

Términos de servicio del Dispositivo de Microsoft

LA SECCIÓN 20 CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE VINCULANTE Y UNA RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA SI USTED VIVE EN (O, SI ES UNA EMPRESA, SI SU DOMICILIO COMERCIAL PRINCIPAL ESTÁ EN) LOS ESTADOS UNIDOS. AFECTA A SUS DERECHOS SOBRE CÓMO RESOLVER UNA DISPUTA CON MICROSOFT. LE INSTAMOS A LEERLO.

1. INTRODUCCIÓN

Si envía una solicitud de servicio (el "Servicio") para su dispositivo fabricado por Microsoft ("Dispositivo(s) de Microsoft"), acepta y consiente estos Términos de servicio y cualquier otro término, condición, política o aviso legal aplicable que se encuentre en <http://support.microsoft.com> (el "Contrato"). Le recomendamos que lea estos términos detenidamente.

Estos términos se aplican al Servicio (reparación, sustitución y reembolso) para todos los Dispositivos Microsoft. En este Contrato, "Dispositivos de Microsoft" son los dispositivos de hardware fabricados por Microsoft, incluidos portátiles, consolas, accesorios, componentes de sustitución independientes y dispositivos de sustitución suministrados o adquiridos.

SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS DE SERVICIO DEL DISPOSITIVO MICROSOFT, NO ENVÍE UNA SOLICITUD DE SERVICIO.

2. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE SERVICIO DEL DISPOSITIVO MICROSOFT

Microsoft puede actualizar en cualquier momento los Términos de servicio del Dispositivo de Microsoft sin previo aviso. Usted es responsable de comprender estos términos antes de enviar una nueva solicitud de Servicio; si continúa utilizando el sitio web o envía una solicitud de Servicio, habrá aceptado los términos modificados. Las actualizaciones solo se aplican a las solicitudes de servicio enviadas después de la publicación de la actualización.

3. GARANTÍA Y COBERTURA DEL PLAN DE PROTECCIÓN

En caso de conflicto entre este Contrato y la Garantía limitada de hardware del fabricante de Microsoft o un plan de protección contra daños accidentales o de garantía ampliada adquirido ("Plan de Protección") para su Dispositivo de Microsoft, prevalecerán sobre este Contrato los términos de la Garantía limitada de hardware del fabricante de Microsoft o los del Plan de protección, según corresponda. **Asegúrese de conservar una copia de su comprobante de compra para su Dispositivo de Microsoft.** Es posible que le solicitemos que nos facilite una prueba de compra si tiene alguna pregunta sobre la elegibilidad de su

Dispositivo de Microsoft para el servicio de garantía gratuito o la cobertura del Plan de protección.

4. LIMITACIONES DE USO POR PARTE DE MENORES

Debe tener al menos 18 años o la mayoría de edad en el estado, provincia o país donde vive para presentar una solicitud de Servicio.

5. USO DE SUS DATOS PERSONALES

Su privacidad es importante para nosotros. Microsoft se encarga de sus datos personales, incluido su historial de pedidos, de acuerdo con los términos de la [Declaración de privacidad de Microsoft](#).

6. EXACTITUD DE LA FACTURACIÓN Y DE LA INFORMACIÓN DE LA CUENTA

Cuando envía una solicitud de Servicio para su Dispositivo de Microsoft, acepta facilitar información de pago, cuenta y contacto que sea actual, completa y precisa, y actualizarla rápidamente para que podamos completar su transacción y ponernos en contacto con usted según sea necesario.

7. PAGO

A menos que el Servicio para su Dispositivo de Microsoft esté cubierto por la Garantía limitada de hardware del Fabricante de Microsoft o un Plan de protección, usted acepta abonar los cargos estimados del Servicio en el momento en que envíe una solicitud de servicio (ya sea por teléfono a través de nuestro agente de servicio al cliente o en línea). Los cargos estimados pueden incluir todas las piezas y la mano de obra necesarias para el servicio, las pruebas diagnósticas, los cargos de envío más los impuestos pertinentes. Para el Servicio Advanced Exchange, revise los términos de la Sección 16 a continuación.

8. CANCELACIÓN DE SERVICIOS

No puede cancelar ni recibir un reembolso de la tarifa del Servicio por la cancelación una vez que Microsoft reciba su solicitud de Servicio. Las cancelaciones y reembolsos del Servicio no están disponibles si Microsoft ha recibido su Dispositivo de Microsoft para el Servicio y le ha enviado su Dispositivo de Microsoft reparado o de reemplazo, o para cualquier Servicio Advanced Exchange una vez que Microsoft le haya enviado el Dispositivo Advanced Exchange.

9. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS DURANTE EL ENVÍO

Si envía su Dispositivo de Microsoft para el Servicio, es responsable de empaquetarlo adecuadamente y evitar así daños mientras esté en tránsito para el Servicio. Usted también es responsable de la cobertura de seguro por cualquier pérdida o daño al Dispositivo de Microsoft mientras esté en tránsito hacia el Servicio. Si el Dispositivo de Microsoft se daña de alguna manera durante el tránsito para el Servicio se lo notificaremos; pero usted será responsable de cualquier daño incurrido antes de que recibamos su Dispositivo de Microsoft.

Después de que le hayamos devuelto su Dispositivo de Microsoft, si llega dañado, debe notificarlo a Microsoft en un plazo de dos (2) días hábiles tras haberlo recibido, poniéndose en contacto con <https://support.microsoft.com/contactus>. Si no se pone en contacto con Microsoft en relación con cualquier daño a su Dispositivo de Microsoft en un plazo de 2 días hábiles después de recibirlo, será usted mismo responsable de cualquier daño.

10. TRANSFERENCIA DE DATOS E INSTALACIÓN DE SOFTWARE

Antes de enviar su Dispositivo de Microsoft a Microsoft para su Servicio, es usted responsable de realizar una copia de seguridad de todos los datos existentes, de los archivos existentes, de eliminar o suprimir todos los datos existentes y de retirar cualquier accesorio del producto. Para los productos Surface, consulte este artículo para obtener más información: [Cómo preparar su Surface para el servicio - Soporte de Microsoft](#) . Para realizar pruebas y diagnósticos completos en su Dispositivo de Microsoft, el Dispositivo se restablecerá a su estado original de fábrica. Este proceso borrará todas las aplicaciones y datos personales de su Dispositivo.

Si el Servicio de su Dispositivo de Microsoft implica la transferencia de información o la instalación de software, usted enviará una solicitud de servicio solo si tiene derecho legal a: (1) copiar la información, incluida la verificación de que su Dispositivo de Microsoft no contiene archivos o datos ilegales; y (2) aceptar los términos de la licencia de software; usted autoriza pues a Microsoft a transferir la información y aceptar esos términos para usted en la prestación del Servicio.

Microsoft no es responsable de la pérdida, recuperación o puesta en riesgo de datos, aplicaciones o pérdida de uso del equipo resultante del Servicio al que se someta su Dispositivo de Microsoft.

11. PROPIEDAD ABANDONADA

Microsoft enviará su Dispositivo de Microsoft a la dirección postal indicada cuando usted autorizó el Servicio, a menos que se ponga en contacto con nuestro equipo de atención al cliente antes de que comencemos a tramitar su solicitud de Servicio. Un cambio en la dirección postal puede requerir la cancelación de su solicitud de Servicio existente y la creación de una nueva solicitud. Si su dispositivo se devuelve a Microsoft porque no se

puede completar la entrega en esa dirección, Microsoft intentará ponerse en contacto con usted para obtener una dirección alternativa. Si no facilita una dirección en la que Microsoft o su agente puedan entregar su dispositivo en un plazo de 60 días tras el intento de entrega original, Microsoft le notificará que considera que su dispositivo ha sido abandonado. Si su dispositivo resulta abandonado, Microsoft puede deshacerse de su Dispositivo de Microsoft (de acuerdo con la legislación aplicable); en concreto, Microsoft puede vender su dispositivo en una venta privada o pública para pagar cualquier Servicio pendiente. Microsoft se reserva sus derechos de retención legales y cualquier otro derecho prendario legal por cargos impagos.

12. RESPONSABILIDAD POR OTROS BIENES

Cuando envíe su Dispositivo de Microsoft para el Servicio, no envíe ningún otro bien con ese Dispositivo de Microsoft. Esto incluye accesorios emitidos por Microsoft para los que no solicitó Servicio, productos o accesorios de terceros, juegos, etc. Usted es responsable de la pérdida de cualquier bien que no sea el Dispositivo de Microsoft y que envíe a Microsoft, incluso cuando dicha propiedad esté adherida al Dispositivo de Microsoft. Aparte de los elementos necesarios para el servicio de reparación de su Dispositivo de Microsoft o su sustitución, Microsoft no garantiza que se le devuelva ningún otro bien.

