

Términos de Servicio del Dispositivo de Microsoft

LA SECCIÓN 20 CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE VINCULANTE Y RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS SI USTED VIVE EN (O, SI ES UNA EMPRESA, SI SU DOMICILIO COMERCIAL PRINCIPAL SE ENCUENTRA EN) LOS ESTADOS UNIDOS. AFECTA SUS DERECHOS SOBRE CÓMO RESOLVER UNA DISPUTA CON MICROSOFT. LÉALA.

1. INTRODUCCIÓN

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

Estos términos se aplican al Servicio (reparación, reemplazo y reembolso) para todos los Dispositivos de Microsoft. En este Acuerdo, "Dispositivos de Microsoft" significa los dispositivos de hardware fabricados por Microsoft, que incluyen computadoras portátiles, consolas, accesorios, componentes de reemplazo independientes y dispositivos de reemplazo proporcionados o adquiridos.

SI USTED NO ACEPTA ESTOS TÉRMINOS DE SERVICIO DE LOS DISPOSITIVOS DE MICROSOFT, NO ENVÍE UNA SOLICITUD DE SERVICIO.

2. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE SERVICIO DE LOS DISPOSITIVO DE MICROSOFT

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

3. COBERTURA DE LA GARANTÍA Y DEL PLAN DE PROTECCIÓN

En caso de conflicto entre este Acuerdo y la Garantía de hardware limitado del Fabricante proporcionada por Microsoft o una garantía extendida o un plan de protección contra daños accidentales ("Plan de protección") adquiridos para su Dispositivo de Microsoft, prevalecerán sobre este Acuerdo los términos aplicables de la Garantía de hardware limitado del Fabricante proporcionada por Microsoft o del Plan de protección. **Asegúrese de conservar una copia del comprobante de compra de su Dispositivo de Microsoft.** Es

posible que le solicitemos que nos proporcione un comprobante de compra si existe alguna duda con respecto a la elegibilidad de su Dispositivo de Microsoft para el servicio de garantía sin cargo o la cobertura del Plan de protección.

4. LIMITACIONES EN EL USO POR PARTE DE MENORES

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

5. USO DE SUS DATOS PERSONALES

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

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

Cuando usted envía una solicitud de Servicio para su Dispositivo de Microsoft, acepta proporcionar información de pago, cuenta y contacto actualizada, completa y precisa, y acepta actualizar de inmediato dicha información, para que podamos completar su transacción y comunicarnos con usted según sea necesario.

7. PAGO

A menos que el Servicio para su Dispositivo de Microsoft esté cubierto por la Garantía de hardware limitado del fabricante proporcionada por Microsoft o por un Plan de protección, usted acepta pagar 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 mano de obra requeridas para el Servicio, las pruebas de diagnóstico y los cargos de envío, además de los impuestos aplicables. Para el Servicio de intercambio avanzado, 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 cancelar después de que Microsoft reciba su solicitud de Servicio. Las cancelaciones y reembolsos de servicios no están disponibles si Microsoft ha recibido su Dispositivo de Microsoft para el Servicio y le ha enviado su Dispositivo de Microsoft reparado o reemplazado, ni para cualquier Servicio de intercambio avanzado, una vez que Microsoft le haya enviado el Dispositivo de intercambio avanzado.

9. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS DURANTE EL ENVÍO

Si envía su Dispositivo de Microsoft para el Servicio, usted es responsable de empaquetarlo correctamente para evitar daños durante el traslado para el Servicio. Usted también es responsable de la cobertura del seguro por cualquier pérdida o daño al Dispositivo de Microsoft durante el traslado para el Servicio. Le notificaremos si el Dispositivo de Microsoft se daña de alguna manera durante el traslado para el Servicio, y usted será responsable de cualquier daño incurrido antes de que recibamos su Dispositivo de Microsoft.

