

Termos de Serviço do Dispositivo da Microsoft

A SECÇÃO 20 CONTÉM UMA CLÁUSULA DE ARBITRAGEM VINCULATIVA E UMA RENÚNCIA A AÇÃO COLETIVA, SE O CLIENTE RESIDIR (OU, SE FOR UMA EMPRESA, O SEU ESTABELECIMENTO PRINCIPAL ESTIVER LOCALIZADO) NOS ESTADOS UNIDOS. AFETA OS SEUS DIREITOS SOBRE COMO RESOLVER UM LITÍGIO COM A MICROSOFT. LEIA-O, POR FAVOR.

1. INTRODUÇÃO

Se o Cliente enviar um pedido de assistência (a "Assistência") para o dispositivo fabricado pela Microsoft ("Dispositivo(s) da Microsoft" ou "Dispositivo(s)"), aceita e concorda com estes Termos de Serviço e quaisquer outros termos, condições, políticas ou isenções de responsabilidade aplicáveis disponíveis em <http://support.microsoft.com> (o "Contrato"). Recomendamos que leia atentamente estes termos.

Estes termos aplicam-se à Assistência (reparação, substituição e reembolso) prestada a todos os Dispositivos da Microsoft. No presente Contrato, "Dispositivos da Microsoft" designam dispositivos de *hardware* fabricados pela Microsoft, incluindo computadores portáteis, consolas, acessórios, componentes de substituição autónomos e dispositivos de substituição fornecidos ou adquiridos.

SE NÃO CONCORDAR COM ESTES TERMOS DE SERVIÇO DE DISPOSITIVOS DA MICROSOFT, POR FAVOR, NÃO ENVIE UM PEDIDO DE ASSISTÊNCIA.

2. MODIFICAÇÃO DOS TERMOS DE SERVIÇO DE DISPOSITIVOS DA MICROSOFT

Em qualquer altura, a Microsoft poderá atualizar os Termos de Serviço dos seus Dispositivos, sem aviso prévio. O Cliente é responsável por compreender estes termos, antes de enviar um novo pedido de Assistência. Se continuar a utilizar o *website* ou enviar um pedido de Assistência, terá concordado com os termos alterados. As atualizações aplicam-se apenas aos pedidos de Assistência enviados após a respetiva data de publicação.

3. GARANTIA E COBERTURA DE PLANO DE PROTEÇÃO

Em caso de conflito entre o presente Contrato e a Garantia de *Hardware* Limitada do Fabricante da Microsoft ou uma extensão de garantia adquirida ou um plano de proteção contra danos acidentais ("Plano de Proteção") para o Dispositivo da Microsoft do Cliente, os termos da Garantia de *Hardware* Limitada do Fabricante da Microsoft aplicável prevalecerão sobre o presente Contrato. **Certifique-se de que guarda uma cópia da prova de compra do respetivo Dispositivo da Microsoft.** A Microsoft poderá exigir que o Cliente lhe faculte um comprovativo de compra, se existir alguma dúvida quanto à elegibilidade do seu

Dispositivo da Microsoft para o serviço de garantia gratuito ou a cobertura de um Plano de Proteção.

4. LIMITAÇÕES DE UTILIZAÇÃO POR MENORES

O Cliente tem de ter pelo menos 18 anos de idade ou ser maior de idade no estado, província ou país onde reside, para enviar um pedido de Assistência.

5. UTILIZAÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

A sua privacidade é importante para nós. A Microsoft trata dos seus dados pessoais, incluindo o seu histórico de encomendas, de acordo com os termos da [Declaração de Confidencialidade da Microsoft](#).

6. EXATIDÃO DAS INFORMAÇÕES DE FATURAÇÃO E DE CONTA

Quando o Cliente envia um pedido de Assistência para o respetivo Dispositivo da Microsoft, aceita fornecer informações atuais de pagamento, conta e contacto, completas e exatas, e atualizá-las imediatamente, para que aquela possa concluir a sua transação e contactá-lo, conforme necessário.

7. PAGAMENTO

A menos que a Assistência para o seu Dispositivo da Microsoft esteja abrangida pela Garantia Limitada de *Hardware* do Fabricante da Microsoft ou por um Plano de Proteção, o Cliente aceita pagar as taxas de Serviço estimadas, quando enviar um pedido de assistência (por telefone, através do agente de serviço de apoio ao cliente da Microsoft, ou *online*). Os custos estimados podem incluir todas as peças e mão-de-obra necessárias para a Assistência, testes de diagnóstico, despesas de envio, acrescidos dos impostos aplicáveis. Para o Advanced Exchange Service (serviço de troca avançada), consulte, por favor, os termos na Secção 16, abaixo.