13. PROCESO DE SERVICIO DEL DISPOSITIVO

- Si su Dispositivo de Microsoft no funciona correctamente, comience por consultar este artículo: [Compruebe su garantía de Microsoft y cree pedidos de servicio - Soporte de Microsoft](#)
- Durante el proceso de solicitud del servicio, debe notificar a Microsoft cualquier modificación o reparación realizada en el Dispositivo de Microsoft que no haya sido realizada por Microsoft o un proveedor de servicios autorizado por Microsoft. Microsoft no será responsable de ningún daño a su Dispositivo de Microsoft que resulte de cualquier modificación o reparación ajena a Microsoft. Si Microsoft no puede prestar un Servicio debido a daños causados por una modificación o reparación ajena a Microsoft, Microsoft solicitará su autorización para realizar el Servicio por una determinada tarifa, o bien Microsoft puede devolver el Dispositivo de Microsoft sin reparar y sin ninguna responsabilidad.
- De acuerdo con la Sección 10, su Dispositivo se restablecerá a su estado original de fábrica durante las pruebas. Si se descubre que su Dispositivo funciona según lo diseñado después de la prueba, se le devolverá con sus ajustes originales de fábrica.
- Si se encuentra un problema y Microsoft determina que el Dispositivo de Microsoft no funcionó correctamente en condiciones normales de uso durante el período de garantía debido a un defecto de materiales o de mano de obra o que el mal

funcionamiento está cubierto por un Plan de protección adquirido, Microsoft (a su elección) lo reparará o reemplazará, o sustituirá la pieza defectuosa, o reembolsará el precio de compra a cambio de la devolución del Dispositivo de Microsoft, a menos que una disposición obligatoria de su legislación local disponga lo contrario. Salvo que una disposición obligatoria de su legislación local disponga lo contrario, la reparación puede utilizar piezas nuevas o reacondicionadas y la sustitución puede realizarse con una unidad nueva o reacondicionada. Al reemplazar la unidad, Microsoft puede utilizar el mismo modelo de unidad o, si no está disponible, el modelo más cercano a la forma, funcionalidad, rendimiento y color del modelo original, a entera discreción de Microsoft.

- El Dispositivo de Microsoft o todas las piezas de su Dispositivo de Microsoft que Microsoft haya reemplazado pasarán a ser propiedad de Microsoft.

14. DISPOSITIVOS MICROSOFT DE EDICIÓN ESPECIAL

Si envía un Dispositivo de Microsoft de edición especial a Microsoft para el Servicio, Microsoft hará todo lo comercialmente razonable para devolverle su unidad o el Dispositivo de Microsoft de edición especial igual o similar, pero es posible que no sea posible hacerlo en todos los casos. Esto dependerá del alcance de la reparación o de su disponibilidad en el momento del Servicio (es posible que ya no estén disponibles ediciones especiales). Microsoft se reserva el derecho de sustituir el Dispositivo de Microsoft por un Dispositivo de Microsoft similar o mejor. De acuerdo con la Sección 13, un Dispositivo de Microsoft, incluido un Dispositivo de Microsoft de edición especial o cualquier pieza del Dispositivo que Microsoft haya sustituido, pasará a ser propiedad de Microsoft.

15. EXCLUSIONES DEL SERVICIO

15.1 Exclusiones-Plan de protección. Consulte los términos y condiciones del Plan de protección que compró para conocer las exclusiones y limitaciones específicas.

15.2 Exclusiones: Garantía limitada de hardware del fabricante de Microsoft. En la medida en que lo permita la legislación local, la Garantía limitada de hardware del fabricante de Microsoft no se aplica y Microsoft no es responsable de ofrecer el Servicio, incluso a cambio de una tarifa, para: (a) un Dispositivo de Microsoft no comprado a Microsoft o a un distribuidor autorizado; (b) daños causados por el uso con productos, aplicaciones o servicios no fabricados, licenciados o suministrados por Microsoft (incluidos, por ejemplo, juegos y accesorios no fabricados ni licenciados por Microsoft, y juegos "piratas"); (c) un Dispositivo de Microsoft al que se haya alterado o eliminado su número de serie o IMEI; (d) daños causados por cualquier causa externa (incluido, por ejemplo, al caerse, por exposición a líquidos, o por utilizarse con una

ventilación inadecuada); (e) daños causados por un uso no conforme al manual del usuario, a las especificaciones técnicas o a cualquier otra instrucción facilitada por Microsoft; (f) daños causados por reparaciones o modificaciones realizadas por alguien ajeno a Microsoft o a un proveedor de servicios autorizado de Microsoft o daños causados por el uso de piezas de otra empresa; (g) arañazos, abolladuras, otros daños cosméticos o daños razonablemente esperables como resultado del desgaste normal; (h) daños causados por piratería informática, agrietamiento, virus u otro malware, o mediante acceso no autorizado a servicios, cuentas, sistemas informáticos o redes; o (i) un Dispositivo de Microsoft al que se haya modificado su software o hardware para alterar su funcionalidad o capacidades mediante código malicioso, malware, bots, gusanos, troyanos, puertas traseras, explotaciones, trampas, fraude, trucos, diagnósticos ocultos u otros mecanismos:

