemas, especificaciones tecnológicas, código fuente, código objeto, diseños gráficos, plantillas de informe, información financiera privada, arquitectura de sistemas y funcionalidades de sistemas. La Información confidencial incluye también todas las copias, resúmenes y extractos de cualquier Información confidencial.

La Información confidencial de la Parte reveladora no incluirá información que (i) sea o se convierta en dominio público por medios que no sean un acto u omisión de la Parte receptora; (ii) estuviera en legítima posesión de la Parte receptora antes de su revelación y no hubiera sido obtenida por la Parte receptora directa o indirectamente de la Parte reveladora; (iii) se le haya revelado de forma legal a la Parte receptora sin restricciones en la revelación; o (iv) haya sido desarrollada de forma independiente por la Parte receptora sin utilizar ni hacer referencia a la Información confidencial de la Parte reveladora.

Las Partes aceptan tomar las precauciones comercialmente razonables (y en ningún caso lo hará con menos precauciones de las que toma con su propia Información confidencial) para evitar la revelación de la

Información confidencial de la Parte reveladora a terceros y utilizarán la Información confidencial de la Parte reveladora exclusivamente para cumplir sus obligaciones específicas estipuladas en el presente documento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente puede revelar la Información confidencial de Adobe a un Usuario (o Filiales del Cliente) que no sea un competidor directo de Adobe con la exclusiva finalidad de respaldar el uso interno que el Cliente haga del Software y los Servicios, y Adobe puede revelar la Información confidencial del Cliente a sus proveedores terceros (o a sus Filiales) exclusivamente en la medida en que sea necesario para cumplir las obligaciones de Adobe en virtud de las Condiciones generales; siempre y cuando, en cualquiera de los casos, la Parte reveladora esté obligada a tener un acuerdo de no revelación en vigencia con dichos terceros que proteja la Información confidencial frente a la revelación con un nivel de protección no inferior al de las Condiciones generales.

No se interpretará que esta Sección 9.1 prohíbe la revelación de Información confidencial si dicha revelación es exigida por la ley o por una orden judicial válida o de otra autoridad gubernamental; siempre y cuando, no obstante, una Parte que haya sido citada u obligada de otro modo por una ley u orden judicial válida a revelar Información confidencial (la "parte apelada") habrá avisado, en primer lugar, por escrito de manera puntual y suficiente a la Parte reveladora de la recepción de tal citación u otra solicitud de revelación; y habrá realizado todos los esfuerzos razonables por obtener una orden de protección que exija que la Información confidencial así revelada se utilice sólo para los fines para los que dictara la orden. Sin perjuicio de la obligación anterior de la parte apelada, nada de lo incluido en esta Sección 8.1 limitará o restringirá la capacidad de la Parte reveladora para actuar en su propio nombre y por su propia cuenta para impedir o limitar la revelación solicitada de Información confidencial.

9.2 Publicidad. A menos que se prohíba expresamente en un Documento de pedido, Adobe puede identificar al Cliente en las listas de clientes de Adobe y en sus materiales de marketing y publicidad, anunciar que el Cliente es un cliente de Adobe y reproducir el nombre de la compañía del Cliente, su logotipo, marca y nombre comercial, marca de servicio u otras designaciones comerciales relacionadas. Con el previo consentimiento por escrito del Cliente, Adobe puede desarrollar y publicar casos prácticos basados en el uso del Software y los Servicios por parte del Cliente. No se requerirá dicho consentimiento previo para que Adobe revele información sobre el Cliente en relación con instancias o revelaciones requeridas por Adobe en virtud de las leyes estatales o federales aplicables.

### 9.3 Privacidad.

9.3 (i) El Cliente reconoce y acepta que Adobe puede procesar los Datos del Cliente y los Entregables de PS y suministrar el Contenido del Cliente (según sea aplicable) en nombre del Cliente y que, si lo exige la legislación sobre protección de datos o normas gubernamentales aplicables, el Cliente informará a los terceros sobre el procesamiento y el suministro de tales datos y contenido y asegurarse de que estos terceros hayan proporcionado los consentimientos necesarios.