8. CANCELAMENTO DE SERVIÇOS

O Cliente não poderá cancelar ou receber um reembolso das taxas de Serviço, pelo cancelamento posterior à receção pela Microsoft do seu pedido de Assistência. Os cancelamentos e reembolsos da Assistência não estão disponíveis, se a Microsoft tiver recebido o Dispositivo da Microsoft para Assistência e o tiver enviado reparado ou substituído ao Cliente ou em relação a qualquer Advanced Exchange Service, depois de a Microsoft ter enviado o Advanced Exchange Device (dispositivo de troca avançada) ao Cliente.

9. RESPONSABILIDADE POR DANOS DURANTE O TRANSPORTE

Se o Cliente enviar o seu Dispositivo da Microsoft para Assistência, é responsável por acondicioná-lo devidamente, para evitar danos enquanto estiver em trânsito para a Assistência. O Cliente também é responsável pela cobertura de seguro para quaisquer perdas ou danos no Dispositivo da Microsoft, enquanto estiver em trânsito para a Assistência. A Microsoft notificará o Cliente se o Dispositivo da Microsoft estiver danificado de alguma forma, durante o transporte para a Assistência, sendo este responsável por quaisquer danos incorridos antes de a mesma receber o referido Dispositivo.

Depois de enviado de volta o Dispositivo, se este chegar danificado, o Cliente terá de notificar a Microsoft sobre os danos, no prazo de dois (2) dias úteis após a respetiva receção, através da página <https://support.microsoft.com/contactus>. Se o Cliente não contactar a Microsoft relativamente a quaisquer danos no seu Dispositivo, no prazo de 2 dias úteis após a respetiva receção, será o mesmo responsável por quaisquer danos.

10. TRANSFERÊNCIA DE DADOS E INSTALAÇÃO DE SOFTWARE

Antes de enviar o Dispositivo para a Microsoft para Assistência, o Cliente é responsável por efetuar cópias de segurança de todos os dados e ficheiros existentes, remover ou apagar todos os dados existentes e remover quaisquer acessórios do produto. Para produtos Surface, consulte, por favor, este artigo para obter mais informações: [Como preparar o seu Surface para assistência – Assistência da Microsoft](#). Para realizar testes e diagnósticos abrangentes no Dispositivo da Microsoft do Cliente, este será reposto para o estado de fábrica original. Este processo irá apagar todas as aplicações e dados pessoais no seu Dispositivo.

Se a Assistência ao Dispositivo da Microsoft envolver a transferência de informações ou a instalação de *software*, o Cliente só deve enviar um pedido de assistência se tiver o direito legal de: (1) copiar as informações, incluindo verificar se o Dispositivo não contém ficheiros ou dados ilegais; e (2) aceitar os termos da licença de *software*, autorizando a Microsoft a transferir as informações e a aceitar esses termos pelo Cliente, na execução da Assistência.

A Microsoft não é responsável pela perda, recuperação ou comprometimento de dados, aplicações ou perda de utilização do equipamento resultante da Assistência efetuada ao Dispositivo da Microsoft do Cliente.

11. PROPRIEDADE ABANDONADA

A Microsoft enviará o Dispositivo da Microsoft do Cliente para o endereço postal indicado aquando da autorização da Assistência, a menos que este contacte a equipa de apoio ao cliente da Microsoft, antes de esta iniciar o processamento do pedido de Assistência do Cliente. Uma alteração no endereço postal pode exigir o cancelamento do seu pedido de Assistência existente e a criação de um novo pedido. Se o dispositivo do Cliente for devolvido à Microsoft, porque a entrega não pôde ser concluída nesse endereço, esta

tentará contactá-lo para obter um endereço alternativo. Se o Cliente não fornecer um endereço onde a Microsoft ou o respetivo agente possa entregar-lhe o dispositivo, no prazo de 60 dias após a tentativa de entrega original, esta notificará-lo de que considera o seu dispositivo abandonado. Se o dispositivo do Cliente for abandonado, a Microsoft poderá eliminá-lo (em conformidade com a lei aplicável), especificamente, podendo vendê-lo numa venda privada ou pública, para pagar qualquer Assistência pendente. A Microsoft reserva-se os direitos de retenção e quaisquer outros penhores legais para cobrir encargos não pagos.

12. RESPONSABILIDADE POR OUTRA PROPRIEDADE

Quando enviar o seu Dispositivo da Microsoft para Assistência, o Cliente não deve enviá-lo juntamente com quaisquer outros haveres. Isto inclui acessórios da Microsoft para os quais não solicitou Assistência, produtos ou acessórios de terceiros, jogos, etc. O Cliente é responsável pela perda de quaisquer haveres, que não o Dispositivo da Microsoft que envia a esta, mesmo quando os mesmos estão colados àquele Dispositivo. Além dos itens necessários para a assistência do Dispositivo do Cliente ou respetiva substituição, a Microsoft não garante que quaisquer outros haveres sejam devolvidos àquele.