- i. para desactivar mecanismos de seguridad o protección del contenido;
- ii. para otorgar al usuario una ventaja injusta o degradar la experiencia en línea de otros usuarios;
- iii. para engañar o defraudar a Microsoft u otros; o
- iv. que puedan dañar el Dispositivo de Microsoft o nuestros sistemas.

Antes de enviar su Dispositivo de Microsoft a Microsoft debe solicitar un pedido de Servicio autorizado por teléfono, a un proveedor de servicios autorizado o en línea. Si no lo hace, o si se aplica alguna de las exclusiones del Servicio anteriores, podríamos devolverle el Dispositivo de Microsoft sin haberle aplicado el servicio.

- 15.3 Exclusiones del servicio fuera de garantía. Microsoft tiene derecho a realizar pruebas de diagnóstico e inspección de su Dispositivo de Microsoft y puede cobrarle una tarifa por el diagnóstico. Microsoft no es responsable de ofrecer el Servicio, incluso a cambio de una tarifa, a un Dispositivo de Microsoft: (a) que no se haya comprado a Microsoft o a un minorista o distribuidor autorizado; (b) que haya fallado debido a incompatibilidades con software, aplicaciones o datos en su Dispositivo, (c) que haya fallado debido a un fallo o defecto de piezas que no son fabricadas por Microsoft; (d) cuyo número de serie o IMEI se haya alterado o eliminado; (e) que haya fallado debido a abuso, negligencia, uso indebido, instalación o reparación defectuosa realizada por una persona ajena a Microsoft o a un Proveedor de servicios autorizado de Microsoft, y (f) con daños causados por piratería informática, agrietamiento, virus u otro malware, o mediante acceso no autorizado a servicios, cuentas, sistemas informáticos, o redes; o (g) un Dispositivo de Microsoft cuyo software o hardware se haya modificado para alterar su funcionalidad o capacidades mediante código malicioso, malware, bots, gusanos, troyanos, puertas traseras,

explotaciones, trampas, fraude, trucos, diagnósticos ocultos u otros mecanismos:

- i. para desactivar mecanismos de seguridad o protección del contenido;
- ii. para otorgar al usuario una ventaja injusta o degradar la experiencia en línea de otros usuarios;
- iii. para engañar o defraudar a Microsoft u otros; o
- iv. que puedan dañar el Dispositivo de Microsoft o nuestros sistemas.

Antes de enviar su Dispositivo de Microsoft a Microsoft debe solicitar un pedido de Servicio autorizado por teléfono, a un proveedor de servicios autorizado o en línea. Si no lo hace, o si se aplica alguna de las exclusiones del Servicio anteriores, podríamos devolverle el Dispositivo de Microsoft sin haberle aplicado el servicio.

16. TÉRMINOS ADICIONALES PARA EL SERVICIO ADVANCED EXCHANGE

En ciertos países y para productos específicos, Microsoft puede ofrecer el Advanced Exchange Service ("AES"). Con AES, Microsoft le enviará un dispositivo de reemplazo ("Dispositivo de intercambio anticipado") antes de que recibamos un dispositivo que corresponda y que esté cubierto por la Garantía de hardware limitada del fabricante de Microsoft o por un Plan de protección comercial de Microsoft que se haya comprado (Servicio ampliado de hardware o Microsoft Complete).

Microsoft envía un Dispositivo de intercambio anticipado a una ubicación que usted designe en su solicitud de Servicio.

Cuando su Dispositivo de Microsoft cumpla los requisitos para acogerse al AES o usted selecciona "AES" en una solicitud de un Servicio cubierto, usted acepta los siguientes términos:

1. Debe enviar el dispositivo original a Microsoft en un plazo de diez (10) días a partir de la fecha en que Microsoft le envíe el Dispositivo de intercambio anticipado ("**Período de devolución**").
2. Su Dispositivo de Microsoft no reunirá los requisitos para AES si está dañado o no está cubierto por la Garantía de hardware limitada de Microsoft o por un Plan de protección.