Después de que le hayamos enviado de vuelta su Dispositivo de Microsoft, si este llega en condiciones dañadas, usted deberá notificar a Microsoft sobre el daño dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a su recepción comunicándose desde <https://support.microsoft.com/contactus>. Si no se comunica con Microsoft con respecto a cualquier daño a su Dispositivo de Microsoft dentro de los 2 días hábiles posteriores a su recepción, usted será responsable de cualquier daño.

10. TRANSFERENCIA DE DATOS E INSTALACIÓN DE SOFTWARE

Antes de enviar su Dispositivo de Microsoft a Microsoft para el Servicio, usted es responsable de hacer una copia de seguridad de todos los datos existentes y de los archivos existentes; de eliminar o borrar todos los datos existentes, y de quitar cualquier accesorio del producto. Para productos Surface, consulte este artículo para obtener más información: [Cómo preparar su Surface para el servicio - Soporte técnico de Microsoft](#). Para realizar pruebas y diagnósticos integrales en su Dispositivo de Microsoft, su Dispositivo se restablecerá al estado de fábrica original. 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 el derecho legal de: (1) copiar la información, lo que incluye verificar que su Dispositivo de Microsoft no contenga archivos o datos ilegales, y (2) aceptar los términos de la licencia de software. Usted autoriza a Microsoft a transferir la información y aceptar dichos términos en su nombre al prestar el Servicio.

Microsoft no se hace responsable de la pérdida, recuperación o puesta en peligro de datos o aplicaciones, o pérdida de uso de equipos como resultado del Servicio de su Dispositivo de Microsoft.

11. PROPIEDAD ABANDONADA

Microsoft enviará su Dispositivo de Microsoft a la dirección postal proporcionada cuando usted autorizó el Servicio, a menos que usted se comunique con nuestro equipo de atención al cliente antes de que comencemos a procesar su solicitud de Servicio. Un cambio en la dirección postal podrá requerir la cancelación de su solicitud de Servicio existente y la creación de una nueva solicitud. Si su dispositivo es devuelto a Microsoft porque no se

puede realizar la entrega en esa dirección, Microsoft intentará comunicarse con usted para obtener una dirección alternativa. Si usted no proporciona una dirección en la que Microsoft o su agente pueda entregar su dispositivo dentro de los 60 días posteriores al intento de entrega original, Microsoft le notificará que considera que su dispositivo ha sido abandonado. Si su dispositivo es abandonado, Microsoft podrá desechar su Dispositivo de Microsoft de acuerdo con la ley aplicable. Específicamente, Microsoft podrá vender su dispositivo en una venta privada o pública para pagar cualquier Servicio pendiente. Microsoft se reserva sus derechos de retención legales y de cualquier otro tipo sobre los cargos impagos.

12. RESPONSABILIDAD POR OTROS BIENES

Cuando envíe su Dispositivo de Microsoft para el Servicio, no envíe ningún otro elemento de su propiedad con dicho Dispositivo de Microsoft. Eso incluye accesorios ofrecidos por Microsoft para los cuales no solicitó el Servicio; productos o accesorios de terceros; juegos, etc. Usted es responsable de la pérdida de cualquier elemento de su propiedad que no sea el Dispositivo de Microsoft que envíe a Microsoft, incluso cuando dicho elemento de su propiedad se encuentre adherido al Dispositivo de Microsoft. Aparte de los elementos necesarios para el Servicio o reemplazo de su Dispositivo de Microsoft, Microsoft no garantiza la devolución de ningún otro elemento de su propiedad.

13. PROCESO DE SERVICIO DEL DISPOSITIVO

- Si su Dispositivo de Microsoft no funciona correctamente, comience por revisar este artículo: [Comprobar la garantía de Microsoft y crear solicitudes de servicio - Soporte técnico de Microsoft](#).
- Durante el proceso de solicitud del Servicio, deberá notificar a Microsoft sobre cualquier modificación o reparación realizadas al Dispositivo de Microsoft que no fueron realizadas 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 que no fueran realizadas por Microsoft. Si Microsoft no puede prestar un Servicio debido a daños causados por una modificación o reparación que no fueran realizadas por Microsoft, Microsoft solicitará su autorización para completar el Servicio a cambio de una tarifa o podrá devolver el Dispositivo de Microsoft sin reparar y sin asumir ninguna responsabilidad.
- De acuerdo con la sección 10, su Dispositivo se restablecerá al estado de fábrica original durante las pruebas. Si después de las pruebas se determina que su Dispositivo funciona según su diseño, se le devolverá con la configuración original de fábrica.