9.3 (ii) El Cliente acepta por el presente documento que el Visor del cliente muestre la política de privacidad, con un vínculo en un lugar muy visible en la página de inicio, página de descarga o interfaz principal del Visor del cliente, que (A) revele las prácticas de privacidad del Cliente, (B) identifique la recogida (mediante cookies y balizas web) y el uso de información recopilada en relación con los servicios de terceros, como el Software y los Servicios; (C) si el Cliente utiliza los Servicios para suministrar el Contenido del Cliente a los visitantes del Visor del cliente, contenga una declaración que revele específicamente dichas prácticas (incluido el uso de un proveedor de servicios tercero que facilite el suministro de dicho Contenido del Cliente) y ofrece a los Usuarios finales del Cliente la oportunidad de optar por no seguir recibiendo (o sí, si la ley aplicable así lo exige) dicho suministro de contenido específicamente dirigido, y (D) si el Cliente recopila (o tiene previsto recopilar) información del Visor del cliente o transmite (o tiene previsto transmitir) información de cualquier origen a Adobe, contenga una declaración que revele específicamente tales prácticas (incluida la transmisión a un proveedor de servicios tercero) y ofrezca a los Usuarios finales del Cliente la oportunidad de optar por no seguir recibiendo (o sí, si la ley aplicable así lo exige) dicho uso por parte de terceros, como Adobe. El Cliente declara y garantiza que no transmitirá, proporcionará ni, de ningún otro modo, permitirá el acceso a información personal confidencial de Adobe a sus empleados, clientes, socios o Usuarios finales del Cliente, lo que incluye, entre otros, detalles financieros o información médica o sobre salud.

Adobe se reserva el derecho a solicitar un cambio en las revelaciones de privacidad del Cliente como estipula la ley (incluyendo la autorregulación o las prácticas del sector), mediante aviso por escrito al Cliente, y el Cliente acepta cooperar en la publicación de dicha revelación revisada en un plazo de quince (15) días desde la recepción de tal aviso, o bien publicando las revelaciones que acuerden mutuamente las Partes en un plazo de quince (15) días tras la recepción de dicho aviso.

9.3 (iii) El Cliente es responsable de garantizar y certificar que la declaración sobre privacidad obtenida con cookies y estipulada por Adobe o el Cliente en relación con el uso que realiza el Cliente de los Servicios, según sea aplicable, refleja con precisión y es coherente con las prácticas de recopilación de datos del Cliente y su política de privacidad general estipulada en la página de inicio, página de descarga o interfaz principal del Cliente. Adobe no será responsable de las incoherencias o imprecisiones que aparezcan en esas declaraciones de privacidad.

9.4 Seguridad. Como parte del Servicio, Adobe implementará medidas razonables de seguridad coherentes con los estándares del sector para proteger los datos y materiales del Cliente frente al acceso no autorizado y, en cualquier caso, con un nivel de protección no inferior al que Adobe utiliza para proteger su propia información de naturaleza similar. Adobe no será, bajo ninguna circunstancia, responsable de situaciones en las que la seguridad, la estabilidad o la disponibilidad del Servicio se vean comprometidas por (i) el Cliente, (ii) programas de software, datos u otros datos informáticos, si los hubiera, proporcionados a Adobe por el Cliente, o (iii) acciones que Adobe emprenda a petición del Cliente.

## 10. PLAZO Y RESOLUCIÓN.

10.1 Plazo. A menos que se termine del modo indicado a continuación, el plazo de las Condiciones generales:

10.1 (i) Para los Clientes directos de Adobe, comenzará en la Fecha de entrada en vigor identificada en la Orden de servicio inicial ejecutada por y entre el Cliente y Adobe, y continuará hasta el vencimiento, o una resolución anterior, del plazo aplicable de la última Orden de servicio que hace referencia a las Condiciones generales, incluyendo sus renovaciones (el "Plazo").

10.2 (ii) Para los Licenciarios del Distribuidor, comenzará con la aceptación electrónica y/o por escrito de las Condiciones generales por parte Del distribuidor y continuará hasta el vencimiento, o una resolución anterior, del plazo aplicable de la licencia del Distribuidor que haga referencia a las Condiciones generales, incluyendo sus renovaciones (el "Plazo").

10.2 Resolución o suspensión.

10.2 (i) Si alguna Parte infringe la Sección 9.1 (Información confidencial) o 9.3 (Privacidad) de las Condiciones generales, la Parte no infractora puede poner fin a las Condiciones generales y, para el Cliente directo de Adobe, las Órdenes de servicio inmediatamente, previo aviso por escrito a la Parte infractora.

10.2 (ii) Si alguna Parte infringe cualquier otra obligación importante estipulada en las Condiciones generales, la Parte no infractora puede dar aviso por escrito a la Parte infractora indicando (A) la naturaleza y el fundamento de tal infracción, con referencia a las disposiciones aplicables de las Condiciones generales; y (B) la intención de la Parte no infractora de terminar las Condiciones generales y el Documento de pedido correspondiente parcial o totalmente. Si la infracción descrita en la frase anterior no se soluciona en treinta (30) días desde la recepción de su aviso por escrito, la Parte no infractora puede poner fin a las Condiciones generales y al Documento de pedido correspondiente parcial o totalmente justo después del aviso por escrito a la Parte infractora.