3. El Dispositivo de intercambio anticipado se enviará en una caja que incluye una etiqueta de envío prepagado.
4. Use la misma caja en la que llegó el Dispositivo de intercambio anticipado y la etiqueta de envío prepagada incluida para devolver el Dispositivo de Microsoft original. Debe enviar su Dispositivo de Microsoft original en el Periodo de devolución.
5. Para ayudarle a garantizar que el Dispositivo de Microsoft original se devuelve, Microsoft puede solicitarle un número de tarjeta de crédito válido.
6. **Se le cobrará una cuota igual al precio al detalle de Microsoft del Dispositivo de intercambio anticipado en caso de que: (a) no devuelva el Dispositivo de Microsoft original en el plazo del Periodo de devolución; (b) el Dispositivo de Microsoft ya no esté cubierto o se haya excluido de la Garantía de hardware limitada de Microsoft o del Plan de protección, o (c) el Dispositivo de Microsoft devuelto no coincide con el número de serie facilitado en su solicitud de servicio.** Si Microsoft le ha pedido el número de su tarjeta de crédito, SE LE COBRARÁ AUTOMÁTICAMENTE esta cuota. De lo contrario, no se cargará su tarjeta de crédito.

La disponibilidad del AES puede variar según el producto, el mercado y está sujeta a cambios. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el servicio de asistencia en <http://support.microsoft.com>.

17. GARANTÍA LIMITADA POSTERIOR AL SERVICIO

Al prestar servicio a su Dispositivo de Microsoft, Microsoft garantiza (1) que el Servicio se prestará de manera eficiente, y (2) que todas las piezas o productos utilizados en el Servicio estarán libres de defectos de materiales y mano de obra durante a) el resto del periodo de vigencia de la Garantía limitada de hardware o Plan de protección de Microsoft (si corresponde), o b) 90 días a partir de la fecha del Servicio, lo que sea mayor. Esta garantía posterior al servicio es una garantía expresa. Si se ofrece un Servicio no conforme o surge un defecto en una pieza o producto de reemplazo durante el período de garantía de 90 días, a su elección, Microsoft: (1) reparará la pieza o producto, utilizando piezas de reemplazo nuevas, usadas o reacondicionadas; (2) reemplazará la pieza o producto por una pieza o producto equivalente nuevo, usado o reacondicionado; o (3) reembolsará su pago por el Servicio.

18. EXCLUSIÓN DE CIERTOS DAÑOS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

A MENOS QUE SE DISPONGA LO CONTRARIO EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN LOCAL (QUE PUEDE INCLUIR LA PROVINCIA DE QUEBEC), SI ALGÚN DISPOSITIVO SE DAÑARA O PERDIERA MIENTRAS ESTUVIERA BAJO LA CUSTODIA DE MICROSOFT, LA RESPONSABILIDAD DE MICROSOFT SE LIMITARÁ AL COSTE DE REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DEL

DISPOSITIVO DE MICROSOFT AFECTADO. SI SU LEGISLACIÓN LE PERMITE RECUPERAR INDEMNIZACIONES POR DAÑOS Y PERJUICIOS

A PESAR DE ESTA LIMITACIÓN, TODA LA RESPONSABILIDAD DE MICROSOFT ANTE USTED POR DAÑOS

QUE SURJAN POR CUALQUIER CAUSA CON RESPECTO AL SERVICIO DE SU DISPOSITIVO DE MICROSOFT, YA SEA DEBIDO A NEGLIGENCIA DE MICROSOFT O A CUALQUIER OTRA CAUSA, ASÍ COMO SU ÚNICO RECURSO, SE LIMITA A UNA REPARACIÓN POR DAÑOS DIRECTOS HASTA EL

MONTO QUE RESULTE MAYOR ENTRE: (i) EL COSTE DE REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DEL DISPOSITIVO DE MICROSOFT; O (ii) EL IMPORTE TOTAL QUE PAGÓ USTED A MICROSOFT POR EL SERVICIO. MICROSOFT NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA POR DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, EJEMPLARES O EMERGENTES, COMO LUCRO CESANTE O PÉRDIDA DE INGRESOS. MICROSOFT NO SE HACE RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS O APLICACIONES DE SOFTWARE MIENTRAS SE REALIZA EL SERVICIO.