13. PROCESSO DE ASSISTÊNCIA DO DISPOSITIVO

- Se o seu Dispositivo da Microsoft estiver avariado, comece por consultar este artigo: [Verifique a garantia da Microsoft e crie ordens de serviço – Suporte Microsoft](#)
- Durante o processo de pedido de assistência, o Cliente tem de notificar a Microsoft sobre quaisquer modificações ou reparações efetuadas no Dispositivo não realizadas pela mesma ou por um seu prestador de serviços autorizado. A Microsoft não será responsável por quaisquer danos no Dispositivo do Cliente resultantes de quaisquer modificações ou reparações, que não sejam efetuadas pela mesma. Se a Microsoft não conseguir executar uma Assistência devido a danos provocados por uma modificação ou reparação não efetuada pela mesma, procurará obter a autorização do Cliente para concluir a Assistência mediante a aplicação de uma taxa ou poderá devolver o Dispositivo, sem qualquer responsabilidade.
- De acordo com o disposto na Secção 10, o seu Dispositivo será reposto para o estado de fábrica original, durante os testes. Se o seu Dispositivo funcionar conforme concebido após o teste, ser-lhe-á devolvido com as suas definições de fábrica originais.
- Se for detetado um problema e a Microsoft determinar que o Dispositivo avariou em condições normais de utilização, durante o período de garantia, devido a um defeito nos materiais ou na mão-de-obra ou a avaria está abrangida por um Plano de Proteção adquirido, irá (ao seu critério) reparar ou substituir o Dispositivo ou a peça defeituosa ou reembolsar o preço de compra em troca da devolução do Dispositivo,

salvo disposição imperativa em contrário da lei local do Cliente. A menos que uma disposição imperativa da sua lei local indique o contrário, a reparação pode utilizar peças novas ou recondicionadas, podendo a substituição ser feita por uma unidade nova ou recondicionada. Ao substituir a unidade, a Microsoft poderá utilizar o mesmo modelo ou, se indisponível, o modelo mais próximo da forma, funcionalidade, desempenho e cor do modelo original, a seu critério exclusivo.

- O Dispositivo da Microsoft ou todas as partes do mesmo, que a Microsoft substituiu, tornam-se propriedade da mesma.

14. DISPOSITIVOS DA MICROSOFT DE EDIÇÃO ESPECIAL

Se o Cliente enviar um Dispositivo de edição especial para a Microsoft para Assistência, esta envidará os esforços comercialmente razoáveis para devolver ao mesmo a sua unidade ou um Dispositivo com a mesma edição especial ou semelhante, mas poderá não ser possível fazê-lo em todos os casos. Isto dependerá da extensão da reparação ou da respetiva disponibilidade, na altura da Assistência (as edições especiais podem já não estar disponíveis). A Microsoft reserva-se o direito de substituir o Dispositivo por outro semelhante ou melhor. Em conformidade com o disposto na Secção 13, um Dispositivo da Microsoft, incluindo um Dispositivo de edição especial ou quaisquer partes do mesmo que aquela tenha substituído, tornam-se propriedade da mesma.

15. EXCLUSÕES DA ASSISTÊNCIA

15.1 Exclusões-Plano de Proteção. Consulte os termos e condições do Plano de Proteção que adquiriu, para obter informações sobre exclusões e limitações específicas.

15.2 Exclusões – Garantia Limitada de *Hardware* do Fabricante da Microsoft. Na medida do permitido pela legislação local, a Garantia Limitada de *Hardware* do Fabricante da Microsoft não se aplica, não sendo esta empresa responsável por oferecer Assistência, mesmo mediante o pagamento de uma taxa, para: (a) um Dispositivo da Microsoft não adquirido à mesma ou a um revendedor autorizado; (b) danos provocados pela utilização com produtos, aplicações, ou serviços não fabricados, licenciados ou fornecidos pela Microsoft (incluindo, por exemplo, jogos e acessórios não fabricados ou licenciados pela mesma e jogos “pirateados”); (c) um Dispositivo da Microsoft cujo número de série ou IMEI tenha sido alterado ou removido; (d) danos provocados por qualquer causa externa (incluindo, por exemplo, queda, exposição a líquido ou utilização com ventilação inadequada); (e) danos provocados pelo uso em desacordo com o manual do utilizador, especificações técnicas ou qualquer outra instrução fornecida pela Microsoft; (f) danos provocados por reparações ou modificações