- Si se detecta un problema, y Microsoft determina que el Dispositivo de Microsoft falló en condiciones normales de uso durante el período de garantía debido a un defecto en los materiales o la mano de obra, o la falla está cubierta por un Plan de protección adquirido, Microsoft (a su elección) reparará o reemplazará el Dispositivo de Microsoft o 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 exija algo diferente. A menos que una disposición obligatoria de su ley local establezca algo diferente, se podrán utilizar piezas nuevas o reacondicionadas para la reparación y el reemplazo 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 se convierten en propiedad de Microsoft.

14. DISPOSITIVOS DE MICROSOFT DE EDICIÓN ESPECIAL

Si envía un Dispositivo de Microsoft de edición especial a Microsoft para el Servicio, Microsoft hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para devolverle su unidad o el Dispositivo de Microsoft de edición especial igual o similar, pero quizá 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 haya ediciones especiales disponibles). Microsoft se reserva el derecho de reemplazar el Dispositivo de Microsoft por un Dispositivo de Microsoft similar o mejor. De conformidad con la sección 13, un Dispositivo de Microsoft, lo que incluye un Dispositivo de Microsoft de edición especial o cualquier parte del Dispositivo que Microsoft haya reemplazado, 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 de hardware limitado del fabricante proporcionada por Microsoft. En la medida en que lo permita la ley local, su Garantía de hardware limitado del fabricante proporcionada por 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 adquirido a Microsoft o a un revendedor autorizado; (b) daños causados por el uso con productos, aplicaciones o servicios no fabricados, licenciados o suministrados por Microsoft (incluyendo,

por ejemplo, juegos y accesorios no fabricados ni licenciados por Microsoft, y juegos "pirateados"); (c) un Dispositivo de Microsoft al que se le ha alterado o eliminado su número de serie o IMEI; (d) daños causados por cualquier causa externa (incluyendo, por ejemplo, caídas, exposición a líquidos o uso con ventilación inadecuada); (e) daños causados por un uso que no cumpla con el manual del usuario, especificaciones técnicas o cualquier otra instrucción proporcionada por Microsoft; (f) daños causados por reparaciones o modificaciones realizadas por alguien que no sea Microsoft o un proveedor de servicios autorizado de Microsoft, o daños causados por el uso de piezas de otra empresa; (g) rayones, abolladuras, otros daños estéticos o daños razonablemente esperados como resultado del desgaste normal; (h) daños causados por piratería informática, craqueo, virus u otro malware, o por acceso no autorizado a servicios, cuentas, sistemas informáticos, o redes; o (i) un Dispositivo de Microsoft al que se le haya modificado el software o hardware para alterar su funcionalidad o capacidades mediante el uso de códigos maliciosos, malware, bots, gusanos, troyanos, *backdoors*, vulneraciones de seguridad, trampas, fraude, *hacks*, diagnósticos ocultos u otros mecanismos:

- i. para deshabilitar mecanismos de seguridad o protección de contenido;
- ii. para dar al usuario una ventaja injusta o perjudicar la experiencia en línea de otros usuarios;
- iii. para engañar o estafar a Microsoft u otros, o
- iv. que puedan dañar el Dispositivo de Microsoft o nuestros sistemas.