19. SUBCONTRATISTAS

Microsoft puede subcontratar a proveedores de servicios externos para prestar servicio a su Dispositivo de Microsoft.

20. ARBITRAJE VINCULANTE Y RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA SI USTED VIVE EN (O, SI ES UNA EMPRESA, SU DOMICILIO COMERCIAL PRINCIPAL SE ENCUENTRA EN) LOS ESTADOS UNIDOS

Esperamos que nunca tengamos un litigio, pero si es el caso, usted y nosotros acordamos intentar resolverlo informalmente durante 60 días, tras la recepción de una Notificación de litigio. Si no lo logramos, usted y nosotros aceptamos un **arbitraje individual vinculante ante la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA") en virtud de la Ley Federal de Arbitraje ("FAA"), y no demandarnos ante un tribunal con un juez o jurado**. En su lugar, un árbitro neutral decidirá y la decisión del árbitro será definitiva, excepto por un derecho limitado de revisión en virtud de la FAA. **No están permitidas las demandas colectivas, los arbitrajes colectivos, las acciones por propia iniciativa de las fiscalías, las solicitudes de medidas cautelares públicas ni ningún otro procedimiento o solicitud de**

reparación en que alguien actúe en calidad de representante. Tampoco lo está combinar procedimientos individuales sin el consentimiento de todas las partes. “Nosotros”, “nuestro” y “nos” incluyen a Microsoft y a las filiales de Microsoft.

- a. **Litigios cubiertos: todo excepto PI.** El término “litigio” es lo más amplio posible. Incluye cualquier reclamación o controversia entre usted y Microsoft en relación con el Dispositivo de Microsoft, cualquier dispositivo de sustitución facilitado o adquirido, el Servicio, cualquier precio, marketing, comunicaciones, su transacción de compra, facturación o este Contrato, al amparo de cualquier teoría jurídica, incluidos contratos, garantías, responsabilidad extracontractual, normativas o reglamentos, **excepto litigios relacionados con la aplicación o validez de sus derechos de propiedad intelectual, los de sus licenciantes, los nuestros o los de nuestros licenciantes.**
- b. **Enviar una notificación de litigio antes del arbitraje.** Si tiene un litigio que nuestros representantes de servicio al cliente no pueden resolver y desea iniciar un arbitraje, primero debe enviar un Aviso de litigio individualizado a **Microsoft Corporation, A/A: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, o envíe el formulario electrónicamente.** El formulario de Notificación de litigio está disponible en <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Cumplimente ese formulario en su totalidad, con toda la información que se solicita. Nosotros haremos lo mismo si tenemos un litigio con usted. Esta Notificación de litigio constituye un requisito previo para iniciar cualquier arbitraje. Todo plazo de prescripción eventual que corresponda se contabilizará desde la fecha en que la Notificación de litigio individualizada y debidamente presentada hasta la primera fecha en la que se pueda depositar correctamente una petición de arbitraje en virtud de esta Sección 20.
- c. **Opción de Juzgado de Paz.** En lugar de enviar una Notificación de litigio, usted o nosotros podemos demandar a la otra parte en un juzgado de paz con la mera pretensión de una reparación individualizada, siempre que la acción judicial cumpla con los requisitos del juzgado de paz y siga siendo una acción individual que pretenda una reparación individualizada. El juzgado de paz debe encontrarse en su condado de residencia (o, si es una empresa, en su domicilio comercial principal).
- d. **Procedimiento de arbitraje.** La AAA llevará a cabo cualquier arbitraje con arreglo a sus Reglas de Arbitraje Comercial (o, si usted es una persona física y utiliza el Dispositivo de Microsoft para uso personal o doméstico, o si el valor del litigio es inferior a 75.000 USD, independientemente de si usted es una persona física o de cómo utiliza el Dispositivo de Microsoft, sus Reglas de Arbitraje del Consumidor). Para obtener más información, visite www.adr.org. **El presente Contrato rige en la medida en que entre en conflicto con cualquier norma aplicable de la AAA.** Para iniciar un arbitraje, envíe el formulario de Solicitud de arbitraje disponible en <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> a la AAA y envíenos una copia por

correo. El formulario debe contener información específica suya y de su reclamación. En un litigio que implique 25 000 USD o menos, cualquier audiencia será por vía telefónica o por videoconferencia a menos que el árbitro encuentre una buena causa para celebrar una audiencia presencial. Cualquier audiencia en persona tendrá lugar en su condado de residencia (o, si es una empresa, en su domicilio comercial principal). El árbitro puede concederle individualmente la misma reparación por daños y perjuicios que un tribunal. **El árbitro puede otorgar medidas declaratorias o cautelares solo a usted individualmente para satisfacer su reclamación individual, pero no medidas que afectarían a terceros que no sean partes contractuales.**