efetuadas por outrem que não a Microsoft ou um prestador de serviços autorizado da mesma ou danos provocados pela utilização de peças de outra empresa; (g) riscos, amolgadelas, outros danos cosméticos ou danos razoavelmente esperados em resultado do desgaste normal; (h) danos provocados por pirataria informática, fissuras, vírus ou outros programas maliciosos, ou por acesso não autorizado a serviços, contas, sistemas informáticos ou redes; ou (i) modificações de *software* ou *hardware* de um Dispositivo da Microsoft com o intuito de alterar a sua funcionalidade ou capacidades utilizando código malicioso, programas maliciosos, robôs, vermes, cavalos de Troia, *backdoors*, exploração de vulnerabilidades, irregularidades, fraude, burlas, diagnósticos ocultos ou outros mecanismos:

- i. para desativar mecanismos de segurança ou proteção de conteúdo;
- ii. para dar ao utilizador uma vantagem injusta ou degradar a experiência *online* de outros utilizadores;
- iii. para enganar ou defraudar a Microsoft ou outros; ou
- iv. que possam danificar o Dispositivo da Microsoft ou os respetivos sistemas.

O Cliente tem de solicitar um pedido de Assistência autorizada por telefone, num prestador de serviços autorizado ou *online*, antes de enviar o Dispositivo para a Microsoft. Se o não o fizer ou se uma das exclusões da Assistência acima se aplicar, a Microsoft poderá devolver o Dispositivo ao Cliente sem assistência.

15.3 Exclusões da Assistência fora da garantia. A Microsoft tem o direito de realizar testes de diagnóstico e inspeção do Dispositivo do Cliente e poderá cobrar ao mesmo uma taxa pelo diagnóstico. A Microsoft não é responsável por oferecer a Assistência, mesmo mediante o pagamento de taxas, a um Dispositivo: (a) não adquirido à mesma ou a um revendedor autorizado; (b) avariado devido a incompatibilidades com qualquer *software*, aplicações ou dados no seu Dispositivo; (c) avariado devido a falha de peças que não são fabricadas pela Microsoft; (d) com o número de série ou IMEI alterado ou removido; (e) avariado devido a abuso, negligência, utilização indevida, instalação ou reparação defeituosa realizada por outrem que não a Microsoft ou um prestador de serviços autorizado pela mesma; e (f) com danos provocados por pirataria informática, vírus ou outros programas maliciosos, ou por acesso não autorizado a serviços, contas, sistemas informáticos ou redes; ou (g) com modificações de *software* ou *hardware* com o intuito de alterar a sua funcionalidade ou capacidades utilizando código malicioso, programas maliciosos, robôs, vermes, cavalos de Troia, *backdoors*, exploração de vulnerabilidades, irregularidades, fraude, burlas, diagnósticos ocultos ou outros mecanismos:

- i. para desativar mecanismos de segurança ou proteção de conteúdo;
- ii. para dar ao utilizador uma vantagem injusta ou degradar a experiência *online* de outros utilizadores;
- iii. para enganar ou defraudar a Microsoft ou outros; ou
- iv. que possam danificar o Dispositivo da Microsoft ou os respetivos sistemas.

O Cliente tem de solicitar um pedido de Assistência autorizada por telefone, num prestador de serviços autorizado ou *online*, antes de enviar o Dispositivo para a Microsoft. Se o não o fizer ou se uma das exclusões da Assistência acima se aplicar, a Microsoft poderá devolver o Dispositivo ao Cliente sem assistência.

16. TERMOS ADICIONAIS PARA O ADVANCED EXCHANGE SERVICE

Em determinados países e para produtos específicos, a Microsoft poderá oferecer o Advanced Exchange Service ("AES"). No âmbito do AES, a Microsoft irá enviar ao Cliente um dispositivo de substituição ("Dispositivo Advanced Exchange"), antes de receber um Dispositivo coberto pela Garantia de *Hardware* Limitada do seu Fabricante ou por um seu Plano de Proteção comercial adquirido (Extended Hardware Service ou Microsoft Complete).

A Microsoft envia um Advanced Exchange Device para uma localização indicada pelo Cliente, no respetivo pedido de Assistência.

Quando o Dispositivo da Microsoft do Cliente se qualificar para o AES ou este seleciona "AES" num pedido de Assistência coberto, aceita os seguintes termos:

1. O Cliente deve enviar o Dispositivo original à Microsoft, no prazo de dez (10) dias de calendário a contar da data em que aquela lhe enviar o Dispositivo Advanced Exchange ("**Período de Devolução**").
2. O seu Dispositivo da Microsoft não se qualificará para o AES se estiver danificado ou não estiver abrangido pela Garantia de *Hardware* Limitada ou de um Plano de Proteção da Microsoft.
3. O Dispositivo Advanced Exchange será enviado numa embalagem que inclui uma etiqueta de envio pré-paga.
4. Utilize a mesma caixa em que o Dispositivo Advanced Exchange chegou e a etiqueta de envio pré-paga incluída, para devolver o Dispositivo da Microsoft original. Tem de enviar o Dispositivo da Microsoft original, dentro do Período de Devolução.