Debe solicitar un pedido de Servicio autorizado por teléfono, en un proveedor de servicios autorizado, o en línea antes de enviar su Dispositivo de Microsoft a Microsoft. Si no lo hace, o si se aplica alguna de las exclusiones del Servicio anteriores, podremos devolverle el Dispositivo de Microsoft sin 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 adquirido a Microsoft ni a un minorista o revendedor autorizado; (b) fallido debido a incompatibilidades con cualquier software, aplicaciones o datos en su Dispositivo; (c) fallido debido a la falla de piezas que no son fabricadas por Microsoft; (d) al que se le haya alterado o eliminado su número de serie o IMEI; (e) fallido debido a abuso, negligencia, uso indebido o instalación o reparación defectuosas realizadas por cualquier persona que no sea Microsoft o un proveedor de servicios autorizado de Microsoft, y (f) con daños causados por piratería informática, craqueo, virus u otro malware, o por acceso no autorizado a servicios, cuentas, sistemas informáticos o redes, o (g) al que se le

haya modificado el software o hardware para alterar su funcionalidad o capacidades mediante el uso de códigos maliciosos, malware, bots, gusanos, troyanos, *backdoors*, vulneraciones de seguridad, trampas, fraude, *hacks*, diagnósticos ocultos u otros mecanismos:

- i. para deshabilitar mecanismos de seguridad o protección de contenido;
- ii. para dar al usuario una ventaja injusta o perjudicar la experiencia en línea de otros usuarios;
- iii. para engañar o estafar a Microsoft u otros, o
- iv. que puedan dañar el Dispositivo de Microsoft o nuestros sistemas.

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

16. TÉRMINOS ADICIONALES PARA EL SERVICIO DE INTERCAMBIO AVANZADO

En ciertos países y para productos específicos, Microsoft puede ofrecer el Servicio de intercambio avanzado (Advanced Exchange Service, "AES"). Con el AES, Microsoft le enviará un dispositivo de reemplazo ("Dispositivo de intercambio avanzado") antes de que recibamos un Dispositivo de Microsoft cubierto por la Garantía de hardware limitado del fabricante proporcionada por Microsoft o un Plan de protección de Microsoft comercial adquirido (Servicio de hardware extendido o Microsoft Complete).

Microsoft envía el Dispositivo de intercambio avanzado a la ubicación que usted designe en su solicitud de Servicio.

Cuando su Dispositivo de Microsoft califica para el AES o usted selecciona "AES" en una solicitud de un Servicio cubierto, usted acepta los siguientes términos:

1. Debe enviar el Dispositivo de Microsoft original a Microsoft dentro de los diez (10) días a partir de la fecha en que Microsoft le envíe el Dispositivo de intercambio avanzado ("**Período de Devolución**").
2. Su Dispositivo de Microsoft no calificará para el AES si el dispositivo está dañado o no está cubierto por la Garantía de hardware limitado del fabricante o un Plan de protección proporcionados por Microsoft.

3. El Dispositivo de intercambio avanzado se le enviará en una caja que incluye una etiqueta de envío prepagada.
4. Utilice la misma caja en la que llegó el Dispositivo de intercambio avanzado y la etiqueta de envío prepagada adjunta para devolver el Dispositivo de Microsoft original. Debe enviar su Dispositivo de Microsoft original dentro del Período de devolución.
5. Para ayudar a garantizar que se devuelva el Dispositivo de Microsoft original, Microsoft puede pedirle que proporcione un número de tarjeta de crédito válido.
6. **Se le cobrará un cargo equivalente al precio minorista del Dispositivo de intercambio avanzado de Microsoft si: (a) usted no devuelve el Dispositivo de Microsoft original dentro del Período de devolución; (b) el Dispositivo de Microsoft ya no está cubierto por la Garantía de hardware limitado del fabricante o un Plan de protección proporcionados por Microsoft, o está excluido de estos, o (c) el Dispositivo de Microsoft que devolvió no coincide con el número de serie que proporcionó en su solicitud de servicio.** Si Microsoft le ha solicitado el número de su tarjeta de crédito, este cargo SE COBRARÁ AUTOMÁTICAMENTE A SU TARJETA DE CRÉDITO. No se cobrará a su tarjeta de crédito de otro modo.