El árbitro dictamina sobre todas las cuestiones, con la excepción de que un tribunal tiene autoridad exclusiva: (i) para decidir la arbitrabilidad, así como la formación, existencia, alcance, validez y exigibilidad de este acuerdo de arbitraje; (ii) para decidir si las partes han cumplido con los requisitos previos al arbitraje (incluidos los formularios individualizados de Notificación de litigio y de Solicitud de arbitraje); (iii) para hacer cumplir la prohibición sobre acciones o procedimientos colectivos, con representante, a iniciativa de fiscalías públicas, o acciones o procedimientos combinados, o medidas cautelares públicas; y (iv) para prohibir que un arbitraje proceda si no se ajusta a este Contrato.

Si su Notificación de litigio implica reclamaciones similares a las de al menos otros 24 clientes, y si usted y esos otros clientes están representados por los mismos abogados, o por abogados que se coordinan entre sí, usted y nosotros acordamos que estas reclamaciones serán "Casos relacionados". Los Casos relacionados solo pueden presentarse en lotes de hasta 50 arbitrajes individuales a la vez, y esos arbitrajes individuales se resolverán de la siguiente manera: (i) para el primer lote, cada parte puede seleccionar hasta 25 de estos Casos relacionados para que se presenten y resuelvan en arbitrajes individuales en virtud de esta Sección 20; (ii) ninguno de los otros Casos relacionados podrá ser presentado o procesado en arbitraje hasta que se resuelva el primer lote de hasta 50 arbitrajes individuales; y (iii) si, después del primer lote, las partes no pueden resolver informalmente los Casos relacionados restantes, se puede presentar un segundo lote de Casos relacionados, donde cada parte pueda seleccionar hasta 25 de los Casos relacionados que se resolverán en arbitrajes individuales en virtud de esta Sección 20. Este proceso de arbitrajes individuales por lotes continuará hasta que las partes resuelvan todos los Casos relacionados informalmente o a través de arbitrajes individuales. Un tribunal tiene autoridad exclusiva para hacer cumplir este párrafo, incluido si se aplica a un conjunto determinado de reclamaciones, y para prohibir la presentación o el procesamiento de arbitrajes que no cumplan con este párrafo.

e. Tasas y pagos de arbitraje

- i. **Litigios que impliquen menos de 75 000 USD.** Nosotros le reembolsaremos inmediatamente sus honorarios de presentación y pagaremos los honorarios y gastos de la AAA y del árbitro si: (i) el litigio implica menos de 75 000 USD; y antes de iniciar el arbitraje (ii) usted cumplió con todos los requisitos previos al arbitraje en este Acuerdo, incluido, si corresponde, el párrafo de Casos relacionados. De lo contrario, las normas de la AAA regirán el pago de los honorarios de presentación y los honorarios y gastos de la AAA y del árbitro. Si, al finalizar el arbitraje, el árbitro le concede medidas resarcitorias superiores a nuestra última oferta por escrito realizada antes de que se nombrara el árbitro, le pagaremos: (i) la cantidad del laudo o 1000 USD (lo que sea mayor); y (ii) cualquier honorario razonable de abogados en el que haya incurrido; y cualquier gasto razonable (incluidos los honorarios y costes de testigos periciales) que su abogado haya contraído en relación con su arbitraje individual.
- ii. **Litigios que impliquen 75 000 USD o más.** Las normas de la AAA regirán el pago de los honorarios de presentación y los honorarios y gastos de la AAA y del árbitro.
- f. **Divisibilidad.** Si, después del agotamiento de todas las apelaciones, un tribunal considera inaplicable alguna parte de esta Sección 20 en cuanto a cualquier reclamación o solicitud de un recurso, las partes acuerdan arbitrar todas las reclamaciones y recursos sujetos a arbitraje antes de litigar en el tribunal cualquier reclamación o recurso restante (como una solicitud de un recurso de mandamiento judicial público, en cuyo caso el árbitro emite un laudo sobre la responsabilidad y la reparación individual antes de que un tribunal considere esa solicitud). De lo contrario, si se determina que alguna otra parte de la Sección 20 es inaplicable, el resto permanecerá en vigor (con un laudo arbitral emitido antes de que comience cualquier procedimiento judicial).