10.2 (iii) Sujeto a la resolución amistosa por parte del Cliente del conflicto por los importes facturados como Cuotas, Adobe tendrá derecho a (A) suspender el Acceso del Cliente a la interfaz en línea a los Servicios incluyendo, entre otros, el Portal de publicación digital, si el Cliente o el distribuidor autorizado de Adobe a través del cual el Cliente ha obtenido el Software y los Servicios no paga las Cuotas en un plazo de cinco (5) días tras la fecha de vencimiento del pago, y a (B) suspender el funcionamiento de los Servicios y el uso del Software al Cliente si éste, o el distribuidor autorizado de Adobe a través del cual el Cliente ha obtenido el Software y los Servicios, deja de pagar las Cuotas en un plazo de treinta (30) días tras la fecha de

vencimiento del pago. Si el Cliente incumple la Sección 2 (Licencias), 3 (Servicios) o 6 (Obligaciones y restricciones) de las Condiciones de uso, Adobe puede suspender inmediatamente los Servicios, poner fin a la licencia del Software y terminar las Condiciones generales parcial o totalmente incluyendo, entre otros, las Órdenes de servicio correspondientes parcial o totalmente a la sola discreción de Adobe en un plazo de cinco (5) días a partir de dicha infracción no solucionada.

10.2 (iv) Terminación por insolvencia. En el caso de que una Parte reciba aviso de que la otra Parte es insolvente o no cumple sus obligaciones cuando se presentan o al iniciarse procedimientos por o en contra de una Parte en cumplimiento de una ley que proporcione desagravio a la Parte (un "Evento de insolvencia"), esa Parte que no es el sujeto del Evento de insolvencia puede terminar las Condiciones generales inmediatamente previo aviso a la Parte que sea el sujeto del Evento de insolvencia.

10.2 (v) Terminación por impago. Si el Cliente directo de Adobe opta por financiar la totalidad o parte de las Cuotas pagaderas en cumplimiento de las Condiciones generales a través de una entidad de crédito recomendada al Cliente por Adobe, el Cliente acepta que, si incumple su acuerdo financiero con la entidad de crédito, tras avisar Adobe por escrito al Cliente, con respecto a las cuotas financiadas, Adobe puede poner fin a todos los servicios que se proporcionan en virtud del presente documento.

### 10.3 Efectos de la resolución; supervivencia.

10.3 (i) Al vencimiento o la terminación de las Condiciones generales o un Documento de pedido aplicable, (i) los derechos y las licencias otorgadas al Cliente (o concedidas a Adobe según la Sección 2.3) en virtud de las Condiciones generales terminarán automáticamente; y (ii) el Cliente, a su propio coste, dejará de desarrollar o distribuir Contenido de cliente nuevo y desinstalará todo el Software.

10.3 (ii) Al vencimiento o la no renovación de las Condiciones generales a conveniencia de cualquiera de las Partes, y durante un periodo de treinta (30) días después, Adobe pondrá a disposición del Cliente los datos, el contenido del Cliente, los materiales del Cliente y los entregables de PS en la forma y el formato en que se encuentren disponibles en ese momento dentro de las interfaces de creación de informes para los Servicios. El uso continuado del Software y/o Servicios tras el vencimiento o la terminación se cobrará, en el caso de los Servicios, a la tarifa de uso excesivo estipulada en el Documento de pedido o la tarifa de uso excesivo entonces vigente de Adobe, la que sea más alta, y, en el caso del Software, las Cuotas de licencia prorrateadas hasta la fecha en la que desinstale el Software. Además, si el Cliente no retira el Software, los datos del Cliente, el contenido del Cliente, los materiales del Cliente y los entregables de PS, así como las referencias o los vínculos a los Servicios, en un plazo de treinta (30) días desde el vencimiento o la terminación de las Condiciones principales, el Cliente deberá responsabilizarse de las cuotas legales asociadas razonables y de los gastos en que Adobe incurra para poder cobrar los importes adeudados, y Adobe tendrá derecho a retirar los datos del Cliente, el contenido del Cliente, los materiales del Cliente y los entregables de PS de sus servidores sin responsabilidad alguna. Todas las disposiciones de las Condiciones generales que por su naturaleza sobrevivan a la terminación para poder conseguir los objetivos fundamentales de las Condiciones generales sobrevivirán al vencimiento o la terminación de las Condiciones generales.

## 11. GARANTÍAS; EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD.

11.1 (i) Garantías de los Clientes. Adobe garantiza que (i) los Servicios funcionará sustancialmente de conformidad con la Descripción de los servicios indicada o referida en las Órdenes de servicio aplicables; (ii) los Servicios profesionales proporcionados en virtud de las Condiciones generales se llevarán a cabo de manera profesional y eficiente; y (iii) el Software (según se le suministra al Cliente) funcionará sustancialmente de conformidad con la descripción de los servicios, la documentación o del modo indicado o referido en las Órdenes de servicio aplicables. Para evitar dudas, el distribuidor autorizado de Adobe será responsable ante el Licenciario del distribuidor de las garantías proporcionadas en la Licencia de distribuidor.