5. Para ajudar a garantir a devolução do Dispositivo original, a Microsoft pode pedir-lhe para fornecer um número de cartão de crédito válido.
6. **Será aplicada ao Cliente uma taxa igual ao preço de venda do Advanced Exchange Device da Microsoft, caso: (a) aquele não devolva o Dispositivo original dentro do Período de Devolução; (b) o Dispositivo já não esteja abrangido ou esteja excluído da Garantia de *Hardware* Limitada ou de um Plano de Proteção da Microsoft; ou (c) o Dispositivo devolvido não corresponda ao número de série fornecido no seu pedido de assistência.** Se a Microsoft lhe solicitar o seu número de cartão de crédito, esta taxa SERÁ DEBITADA AUTOMATICAMENTE NO SEU CARTÃO DE CRÉDITO. Nenhum outro montante será debitado no seu cartão de crédito.

A disponibilidade do AES pode variar por produto e por mercado e está sujeita a alterações. Se tiver alguma dúvida, contacte, por favor, o apoio na página <http://support.microsoft.com>.

17. GARANTIA PÓS-SERVIÇO LIMITADA

Ao prestar assistência ao Dispositivo do Cliente, a Microsoft garante (1) que o Serviço será executado de forma profissional e (2) que todas as peças ou produtos utilizados na Assistência estarão isentos de defeitos de materiais e de fabrico, durante a) o restante período do seu Plano de Proteção ou Garantia de *Hardware* Limitada do Fabricante da Microsoft (se aplicável) ou b) 90 dias a partir da data da Assistência, o que for superior. Esta garantia pós-Serviço é uma garantia expressa. Se for efetuada uma Assistência não conforme ou se surgir um defeito numa peça ou produto de substituição, durante o período de garantia de 90 dias, a Microsoft irá: (1) reparar a peça ou produto, utilizando peças de substituição novas, usadas ou recondicionadas; (2) substituir a peça ou produto por uma peça ou produto novo, usado ou recondicionado equivalente; ou (3) reembolsar o pagamento do Cliente pela Assistência.

18. EXCLUSÃO DE DETERMINADOS DANOS E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

SALVO DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO, AO ABRIGO DA LEGISLAÇÃO LOCAL (QUE PODE INCLUIR A PROVÍNCIA DO QUÉBEC), SE ALGUM DISPOSITIVO FOR DANIFICADO OU PERDIDO, ENQUANTO ESTIVER SOB CUSTÓDIA DA MICROSOFT, A RESPONSABILIDADE DESTA SERÁ LIMITADA AO CUSTO DE REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DO DISPOSITIVO AFETADO. SE A SUA LEI LHE PERMITIR O RESSARCIMENTO DE DANOS,

APESAR DESTA LIMITAÇÃO, TODA A RESPONSABILIDADE DA MICROSOFT PERANTE O CLIENTE POR DANOS DECORRENTES DE QUALQUER CAUSA RELACIONADA COM A ASSISTÊNCIA DO SEU DISPOSITIVO DA MICROSOFT, SEJA POR NEGLIGÊNCIA DESTA OU POR QUALQUER OUTRA CAUSA — SENDO A ÚNICA VIA DE RECURSO DO CLIENTE — ESTÁ LIMITADA A DANOS DIRETOS ATÉ AO

MAIOR VALOR (i) DO CUSTO DE REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DO DISPOSITIVO DA MICROSOFT OU (ii) DO VALOR TOTAL QUE PAGA À MICROSOFT PELA ASSISTÊNCIA. A MICROSOFT NÃO TEM QUALQUER RESPONSABILIDADE POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, EXEMPLARES OU CONSEQUENTES, TAIS COMO LUCROS CESSANTES OU RECEITAS. A MICROSOFT NÃO SE RESPONSABILIZA PELA PERDA OU DANOS NOS DADOS OU NAS APLICAÇÕES DE *SOFTWARE*, DURANTE A EXECUÇÃO DA ASSISTÊNCIA.

19. SUBCONTRATANTES

A Microsoft poderá subcontratar prestadores de serviços terceiros, para prestar serviços ao Dispositivo do Cliente.