21. ELECCIÓN DE DERECHO Y LUGAR PARA RESOLVER LITIGIOS

Estados Unidos. Si usted vive en (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal se encuentra en) los Estados Unidos, las leyes de su Estado de residencia (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal) rigen la interpretación de este Contrato, las reclamaciones por incumplimiento del mismo y todas las demás reclamaciones (incluidas las reclamaciones de protección al consumidor, competencia desleal, garantía implícita y responsabilidad extracontractual), independientemente de los principios de conflicto de leyes, con excepción de que la FAA rige todas las disposiciones relacionadas con el arbitraje. Usted acepta la jurisdicción y competencia exclusivas de los tribunales estatales y federales del Condado de King, Washington, EE. UU. para todos los litigios relacionados con el Servicio o este Acuerdo que se celebren en un tribunal (no el arbitraje ni los juzgados de paz).

Canadá. Si vive en (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal se encuentra en) Canadá, las leyes de su provincia de residencia (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal) rigen la interpretación de este Contrato, las reclamaciones por incumplimiento del mismo y todas las demás reclamaciones (incluidas las reclamaciones de protección al consumidor, competencia desleal, garantía implícita y responsabilidad extracontractual), independientemente de los principios de conflicto de leyes. Usted acepta la jurisdicción y competencia exclusivas de los tribunales de Ontario para todos los litigios relacionados con el Servicio o este Contrato

En otros lugares. Si usted vive (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal se encuentra) fuera de los Estados Unidos o Canadá, las leyes de su país de residencia (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal) rigen la interpretación de este Contrato, las reclamaciones por incumplimiento del mismo y todas las demás reclamaciones (incluidas las reclamaciones de protección al consumidor, competencia desleal, garantía implícita y responsabilidad extracontractual), independientemente de los principios de conflicto de leyes.

22. ACUERDO COMPLETO; DIVISIBILIDAD; FUERZA MAYOR

Este documento constituye el Contrato completo entre usted y Microsoft en cuanto al Servicio para su Dispositivo de Microsoft. Microsoft no autoriza ninguna variación o modificación de este Contrato. Si se determina que alguna disposición de este Contrato es inválida o inaplicable, la disposición inválida o inaplicable se considerará sustituida por una disposición válida y ejecutable que se ajuste en lo posible a la intención de la disposición original y el resto del Contrato continuará en vigor. La Sección 20.f estipula qué sucede si se determina que partes de la Sección 20 (arbitraje y renuncia a demanda colectiva) no son ejecutables. La sección 20.f prevalece sobre esta sección si no es coherente con ella. Microsoft no es responsable de ningún fallo o retraso en la prestación del Servicio que se deba a eventos fuera de su control razonable.

23. AVISOS PARA CONSUMIDORES DE CALIFORNIA

El proveedor del servicio le entregará al cliente un presupuesto para las reparaciones según sea necesario (Sección 9844 del Código de Negocios y Profesiones de California) por escrito, y el proveedor del servicio no podrá cobrar por el trabajo realizado o las piezas suministradas que superen el presupuesto sin el consentimiento previo del cliente. Cuando se disponga por escrito, el proveedor del servicio puede cobrar una tarifa razonable por los servicios prestados para determinar la naturaleza del mal funcionamiento en preparación de una estimación por escrito para la reparación. Para obtener información, comuníquese con la Oficina de reparación electrónica y de electrodomésticos, Departamento de asuntos del consumidor, Sacramento, CA 95814.

Un comprador de un Dispositivo de Microsoft en California tiene derecho a que el dispositivo sea tratado y reparado durante el período de garantía. El período de garantía se extenderá por el número de días enteros que el dispositivo haya estado lejos de las manos del comprador para las reparaciones contempladas en la garantía. Si existe un

defecto durante el período de garantía, la garantía no caducará hasta que se haya solucionado el defecto. El período de garantía también se extenderá si las reparaciones de la garantía no se han realizado debido a demoras causadas por circunstancias ajenas al comprador, o si las reparaciones de la garantía no corrigieron el defecto y el comprador notifica al fabricante o vendedor el fracaso de las reparaciones dentro de los 60 días posteriores a su finalización. Si, después de un número razonable de intentos, el defecto no se ha solucionado, el comprador puede devolver el dispositivo para un reemplazo o un reembolso, sujeto, en cualquier caso, a la deducción de un cargo razonable por uso. La ampliación de plazo no afecta a la protección o recursos que el comprador tenga en virtud de otras leyes.

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: septiembre de 2023

©2023 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.