La disponibilidad del AES puede variar según el producto, el mercado y está sujeta a cambios. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el servicio de atención al cliente visitando <http://support.microsoft.com>.

17. GARANTÍA LIMITADA POSTERIOR AL SERVICIO

Al brindar Servicio a su Dispositivo de Microsoft, Microsoft garantiza (1) que el Servicio se prestará de manera profesional, y (2) que todas las piezas o productos utilizados en el Servicio estarán libres de defectos en los materiales y la mano de obra durante a) el resto del plazo de la Garantía de hardware limitado del fabricante o del Plan de protección proporcionados por Microsoft (si corresponde), o b) 90 días a partir de la fecha del Servicio, el período que sea más extenso. Esta garantía posterior al Servicio es una garantía limitada. Si se proporciona 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 el producto, utilizando piezas de reemplazo nuevas, usadas o reacondicionadas; (2) reemplazará la pieza o el producto con 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 LA LEY LOCAL DISPONGA ALGO DIFERENTE (QUE PUEDE INCLUIR LA PROVINCIA DE QUEBEC), SI ALGÚN DISPOSITIVO SE DAÑARA O SE PERDIERA MIENTRAS SE ENCUENTRA BAJO LA CUSTODIA DE MICROSOFT, LA RESPONSABILIDAD DE MICROSOFT SE LIMITARÁ AL COSTO DE REPARACIÓN O REEMPLAZO DEL DISPOSITIVO DE MICROSOFT AFECTADO. SI LA LEY LE PERMITE RECLAMAR DAÑOS Y PERJUICIOS A PESAR DE ESTA LIMITACIÓN, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE MICROSOFT ANTE USTED POR DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SURJAN DE CUALQUIER CAUSA CON RESPECTO AL SERVICIO DE SU DISPOSITIVO DE MICROSOFT, YA SEA DEBIDO A LA NEGLIGENCIA DE MICROSOFT O A CUALQUIER OTRA CAUSA, Y SU ÚNICO RECURSO, SE LIMITAN A LOS DAÑOS DIRECTOS HASTA ALCANZAR

EL MONTO MAYOR ENTRE: (i) EL COSTO DE REPARACIÓN O REEMPLAZO DEL DISPOSITIVO DE MICROSOFT, O (ii) EL MONTO TOTAL QUE USTED HAYA PAGADO A MICROSOFT POR EL SERVICIO. MICROSOFT NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA POR DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, EJEMPLARES O CONSECUENTES, COMO LUCRO CESANTE O PÉRDIDA DE INGRESOS. MICROSOFT NO TIENE RESPONSABILIDAD POR LA PÉRDIDA O EL DAÑO DE DATOS O APLICACIONES DE SOFTWARE MIENTRAS SE REALIZA EL SERVICIO.

19. SUBCONTRATISTAS

Microsoft puede subcontratar a proveedores de servicios externos para que presten servicios a su Dispositivo de Microsoft.

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

Esperamos nunca tener una disputa con usted, pero si la tenemos, usted y nosotros acordamos intentar resolverla informalmente durante 60 días después de recibir un Aviso de disputa. Si no logramos resolverla, usted y nosotros acordamos efectuar un **arbitraje individual vinculante ante la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association, "AAA") en virtud de la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act, "FAA"), y no presentar una demanda en un juzgado ante a un juez o jurado.** En cambio, un árbitro neutral tomará una decisión y la decisión del árbitro será definitiva, excepto en lo que respecta a un derecho limitado de revisión en virtud de la FAA. **No se permiten las demandas colectivas, los arbitrajes colectivos, las demandas laborales de interés general presentadas por ciudadanos (*private attorney-general actions*), las solicitudes de medidas cautelares públicas y cualquier otro procedimiento o solicitud de reparación en el que alguien actúe en calidad de representante. Tampoco está**

permitido combinar procedimientos individuales sin el consentimiento de todas las partes. “Nosotros”, “nuestro” y “nos” incluyen a Microsoft y las filiales de Microsoft.