20. ARBITRAGEM VINCULATIVA E UMA RENÚNCIA A AÇÃO COLETIVA, SE O CLIENTE RESIDIR (OU, SE FOR UMA EMPRESA, O SEU ESTABELECIMENTO PRINCIPAL ESTIVER LOCALIZADO) NOS ESTADOS UNIDOS

Esperamos que nunca tenhamos um litígio, mas se acontecer, o Cliente e a Microsoft aceitam tentar, durante 60 dias, após a receção de uma Notificação de Litígio, resolvê-lo informalmente. Se a Microsoft não conseguir, o Cliente e a Microsoft aceitam a **arbitragem vinculativa individual perante a Associação Americana de Arbitragem (“AAA”), ao abrigo da Lei Federal de Arbitragem (“FAA” do inglês Federal Arbitration Act), e não intentar qualquer ação em tribunal perante um juiz ou júri.** Em vez disso, um árbitro neutro decidirá sendo a sua decisão definitiva, exceto para um direito limitado de revisão ao abrigo da FAA. **Não são permitidos processos de ação coletiva, arbitragens coletivas, ações judiciais de um procurador-geral privado, pedidos de injunções e qualquer outra ação judicial ou pedido de compensação em que alguém atue numa capacidade de representante. Também não é possível combinar processos individuais, sem o consentimento de todas as partes. “Nós”, “nosso(s)/nossa(s)” e “nos” incluem a Microsoft e as respetivas filiais.**

- a. **Litígios abrangidos — Tudo exceto PI.** O termo “litígio” é o mais amplo possível. Inclui qualquer reivindicação ou controvérsia entre o Cliente e a Microsoft, relativamente ao Dispositivo da Microsoft, qualquer dispositivo de substituição fornecido ou adquirido, a Assistência, qualquer preço, *marketing*, comunicações,

transação de compra, faturação ou este Contrato, ao abrigo de qualquer doutrina, incluindo contrato, garantia, ato ilícito, estatuto ou regulamento, **exceto litígios relacionados com a aplicação ou validade dos direitos de propriedade intelectual do Cliente, dos respetivos licenciantes, da Microsoft ou dos respetivos licenciantes.**

- b. **Enviar uma Notificação de Litígio antes da arbitragem.** Se o Cliente tiver um litígio que os representantes do serviço de apoio ao cliente da Microsoft não consigam resolver e pretender prosseguir com a arbitragem, deverá primeiro enviar uma Notificação de Litígio individualizada para a **Microsoft Corporation, A/C: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, ou enviar o formulário eletronicamente.** O formulário de Notificação de Litígio está disponível em <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Preencha esse formulário na íntegra, com todas as informações necessárias. A Microsoft fará o mesmo se tiver um litígio com o Cliente. Esta Notificação de Litígio é um pré-requisito para iniciar qualquer arbitragem. Qualquer prazo de prescrição aplicável será suspenso, a partir da data de uma Notificação de Litígio devidamente enviada até à primeira data na qual uma arbitragem possa ser devidamente apresentada, ao abrigo do disposto nesta Secção 20.
- c. **Opção de julgados de paz.** Em vez de enviar uma Notificação de Litígio, o Cliente ou a Microsoft pode processar a outra parte num julgado de paz, procurando apenas uma compensação individualizada, desde que a ação cumpra os requisitos dos julgados de paz e continue a ser uma ação individual, que procura compensação individualizada. O julgado de paz tem de estar no país de residência do Cliente (ou, se for uma empresa, onde se encontra o seu estabelecimento principal).
- d. **Procedimento de arbitragem.** A AAA conduzirá qualquer arbitragem ao abrigo das respetivas Regras de Arbitragem Comercial (ou se o Cliente for um indivíduo e utilizar o Dispositivo da Microsoft para utilização pessoal ou doméstica, ou se o valor do litígio for inferior a 75.000 dólares, quer aquele seja um indivíduo ou não ou independentemente da forma como o mesmo utiliza o Dispositivo da Microsoft, de acordo com as respetivas Regras de Arbitragem do Consumidor). Para mais informações, consulte www.adr.org. **Este Contrato regula, na medida em que entre em conflito com quaisquer regras aplicáveis da AAA.** Para iniciar uma arbitragem, envie o formulário de Pedido de Arbitragem disponível em <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> para a AAA e envie-nos uma cópia por correio. O formulário deve conter informações específicas para o Cliente e para a sua reivindicação. Num litígio que envolva 25.000 dólares ou menos, qualquer audiência será telefónica ou por videoconferência, a menos que o árbitro ache que existe uma boa razão para realizar uma audiência presencial. Qualquer audiência presencial terá lugar no país de residência do Cliente (ou, se for uma empresa, onde se encontra o seu estabelecimento principal). O árbitro pode atribuir-lhe individualmente os mesmos danos que um tribunal. **O árbitro pode**

proferir uma decisão declarativa ou injunção a favor do Cliente, apenas individualmente, para satisfazer a sua reivindicação individual, mas não uma decisão que possa afetar não-partes.