11.1 (ii) Garantías de Adobe. El Cliente garantiza y declara a Adobe que tiene suficientes derechos para el Contenido del Cliente, los datos del Cliente, los materiales del Cliente y los entregables de PS y cualquier

publicación del Cliente en el Servicio (ya sea en servidores de Adobe o con licencia de Adobe) incluyendo, entre otros, cualquier autorización necesaria, cesión o permiso relacionado con cualquiera de los derechos de propiedad, privacidad, publicidad o propiedad intelectual, y el Cliente no proporcionará a Adobe el contenido del Cliente, los datos del Cliente, los materiales del Cliente, los entregables de PS ni cualquier otro material que: (i) infrinja los Derechos de propiedad de terceros; (ii) viole cualquier ley, estatuto, ordenanza o normativa incluyendo, entre otras, las leyes y normativas que rigen el control de exportaciones y el correo electrónico/correo no deseado; (iii) sea difamatorio o calumnioso; o (iv) sea pornográfico u obsceno; o promueva, oferte o comprenda actividades o contenidos inapropiados, hostigantes, abusivos, inmorales, difamatorios, injuriantes, amenazantes, aberrantes, obscenos, indecentes, vulgares, pornográficos o, de cualquier otro modo, inaceptables o ilegales; (v) sea perjudicial para los menores; (vi) contenga algún virus, caballo de Troya, gusano, bomba de tiempo o cualquier otro software, datos o programas similares que puedan dañar, interferir perjudicialmente, interceptar clandestinamente o expropiar cualquier sistema, dato, información o propiedad de un tercero o viole, de algún otro modo, las Condiciones generales.

11.2 Renuncia a la garantía. EXCEPTO LAS GARANTÍAS EXPRESAS ESTIPULADAS EN LAS SECCIONES 11.1 Y 11.2, TODO LO PROPORCIONADO A LA OTRA PARTE EN VIRTUD DE LAS CONDICIONES GENERALES ES TAL CUAL Y AMBAS PARTES EXCLUYEN Y NO OFRECEN NINGUNA OTRA DECLARACIÓN NI GARANTÍA DE NINGUNA CLASE, EXPRESA, IMPLÍCITA O AMPARADA POR LAS NORMAS LEGALES INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LAS DECLARACIONES O GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, PRECISIÓN, CALIDAD DE SERVICIO O RESULTADOS, DISPONIBILIDAD, USO Y DISFRUTE, IDONEIDAD PARA FIN DETERMINADO, NO VULNERACIÓN O GARANTÍAS DE SUS PROVEEDORES TERCEROS. EL CLIENTE RECONOCE QUE NINGUNA PARTE CONTROLA LA TRANSFERENCIA DE DATOS MEDIANTE MEDIOS DE COMUNICACIÓN, INCLUYENDO INTERNET, Y QUE LOS SERVICIOS PUEDEN ESTAR SUJETOS A LIMITACIONES, RETRASOS Y OTROS PROBLEMAS INHERENTES AL USO DE TALES MEDIOS DE COMUNICACIÓN, INCLUYENDO LOS MOTORES DE BÚSQUEDA. ADOBE NO ES RESPONSABLE DE LOS RETRASOS, ERRORES DE ENTREGA U OTROS DAÑOS RESULTANTES DE DICHS PROBLEMAS.

11.3 Recursos únicos y exclusivos del Cliente. LOS RECURSOS EXCLUSIVOS PARA UNA INFRACCIÓN NO SOLUCIONADA DE LAS GARANTÍAS ANTERIORES DE 11.1(I) SON: (I) EN EL CASO DE SERVICIOS PROFESIONALES NO CONFORMES, VOLVER A PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES O TERMINAR LA PARTE DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DEL CONTRATO DE ACUERDO CON LA SECCIÓN 10 ANTERIOR; Y (II) EN EL CASO DE SERVICIOS NO CONFORMES, TERMINAR LA PARTE DE LOS SERVICIOS DEL CONTRATO DE ACUERDO CON LA SECCIÓN 10 ANTERIOR; (III) EN EL CASO DE SOFTWARE NO CONFORME, PROPORCIONAR NUEVO ACCESO PARA DESCARGAR EL SOFTWARE, O TERMINAR LA PARTE DEL SOFTWARE DEL CONTRATO DE ACUERDO CON LA SECCIÓN 10 ANTERIOR. SI SE CONSIDERA QUE LOS REMEDIOS DE LA GARANTÍA NO CUMPLE SU FIN ESENCIAL, LA PRESENTE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁ EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA LEY. EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A RETENER EL PAGO NI A REALIZAR AJUSTES O DEDUCCIONES DE NINGÚN PAGO QUE ADEUDE COMO RESULTADO DE RECLAMACIONES QUE TENGA O ALEGUE TENER CONTRA ADOBE EN VIRTUD DE LAS CONDICIONES GENERALES.