- a. **Disputas cubiertas: todos los temas, excepto PI.** El término “disputa” es lo más amplio posible. Incluye cualquier reclamación o controversia entre usted y Microsoft con respecto al Dispositivo de Microsoft, cualquier dispositivo de reemplazo proporcionado o adquirido, el Servicio, cualquier precio, marketing, comunicaciones, su transacción de compra, facturación o este Acuerdo, en virtud de cualquier fundamento legal, lo que incluye responsabilidad contractual, garantía, responsabilidad civil extracontractual, la ley o una regulación, **excepto las disputas relacionadas con la exigencia de cumplimiento o la validez de los derechos de propiedad intelectual (PI) de usted o de sus licenciantes, o de nosotros o de nuestros licenciantes.**
- b. **Enviar un Aviso de disputa antes del arbitraje.** Si tiene una disputa que nuestros representantes de servicio al cliente no pueden resolver y desea emprender un arbitraje, primero debe enviar un Aviso de disputa individualizado a **Microsoft Corporation, ATTN: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399**, o enviar el formulario electrónicamente. El formulario de Aviso de disputa está disponible en <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Complete todo el formulario, con toda la información que este requiere. Haremos lo mismo si tenemos una disputa con usted. Este Aviso de disputa es un requisito previo para iniciar cualquier arbitraje. Se suspenderá cualquier régimen de prescripción desde la fecha de un Aviso de disputa individualizado presentado adecuadamente hasta la primera fecha en la que se pueda presentar adecuadamente un arbitraje en virtud de esta sección 20.
- c. **Opción de juzgado para casos de menor cuantía.** En lugar de enviar un Aviso de disputa, usted o nosotros podemos demandar a la otra parte en un juzgado para casos de menor cuantía en busca únicamente de una reparación individualizada, siempre y cuando la acción cumpla con los requisitos del juzgado para casos de menor cuantía y siga siendo una acción individual en busca de una reparación individualizada. El juzgado para casos de menor cuantía debe estar en su condado de residencia (o, si es una empresa, en el de su domicilio comercial principal).
- d. **Procedimiento de arbitraje.** La AAA llevará a cabo cualquier arbitraje en virtud de su Reglamento 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 de la disputa es inferior a USD 75.000 independientemente de si usted es una persona física o de cómo utiliza el Dispositivo de Microsoft, su Reglamento de arbitraje del consumidor). Para obtener más información, visite www.adr.org. **Este Acuerdo tendrá prioridad en caso de que entre en conflicto con los reglamentos correspondientes de la AAA.** Para iniciar un arbitraje, envíe el formulario de

Demanda 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 para usted y su reclamación. En una disputa que involucre USD 25.000 o menos, cualquier audiencia será telefónica o por videoconferencia, a menos que el árbitro encuentre un motivo válido para celebrar una audiencia en persona. Las audiencias en persona se llevarán a cabo en su condado de residencia (o, si es una empresa, en su domicilio comercial principal). El árbitro puede otorgarle la misma indemnización por daños y perjuicios individual que puede otorgar un juzgado ordinario. **El árbitro puede otorgarle medidas declaratorias o cautelares solo a usted individualmente para satisfacer su reclamación individual, pero no podrá otorgarle medidas que tendrían incidencia sobre personas que no son parte del caso.**

El árbitro se pronunciará sobre todos los asuntos, salvo que un juzgado ordinario tenga autoridad exclusiva: (i) para decidir si es posible someter a arbitraje un determinado asunto, así como para pronunciarse sobre 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 Aviso de disputa y Demanda de arbitraje); (iii) para hacer cumplir la prohibición sobre demandas colectivas, representativas, laborales de interés general presentadas por un ciudadano (*private attorney-general*), o acciones o procedimientos combinados, o medidas cautelares públicas, y (iv) para evitar que se proceda con un arbitraje si no cumple con este Acuerdo.