O árbitro rege todas as questões, exceto se um tribunal tiver autoridade exclusiva: (i) para decidir arbitrabilidade, bem como formação, existência, âmbito, validade e aplicabilidade deste acordo de arbitragem; (ii) para decidir se as partes cumpriram os requisitos de pré-arbitragem (incluindo os formulários de Notificação de Litígio e Pedido de Arbitragem); (iii) para fazer cumprir a proibição de classe, representante, procurador-geral privado ou ações ou procedimentos combinados ou injunção; e (iv) para impedir uma arbitragem de prosseguir, se não cumprir este Contrato.

Se a sua Notificação de Litígio envolver reivindicações semelhantes às de pelo menos 24 outros clientes e se o Cliente e esses outros clientes forem representados pelos mesmos advogados ou por advogados que estejam a coordenar-se entre si, o Cliente e a Microsoft aceitam que estas reivindicações sejam "Casos Relacionados". Os Casos Relacionados só podem ser apresentados em lotes de até 50 arbitragens individuais de cada vez, sendo estas resolvidas da seguinte forma: (i) para o primeiro lote, cada lado pode selecionar até 25 destes Casos Relacionados para serem apresentados e resolvidos em arbitragens individuais, ao abrigo do disposto nesta Secção 20; (ii) nenhum dos demais Casos Relacionados poderá ser apresentado ou alvo de instauração de ação penal em sede de arbitragem, até que o primeiro lote de até 50 arbitragens individuais seja resolvido; e (iii) se, após esse primeiro lote, as partes não conseguirem resolver informalmente os restantes Casos Relacionados, um segundo lote de Casos Relacionados pode ser apresentado, onde cada lado pode selecionar até 25 dos Casos Relacionados a serem resolvidos em arbitragens individuais, ao abrigo do disposto nesta Secção 20. Este processo de arbitragens individuais em lote continuará até que as partes resolvam todos os Casos Relacionados informalmente ou através de arbitragens individuais. Um tribunal tem autoridade exclusiva para aplicar este parágrafo, incluindo a eventual aplicação ou não a um determinado conjunto de reivindicações, e para impor a interposição de processos ou instauração de ação penal de arbitragens que não cumpram o disposto neste parágrafo.

e. Taxas de arbitragem e pagamentos

- i. **Litígios que envolvam menos de 75.000 dólares.** A Microsoft reembolsará imediatamente o Cliente pelas taxas de justiça e pagará os honorários e despesas da AAA e do árbitro: (i) se o litígio envolver menos de 75.000 dólares; e, antes de iniciar a arbitragem, (ii) se o Cliente tiver cumprido todos os requisitos de pré-arbitragem previstos no presente Contrato, incluindo, se aplicável, o parágrafo Casos Relacionados. Caso

contrário, as regras da AAA irão reger o pagamento de taxas de justiça e os honorários e despesas da AAA e do árbitro. Se, na conclusão da arbitragem, o árbitro atribuir ao Cliente mais do que a nossa última oferta por escrito, feita antes de ter sido nomeado, pagaremos: (i) o montante da sentença ou 1.000 dólares (o que for maior); e (ii) quaisquer honorários razoáveis de advogados em que aquele tenha incorrido; e quaisquer despesas razoáveis (incluindo honorários e custos de peritos) que o seu advogado tenha acumulado, em relação à sua arbitragem individual.

- ii. **Litígios que envolvam 75.000 dólares ou mais.** As regras da AAA irão reger o pagamento de taxas de justiça e os honorários e despesas da AAA e do árbitro.

- f. **Divisibilidade.** Se, após o esgotamento de todos os recursos, um tribunal considerar inaplicável qualquer parte desta Secção 20, relativamente a qualquer reivindicação ou pedido de reparação, as partes concordam em arbitrar todas as reivindicações e recursos sujeitos a arbitragem, antes de litigar em tribunal quaisquer reivindicações ou recursos restantes (como um pedido de reparação de injunção, caso em que o árbitro profere uma decisão sobre responsabilidade e reparação individual, antes de um tribunal considerar esse pedido). Caso contrário, se qualquer outra parte da Secção 20 for considerada inaplicável, o restante permanecerá em vigor (com uma sentença arbitral proferida, antes do início de qualquer processo judicial).