## **12. INDEMNIZACIONES.**

12.1 Obligación de indemnizar de Adobe. Adobe contestará a cualquier reclamación o demanda presentada por terceros (una "Demanda") contra el Cliente en la medida en que tal Demanda alegue que los Servicios o el Software infringen directamente patentes de EE. UU., copyright o marcas comerciales o se apropia indebidamente de secretos comerciales de un tercero, e indemnizará al Cliente por cualquier sentencia que finalmente pronuncie contra el Cliente ("Daños y perjuicios") un tribunal con jurisdicción competente, o que se acepte mediante un escrito de acuerdo firmado por Adobe, como consecuencia de dicha Demanda. Adobe pagará los honorarios de abogados y las costas judiciales en que se incurra en relación con el proceso. Adobe no tendrá obligación de indemnizar ni más responsabilidad ante ninguna Demanda por infracción derivada de (a) el uso de los Servicios o el Software distinto a lo dispuesto en las Condiciones generales; (b) la modificación del Software; (c) la combinación de los Servicios o el Software con cualquier otro producto, servicio o material si los Servicios o el Software, de no estar así combinados, no supusieran una infracción, (d) los productos, servicios o materiales de terceros, o (e) la incapacidad del Cliente para instalar el Software actualizado como Adobe pide para evitar la infracción.

Si se prohíbe el uso del Cliente de los Servicios o el Software según las Condiciones generales o si Adobe determina que tal uso puede ser prohibido, Adobe puede, según su propia cuenta y riesgo, (i) obtener una licencia para que el Cliente siga utilizando los Servicios o el Software de acuerdo con las Condiciones generales; (ii) reemplazar o modificar los Servicios o Software supuestamente infractores para evitar la infracción; o bien (iii) poner fin a las licencias y acceder a los correspondientes Servicios y/o Software, y reembolsar las cuotas prepagadas no utilizadas en la fecha de terminación.

12.2 Obligación de indemnizar del Cliente. El Cliente se compromete a actuar por la defensa en cualquier Demanda contra Adobe (a) si las acciones del Cliente en relación con el Software y los Servicios infringen la política de privacidad del Cliente o los derechos a la privacidad de terceros, o violan cualquier ley sobre privacidad; y/o (b) derivada de o relacionada con los datos del Cliente, el contenido del Cliente, el material del Cliente y los entregables de PS. El Cliente, en cualquier caso, indemnizará a Adobe (y sus directivos, empleados y agentes) por los Daños y perjuicios fallados contra Adobe o aceptados mediante un acuerdo de compensación escrito firmado por el Cliente como consecuencia de dicha Demanda.

12.3 Condiciones de la indemnización. Las obligaciones estipuladas en esta Sección se aplicarán sólo si (i) la Parte indemnizada notifica a la Parte indemnizante por escrito una demanda inmediatamente después de tener conocimiento de ella o de recibirla; (ii) la Parte indemnizada proporciona a la Parte indemnizante la asistencia razonable que ésta le solicite, a costa de la Parte indemnizante, para la defensa y la compensación, si es aplicable, de cualquier demanda; y (iii) la Parte indemnizada proporciona a la Parte indemnizante el derecho exclusivo para controlar y la autoridad para llegar a un acuerdo de conciliación en cualquier demanda, siempre y cuando, no obstante, la Parte indemnizada tenga derecho a participar en el asunto a su propia costa.

12.4 Recursos únicos y exclusivos. LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DESCRITOS EN ESTA SECCIÓN 12 SON LAS OBLIGACIONES ÚNICAS Y EXCLUSIVAS DE LA PARTE INDEMNIZANTE, Y LOS RECURSOS ÚNICOS Y EXCLUSIVOS DE LA PARTE INDEMNIZADA CON RESPECTO A TALES DEMANDAS.