Si su Aviso de disputa involucra 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 aceptamos que estas reclamaciones serán "Casos conexos". Los Casos conexos 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 conexos que se presentarán y resolverán en arbitrajes individuales en virtud de esta sección 20; (ii) ninguno de los otros Casos conexos podrá ser presentado ni procesado en arbitraje hasta que se resuelva el primer lote de hasta 50 arbitrajes individuales, y (iii) si, después de ese primer lote, las partes no pueden resolver informalmente los Casos conexos restantes, se puede presentar un segundo lote de Casos conexos, en el que cada parte puede seleccionar hasta 25 de los Casos conexos 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 conexos de manera informal o a través de arbitrajes individuales. Un juzgado tiene autoridad exclusiva para hacer cumplir este párrafo, incluso si se aplica a un

conjunto dado de reclamaciones, y para impedir la presentación o el procesamiento de arbitrajes que no cumplan con este párrafo.

e. **Tarifas y pagos de arbitraje**

- i. **Disputas que involucran menos de USD 75.000.** Reembolsaremos de inmediato sus cargos de presentación y pagaremos los honorarios y gastos de la AAA y del árbitro si: (i) la disputa implica menos de USD 75.000, y antes de iniciar el arbitraje (ii) usted cumplió con todos los requisitos previos al arbitraje de este Acuerdo, incluido, si corresponde, el párrafo de Casos conexos. Caso contrario, las normas de la AAA regirán el pago de los cargos de presentación y los honorarios y gastos de la AAA y del árbitro. Si, al finalizar el arbitraje, el árbitro le otorga un monto superior a nuestra última oferta por escrito realizada antes de que se nombrara al árbitro, le pagaremos: (i) el monto del laudo o USD 1000 (el monto que sea mayor); (ii) los honorarios razonables de abogados que usted haya asumido, y cualquier gasto razonable (incluidos los honorarios y costos de testigos periciales) que su abogado haya asumido en relación con su arbitraje individual.
 - ii. **Disputas que involucran USD 75.000 o más.** Las normas de la AAA regirán el pago de los cargos de presentación y los honorarios y gastos de la AAA y del árbitro.
- f. **Divisibilidad parcial.** Si, después del agotamiento de todos los recursos de apelación, un juzgado determina que alguna parte de esta sección 20 es inexigible en cuanto a cualquier reclamación o solicitud de un recurso de reparación, las partes acuerdan someter a arbitraje todas las reclamaciones y recursos de reparación sujetos a arbitraje antes de litigar en un juzgado cualquier reclamación o recurso de reparación restante (como por ejemplo una solicitud de un recurso de reparación que incluye el beneficio de terceros, en cuyo caso, el árbitro emitirá un laudo sobre la responsabilidad y reparación individual antes de que un tribunal considere esa solicitud). Caso contrario, si se determina que alguna otra parte de la sección 20 carece de validez, el resto seguirá siendo válido (ante lo cual, se emitirá un laudo arbitral antes de que se dé inicio a un procedimiento judicial).

21. DERECHO APLICABLE Y LUGAR DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Estados Unidos. Si usted vive en (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal está ubicado en) los Estados Unidos, las leyes del estado donde reside (o, si es una empresa, donde se encuentra su domicilio comercial principal) regirán la interpretación de este Acuerdo, las reclamaciones por incumplimiento de este y todas las demás reclamaciones (incluidas las reclamaciones de protección al consumidor, competencia desleal, garantía implícita y responsabilidad civil extracontractual), independientemente de los principios que rigen los conflictos de leyes, no obstante aquello, la FAA regirá todas las disposiciones relacionadas con un arbitraje. Usted acepta la jurisdicción y competencia exclusivas de los

tribunales estatales y federales del Condado de King, Washington, EE. UU. para todas las disputas relacionadas con el Servicio o este Acuerdo que se presenten ante un tribunal (no en arbitraje y no en un juzgado para casos de menor cuantía).