21. ESCOLHA DA LEGISLAÇÃO E LOCALIZAÇÃO PARA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Estados Unidos. Se o Cliente residir (ou, no caso de uma empresa, se o seu estabelecimento principal se encontrar) nos Estados Unidos, as leis do seu Estado de residência (ou, no caso de uma empresa, do seu estabelecimento principal) regulam a interpretação do presente Contrato, as ações por violação do mesmo e todas as outras reivindicações (incluindo proteção do consumidor, concorrência desleal, garantia implícita e reivindicações por ato ilícito), independentemente dos conflitos de princípios de direito, exceto se a FAA reger todas as disposições relacionadas com a arbitragem. O Cliente aceita a jurisdição e o foro exclusivos dos tribunais estaduais e federais em King County, Washington, EUA, para todos os litígios relacionados com a Assistência ou com o presente Contrato, que sejam ouvidos em tribunal (não em sede de arbitragem e de julgados de paz).

Canadá. Se o Cliente residir (ou, no caso de uma empresa, se o seu estabelecimento principal se encontrar) no Canadá, as leis da sua Província de residência (ou, no caso de uma empresa, do seu estabelecimento principal) regulam a interpretação do presente Contrato, as ações por violação do mesmo e todas as outras reivindicações (incluindo proteção do consumidor, concorrência desleal, garantia implícita e reivindicações por ato ilícito), independentemente dos conflitos de princípios de direito. O Cliente aceita como jurisdição

e foro exclusivos os tribunais de Ontário, para todos os litígios relacionados com a Assistência ou com o presente Contrato.

Noutros locais. Se o Cliente residir (ou, no caso de uma empresa, se o seu estabelecimento principal se encontrar) fora dos Estados Unidos ou do Canadá, as leis do seu País de residência (ou, no caso de uma empresa, do seu estabelecimento principal) regulam a interpretação do presente Contrato, as ações por violação do mesmo e todas as outras reivindicações (incluindo proteção do consumidor, concorrência desleal, garantia implícita e reivindicações por ato ilícito), independentemente dos conflitos de princípios de direito.

22. ACORDO INTEGRAL; DIVISIBILIDADE; FORÇA MAIOR

Este é o Contrato integral entre o Cliente e a Microsoft para a Assistência do Dispositivo. A Microsoft não autoriza qualquer variação ou modificação do presente Contrato. Se qualquer disposição deste Contrato for considerada inválida ou inaplicável, será a mesma considerada substituída por uma disposição válida e aplicável que melhor corresponda à intenção da disposição original, continuando o restante Contrato em vigor. A Secção 20.f refere o que acontece se partes da mesma (arbitragem e renúncia a ação coletiva) forem consideradas inaplicáveis. A Secção 20.f prevalece sobre esta secção, se for inconsistente com a mesma. A Microsoft não é responsável por quaisquer falhas ou atrasos na execução da Assistência, que se devam a eventos fora do seu controlo razoável.

23. AVISOS PARA CONSUMIDORES DA CALIFÓRNIA

Será fornecida ao cliente uma estimativa por escrito para reparações, conforme necessário (Secção 9844 do California Business and Professions Code [Código Comercial e Profissional da Califórnia]), pelo intermediário da assistência, não podendo este cobrar pelo trabalho realizado ou peças fornecidas em excesso à estimativa, sem o consentimento prévio do cliente. Quando fornecido por escrito, o intermediário da assistência pode cobrar uma taxa razoável pelos serviços prestados para determinar a natureza da avaria, na preparação de uma estimativa por escrito para reparação. Para mais informações, contacte o Bureau of Electronic and Appliance Repair (centro de reparações de aparelhos elétricos e eletrónicos), Department of Consumer Affairs (departamento de assuntos do consumidor), Sacramento, CA 95814.

Um comprador de um Dispositivo da Microsoft na Califórnia tem o direito de solicitar a assistência e reparação do dispositivo, durante o período de garantia. O período de garantia será prorrogado pelo número de dias inteiros, em que o dispositivo estiver fora das mãos do comprador para reparações, ao abrigo da garantia. Se existir

um defeito durante o período de garantia, esta não expirará até que o defeito tenha sido corrigido. O período de garantia também será prorrogado, se as reparações ao abrigo da garantia não tiverem sido realizadas devido a atrasos causados por circunstâncias fora do

controlo do comprador ou se as reparações ao abrigo da garantia não corrigirem o defeito e o comprador notificar ao fabricante ou ao vendedor a falha das reparações, no prazo de 60 dias após terem sido concluídas. Se, após um número razoável de tentativas, o defeito não tiver sido corrigido, o comprador pode devolver o dispositivo para substituição ou reembolso, num e noutro caso, com a dedução de uma taxa razoável pela utilização. A prorrogação do prazo não afeta a proteção ou as vias de recurso que o comprador tem ao abrigo de outras leis.

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO setembro de 2023

©2023 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.