### **13. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.**

ADOBE NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS FALLOS DE FUNCIONAMIENTO, ERRORES, IMPRECISIONES O RESULTADOS INADECUADOS ATRIBUIBLES AL USO INCORRECTO, NO AUTORIZADO O NO ADMITIDO POR PARTE DEL CLIENTE DEL SOFTWARE Y LOS SERVICIOS. EXCEPTO EN RELACIÓN CON (I) UNA INFRACCIÓN DE LA SECCIÓN 9.1 (CONFIDENCIALIDAD), (II) UNA INFRACCIÓN DE LA SECCIÓN 2 (LICENCIA), (III) SECCIÓN 6 (OBLIGACIONES Y RESTRICCIONES) O (IV) UNA INFRACCIÓN DE LA SECCIÓN 9.3 (PRIVACIDAD) Y (V) LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN RELACIONADAS DESDE LA SECCIÓN (I) HASTA LA SECCIÓN (IV) ANTERIORES, EN NINGÚN CASO SERÁ NINGUNA PARTE RESPONSABLE DE DAÑOS SECUNDARIOS, ESPECIALES, DERIVADOS O EJEMPLARES, NI DE LOS COSTES DE ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS DE SUSTITUCIÓN, PÉRDIDA DE USO, DATOS O BENEFICIOS, O LA INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES, DERIVADOS DE O EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES GENERALES, INDEPENDIEMENTE DE SU CAUSA Y DE QUE SE HUBIERA AVISADO O NO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. EXCEPTO EN RELACIÓN CON (I) UNA INFRACCIÓN DE LA SECCIÓN 9.1 (CONFIDENCIALIDAD), (II) UNA INFRACCIÓN DE LA SECCIÓN 2 (LICENCIA), (III) SECCIÓN 6 (OBLIGACIONES Y RESTRICCIONES) O (IV) UNA INFRACCIÓN DE LA SECCIÓN 9.3 (PRIVACIDAD) Y (V) LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN RELACIONADAS DESDE LA SECCIÓN (I) HASTA LA SECCIÓN (IV) ANTERIORES, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE CADA PARTE CON RESPECTO AL OBJETO DE LAS CONDICIONES GENERALES NO EXCEDERÁ EL TOTAL DE LOS IMPORTES PAGADOS POR EL CLIENTE (O QUE EL CLIENTE DEBA) POR EL SOFTWARE Y LOS SERVICIOS APLICABLES EN UN PLAZO DE DOCE (12) MESES ANTES DE DICHA DEMANDA. LAS ANTERIORES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN INDEPENDIEMENTE DE LA FORMA, O EL ORIGEN, DE LA ACCIÓN Y DE CUALQUIER OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LAS CONDICIONES GENERALES.

### **14. NOTIFICACIÓN DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE AUTOR.**

En las circunstancias apropiadas, Adobe finalizará la licencia de uso del Cliente del Software y los Servicios si el Cliente viola los derechos de propiedad intelectual de terceros.



Lo siguiente será aplicable sólo a Clientes residentes en EE. UU.: Adobe investigará las notificaciones de violación de los derechos de autor y tomará las medidas correspondientes de acuerdo con la Ley de Derechos de Autor del Milenio Digital, Título 17, del Código de los Estados Unidos, Capítulo 512(c)(2) (Digital Millennium Copyright Act, Title 17, United States Code, Section 512(c)(2) ("DMCA")). Si el Cliente considera que su trabajo se ha utilizado o copiado de manera tal que viola los derechos de autor y que dicha violación tiene lugar en relación con los Servicios, notifique por escrito, de acuerdo con la DMCA, la violación de los derechos de autor que usted alega al Agente responsable de los derechos de autor para los Servicios (identificados a continuación), que deberá incluir los siguientes datos:

- Una firma física o electrónica de la persona autorizada para actuar en nombre del titular de los derechos de autor sobre el que se alega la infracción;
- Una descripción del trabajo o de los trabajos protegidos por los derechos de autor que el Cliente alega que han sido objeto de infracción y una identificación de qué contenido de los trabajos es el que alega que supone una infracción, así como qué solicita que se retire o respecto a qué solicita que se desconecte;
- Una descripción de la ubicación en el Servicio del contenido que el Cliente alega que infringe los derechos de autor;
- Información para permitir que Adobe se ponga en contacto con el Cliente, tal como su dirección física, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- Una declaración realizada por el Cliente que especifique que, según su leal saber y entender, la utilización del contenido identificado en la notificación del Cliente en la forma en que ha sido objeto de queja, no está autorizada por el propietario de los derechos de autor, su agente o la ley.
- Una declaración realizada por el Cliente que especifique que la información de la notificación es precisa y que, bajo pena de falsedad, el Cliente es el propietario de los derechos de autor o está autorizado para actuar en nombre del propietario.

Puede ponerse en contacto con el agente de Adobe encargado de la notificación de reclamaciones relativas a infracciones de derechos de autor del siguiente modo:

Por correo postal:

Copyright Agent  
Adobe Systems Incorporated  
801 North 34th Street  
Seattle, WA 98103  
EE. UU.

Por teléfono: (408) 536-4030

Por fax: (206) 675-6818

Por correo electrónico: [copyright@adobe.com](mailto:copyright@adobe.com)

**El Cliente sólo deberá ponerse en contacto con el agente responsable de los derechos de autor si considera que su trabajo se ha utilizado o copiado de manera tal que constituya una infracción de los derechos de autor y que dicha infracción está relacionada con el Servicio.** Cualquier otro tipo de duda que se envíe al agente responsable de los derechos de autor no recibirá respuesta alguna.