Canadá. Si usted vive en (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal está en) Canadá, las leyes de la provincia donde vive (o, si es una empresa, donde se encuentra su domicilio comercial principal) regirán la interpretación de este Acuerdo, las reclamaciones por incumplimiento de este y todas las demás reclamaciones (incluidas las reclamaciones de protección al consumidor, competencia desleal, garantía implícita y responsabilidad civil extracontractual), independientemente de los principios que rigen los conflictos de leyes. Usted acepta la jurisdicción y competencia exclusivas de los tribunales de Ontario para todas las disputas relacionadas con el Servicio o este Acuerdo.

Otros lugares. Si usted vive (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal está) fuera de los Estados Unidos o Canadá, las leyes del país donde vive (o, si es una empresa, donde se encuentra su domicilio comercial principal) regirán la interpretación de este Acuerdo, las reclamaciones por incumplimiento de este y todas las demás reclamaciones (incluidas las reclamaciones de protección al consumidor, competencia desleal, garantía implícita y responsabilidad civil extracontractual), independientemente de los principios que rigen los conflictos de leyes.

22. TOTALIDAD DEL ACUERDO; DIVISIBILIDAD PARCIAL; FUERZA MAYOR

Este es el Acuerdo completo entre usted y Microsoft para el Servicio de su Dispositivo de Microsoft. Microsoft no autoriza ninguna variación o modificación de este Acuerdo. Si se determina que alguna disposición de este Acuerdo es inválida o inaplicable, la disposición inválida o inaplicable se considerará reemplazada por una disposición válida y aplicable que coincida lo más posible con la intención de la disposición original, y el resto del Acuerdo continuará vigente. La sección 20.f establece lo que se deberá hacer si se determina que alguna parte de la sección 20 (arbitraje y renuncia a demandas colectivas) es inaplicable. La sección 20.f prevalece sobre esta sección si no es coherente con ella. Microsoft no es responsable de ninguna falla o demora en la prestación del Servicio que se deba a eventos fuera de su control razonable.

23. AVISOS PARA CONSUMIDORES DE CALIFORNIA

El prestador del servicio le entregará al cliente por escrito un presupuesto de las reparaciones requeridas (sección 9844 del Código Comercial y Profesional de California) y el prestador del servicio no podrá cobrar por el trabajo realizado ni por las piezas suministradas un monto superior al del presupuesto sin el consentimiento previo del cliente. Cuando se disponga por escrito, el prestador del servicio podrá cobrar una tarifa razonable por los servicios prestados para determinar la naturaleza de la falla en el funcionamiento, en

la preparación de un presupuesto por escrito de la reparación. Para obtener información, comuníquese con la Oficina de Reparación de Aparatos Eléctricos y Electrodomésticos, Departamento de Asuntos del Consumidor, Sacramento, CA 95814.

Los compradores de Dispositivos de Microsoft en California tienen derecho a que el dispositivo reciba servicio y sea reparado durante el período de garantía. El período de garantía se extenderá durante la cantidad de días completos que el comprador no haya tenido acceso al dispositivo por reparaciones de garantía. Si

existe un defecto durante el período de garantía, la garantía no vencerá hasta que el defecto haya sido reparado. El período de garantía también se extenderá si las reparaciones de garantía no se han realizado debido a demoras causadas por circunstancias fuera del control del comprador, o si las reparaciones de garantía no remediaron el defecto, y el comprador notifica al fabricante o vendedor de la falla de las reparaciones dentro de los 60 días posteriores a que estas son finalizadas. Si, después de una cantidad razonable de intentos, el defecto no se ha solucionado, el comprador podrá devolver el dispositivo para obtener un reemplazo o un reembolso sujeto, en cualquier caso, a la deducción de un cargo razonable por el uso. La prórroga no afecta la protección ni los recursos que el comprador tiene en virtud de otras leyes.

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: septiembre de 2023

©2023 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.