## 15. DISPOSICIONES GENERALES.

15.1 Cesión. Las partes acuerdan que Adobe tiene, en virtud del presente documento, el derecho a ceder y/o transferir todo o parte de sus derechos y obligaciones reflejados en estas Condiciones generales a un tercero, Filial, u otro sucesor en interés incluyendo, entre otros, como resultado de una consolidación o fusión, o en relación con la venta o transferencia de la titularidad de la totalidad o una parte sustancial de los activos de su empresa a los que hacen referencia las Condiciones generales, o en relación con una reorganización corporativa,

o con cualquier otro fin comercial; siempre y cuando tal cesionario se someta a los términos aplicables de las Condiciones generales. El Cliente no puede ceder, voluntariamente, de oficio o de ninguna otra manera, ningún derecho u obligación en virtud de las Condiciones generales sin previo consentimiento por escrito de Adobe. Sujeto a las anteriores restricciones sobre la cesión, las Condiciones generales serán vinculantes y redundarán en beneficio de cualquier sucesor o cesionario de las Partes. Cualquier intento de cesión que infrinja esta Sección 15.1 será nulo.

15.2 Ley aplicable y jurisdicción. Las Condiciones generales se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes substantivas vigentes en: (a) el Estado de California, si el Cliente obtiene una licencia para el Software y los Servicios mientras se encuentra en Estados Unidos, Canadá o México; o (b) Japón, si el Cliente obtiene una licencia para el Software y los Servicios mientras se encuentra en Japón; o (c) Singapur, si el Cliente obtiene una licencia para el Software y los Servicios mientras se encuentra en un estado miembro de la Asociación de las Naciones del Sudeste Asiático, la República Popular China (incluido Hong Kong y Macau) Taiwán o la República de Corea; o (d) Inglaterra, si el Cliente obtiene una licencia para el Software y los Servicios si se encuentra en cualquier jurisdicción no mencionada anteriormente. Los tribunales respectivos del condado de Santa Clara, California (si se aplica la ley de California), el tribunal del distrito de Tokio en Japón (si se aplica la ley japonesa) y los tribunales competentes de Londres, Inglaterra (si se aplica la ley de Inglaterra) tendrán una jurisdicción no exclusiva en todas las disputas relacionadas con estas Condiciones generales. Cuando se aplique la ley de Singapur, cualquier conflicto que surja o esté relacionado con las Condiciones generales, incluida cualquier cuestión sobre su existencia, validez o finalización, deberá emitirse y finalmente resolverse mediante el arbitraje de Singapur de acuerdo con las Leyes de arbitraje del Centro de Arbitraje Internacional de Singapur ("SIAC") durante el tiempo que estén vigentes, cuyas normas se estima que deben incluirse en esta sección por referencia. Deberá haber un árbitro, seleccionado conjuntamente por todas las partes. Si el árbitro no se selecciona en un periodo de treinta (30) días desde la fecha de la demanda escrita de solicitud de un árbitro por una parte, el Presidente del SIAC deberá realizar la selección de dicho árbitro. El idioma del árbitro deberá ser el inglés. Sin perjuicio de ninguna disposición de las Condiciones generales, Adobe o el Cliente podrán solicitar que una autoridad judicial, administrativa o de otra clase ordene una medida provisional o conservadora, incluida la medida cautelar, el rendimiento específico u otra medida equitativa, antes de la institución del procedimiento legal o de arbitraje, o durante dichos procedimientos, con el objeto de mantener sus derechos e intereses o de imponer condiciones específicas adecuadas para los recursos provisionales. Las Condiciones generales no se regirán por las disposiciones sobre el conflicto de derecho de cualquier jurisdicción ni por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, cuya aplicación queda expresamente excluida.

15.3 Fuerza mayor. Ninguna Parte será responsable del incumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de las Condiciones generales (excepto en lo relativo a las obligaciones de pago) si están originados por causas que escapen a su control incluyendo, entre otros, cortes de electricidad o fallos de proveedores de servicios terceros.

15.4 Medida cautelar. La infracción real o la amenaza de infracción de las Secciones 2 (Licencias), 6 (Obligaciones y restricciones) o 9 (Confidencialidad; Publicidad; Privacidad) pueden causar daños inmediatos e irreparables que sería difícil calcular y no podría solucionarse con el pago únicamente de los daños. En consecuencia, cada Parte tiene derecho a buscar medidas cautelares preliminares y permanentes y otras medidas de equidad para tal infracción.

15.5 Notificación. Adobe puede enviar una notificación a los Clientes por medio de un aviso general en las interfaces de informes en línea para los Servicios y avisos específicos para el Cliente mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico del Cliente que Adobe tiene registrada en la información de la cuenta o mediante una comunicación escrita enviada por correo urgente o a portes pagados a la dirección del Cliente que Adobe tiene registrada en la información de la cuenta. El Cliente puede enviar una notificación a Adobe en cualquier momento por carta certificada enviada a las direcciones de Adobe indicadas en las Órdenes de servicio, con copia al asesor jurídico y solicitud de acuse de recibo, y se considerará como entregada personalmente, cinco (5) días después del depósito en el correo, o al recibir confirmación de entrega de la transmisión electrónica.

15.6 Cumplimiento. Adobe puede, a cuenta propia, y no más de una vez cada doce (12) meses, designar a su propio personal o a un tercero independiente para verificar que el uso que el Cliente hace del Software y los Servicios cumple los términos de estas Condiciones de uso, y para los Clientes directos de Adobe, la Orden de servicio. Se podrá realizar cualquiera de dichas verificaciones con previo aviso de al menos siete (7) días laborables durante las horas laborables de las oficinas del Cliente, y no podrán interferir injustificadamente en las actividades laborables del Cliente. Tanto Adobe como los auditores firmarán un acuerdo comercial razonable de no revelación con el Cliente antes de proceder con la verificación. Si dicha verificación demuestra que el Cliente está implementando o utilizando el Software o los Servicios de un modo distinto al permitido por las Condiciones de uso, y para los Clientes directos de Adobe, la Orden de servicio, Adobe puede determinar que el Cliente debe cuotas de licencia adicionales. Para los Clientes directos de Adobe, si una auditoría determina que el Cliente debe pagar cuotas de licencia adicionales, el Cliente pagará las cuotas aplicables en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de la factura, siendo dichas cuotas impagadas las indicadas en la lista de cuotas para licencias de Adobe específicas de cada país y aplicables en ese momento. Si las cuotas impagadas superan el cinco por ciento (5%) del valor de las cuotas debidas según la Orden de servicio, el Cliente deberá pagar dichas cuotas impagadas y los costes razonables de la verificación realizada por Adobe.

15.7 Control de exportación. El Cliente se compromete a cumplir totalmente las leyes y normas de exportación de las Leyes de administración de la exportación de EE. UU. (la "EAR") y la UE ("Leyes sobre exportación"). Las obligaciones del Cliente en relación con lo anterior incluirán, entre otras, la garantía de que ni el Software y los Servicios, ni ningún producto directo derivado de ellos, resultado de los servicios o datos técnicos suministrados en virtud del presente son: (i) exportados o reexportados directa o indirectamente infringiendo las Leyes sobre exportación (incluyendo, entre otras, sus disposiciones sobre "transacciones asimiladas a exportaciones"); (ii) utilizados para ningún fin prohibido por las Leyes sobre exportación incluyendo, entre otras, la proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas, sistemas de cohetes, lanzaderas espaciales y cohetes sonda, o sistemas de navegación aérea no tripulados; o (iii) distribuidos a personas incluidas en la lista de Personas denegadas de la Oficina de Industria y Seguridad de EE. UU. (*U.S. Bureau of Industry and Security*) o a aquellos países que pueden estar sometidos a embargo periódicamente por el gobierno de EE. UU. (actualmente se incluyen, entre otros, Cuba, Irán, Corea del Norte, Sudán y Siria).

15.8 Varios. Las Partes aceptan expresamente que son contratistas independientes y no pretenden interpretar las Condiciones generales como una relación de asociación, empleo, agencia o colaboración empresarial. El uso de "incluye" o "incluyendo" en este contrato significa "incluyendo, entre otros". La renuncia a invocar infracción de una disposición por parte de una de las Partes no supondrá una renuncia a hacerlo en cualquier otro caso. No se pueden modificar las Condiciones generales ni renunciarse a ninguno de los derechos que contempla, total ni parcialmente, excepto por escrito y con la firma de las Partes. Las Condiciones generales tendrán prioridad sobre términos diferentes o adicionales de cualquier orden de compra enviada por el Cliente. Los términos y condiciones de una orden de compra son nulos y no tienen efecto legal. Excepto del modo explícitamente indicado en una Orden de servicio u otra modificación por escrito entre Adobe y el Cliente, las Condiciones generales, incluyendo anexos y modificaciones a ellas, contienen el acuerdo entero entre las Partes respecto al objeto de dicho contrato y sustituyen a cualquier acuerdo anterior o contemporáneo, escrito u oral, con respecto a dicho objeto. Las Condiciones generales pueden firmarse en uno o varios ejemplares separados, cada uno de los cuales constituye un original y, en su conjunto, constituyen un único acuerdo, y las firmas transmitidas por fax tendrán el mismo efecto y validez que las firmas de las copias originales. Los términos que aparecen con la primera letra mayúscula no definidos en la Orden de servicio tendrán el significado que se describe en las Condiciones generales. Si algún término de las Condiciones generales se considera no válido o inaplicable por cualquier razón, el resto de las disposiciones seguirán estando plenamente vigentes, y las Partes lo sustituirán con una disposición válida con la misma intención y efecto económico. Las Condiciones generales se interpretarán de acuerdo con sus términos y nunca de forma estricta a favor o en contra de una de las Partes, dicha interpretación no será nunca en contra de una Parte por haber redactado las disposiciones del presente documento. Las Condiciones generales se establecen a beneficio de Adobe y del Cliente, y no a beneficio de terceros excepto del modo expresamente dispuesto.