Date d'entrée en vigueur : Juin 2020

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Merci de votre fidélité. Veuillez lire attentivement les présentes conditions. Elles contiennent des informations importantes concernant vos droits. En achetant et/ou en nous fournissant vos informations de facturation et de paiement, vous acceptez d'être lié par les présentes conditions et par toutes les conditions incorporées par référence. **Les clients américains acceptent de résoudre tout différend avec nous par le biais de cours des petites créances ou d'arbitrage sur une base individuelle plutôt que par des procès devant jury ou des recours collectifs (voir la Section 13).** Si vous avez acheté nos offres via AARP, vous êtes exclu de la Section 13**.** Nos conditions peuvent faire l'objet de modifications mais n'affectent aucun droit inaliénable de la législation locale.

1. Commande et acceptation.

Lorsque vous achetez nos produits auprès de nous, votre commande n'est acceptée que lorsque votre paiement est accepté, **et** lorsque nous vous envoyons un message électronique de confirmation. Si le mode de paiement que vous fournissez ne peut pas être vérifié, n'est pas valide ou n'est de toute autre manière pas acceptable, votre commande peut être suspendue ou annulée. Si nous refusons votre commande, nous rembourserons tous les paiements effectués pendant la période de service en cours, et nous pouvons également annuler ou restreindre l'accès à l'offre applicable.

2. Vos informations.

Si vous êtes un nouveau client, il vous sera demandé de créer un compte et d'inclure une adresse électronique valide. La messagerie électronique est la méthode que nous privilégions pour vous contacter. Conformément à notre Déclaration générale de confidentialité, nous conservons les informations de facturation et de paiement qui sont saisies et stockées dans votre compte. Ces informations seront utilisées pour renouveler automatiquement tous les abonnements en vigueur dans votre compte. Vous pouvez consulter, modifier ou supprimer ces informations à tout moment sur Norton.com/account.

Les informations que vous fournissez lors de l'achat et de la création d'un compte doivent être exactes et tenues à jour. Faute de quoi, nous ne pourrons pas honorer votre achat ou vous contacter pour des notifications importantes.

3. Informations sur les achats, les conditions de commande, les prix et le renouvellement automatique.

Notre site web peut parfois présenter une erreur ou une inexactitude. Dans ces rares cas, nous ferons de notre mieux pour vous joindre et vous fournir les informations exactes, ou nous annulerons votre commande. Si vous essayez d'effectuer plusieurs achats répétés, nous pouvons imposer une limite de commande maximale.

Nous nous réservons le droit de suspendre une remise et/ou de modifier les prix ou les offres à tout moment. Si le prix de votre abonnement change lors du renouvellement, nous vous en informerons à l'avance par message électronique. Nos prix de renouvellement actuels se trouvent ici. Sauf mention contraire, nos prix annoncés sont :

a. hors frais d'expédition ou de manutention jusqu'au lieu de livraison, le cas échéant ;
b. hors TVA et/ou de toute autre taxe applicable, sauf si la loi oblige à les ajouter au prix à payer.

Vous acceptez de payer toute TVA ou autres taxes applicables telles que spécifiées lorsque vous validez votre commande.

Nous utilisons des tiers pour nous aider à traiter votre paiement ; cela peut inclure l'utilisation et le transfert sécurisé de vos informations. Il existe des cas auxquels nous obtenons et utilisons également des informations de compte de carte de crédit mises à jour de la ou des marques de cartes respectives pour effectuer de nouvelles tentatives après échec de paiement afin de finaliser les transactions, y compris, mais sans s'y limiter, en effectuant de nouvelles tentatives de facturation avec des dates d'expiration prolongées. Veuillez contacter votre fournisseur de carte de crédit pour plus d'informations sur ce service et ce qu'il peut signifier pour vous et votre carte.

Pour vous assurer une protection continue, nous essaierons de débiter votre mode de paiement enregistré avant la date d'expiration de votre abonnement. La date à laquelle votre mode de paiement est facturé dépendra de plusieurs facteurs (par exemple, la date/l'heure de la première tentative, les autorisations de carte de crédit en attente, etc.).

RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE : La plupart de nos offres se renouvellent automatiquement chaque année ou chaque mois. Nous vous informerons par message électronique à l'adresse électronique que nous avons enregistrée avant chaque renouvellement automatique annuel. Si vous avez acheté un abonnement prépayé ou une évaluation (qui dépasse un certain nombre de jours) qui se renouvelle automatiquement en tant qu'abonnement payant, nous vous informerons par message électronique avant de facturer le mode de paiement enregistré. Si vous avez un abonnement facturé au mois, il se peut que vous ne receviez pas de message électronique chaque mois avant la facturation. Dans la plupart des cas, vous pouvez accéder à la facture mensuelle dans votre compte.

ANNULATION : vous pouvez annuler votre abonnement et/ou désactiver le renouvellement automatique depuis votre compte (Norton.com/account) ou en contactant le service client et support. Consultez notre politique d'annulation et de remboursement. Pour les offres SurfEasy, contactez-nous via les méthodes suivantes : 1-800-011-9492, support@surfeasy.com, ou chat en direct (cliquez sur l'onglet « Chat with us »).

REMARQUE : pour tirer pleinement parti de votre abonnement, téléchargez ou installez le logiciel sur vos appareils. Vous pouvez le faire immédiatement après l'achat. N'oubliez pas de lire la documentation et les conditions générales qui régissent votre utilisation des offres (voir la Section 7).

4. Livraison et risque de perte et de dommage.

Les délais de livraison ou de téléchargement référencés sur notre site web ne sont que des estimations ; nous ne sommes pas responsables en cas de retard de livraison. Si une livraison est requise, nous l'enverrons à l'adresse électronique du compte.

REMARQUE : certains achats nécessitent le téléchargement ou l'installation de logiciels sur votre ou vos appareils. Effectuez l'installation et l'activation immédiatement après l'achat et lisez la documentation et les conditions générales qui régissent votre utilisation des offres (voir la Section 7).

5. Remboursement et annulations.
Veuillez consulter notre politique d'annulation et de remboursement (également connue sous le nom de délai de rétractation). Beaucoup de nos offres incluent une garantie de remboursement. Veuillez vérifier votre éligibilité.

6. Confidentialité.
Veuillez consulter notre Déclaration générale de confidentialité expliquant nos pratiques de traitement des données personnelles. Une Déclaration de confidentialité des produits et services peut être disponible pour expliquer en détail la manière dont les données sont recueillies et utilisées dans certaines offres.

7. Contrat de licence et de services, Contrat client, Contrat de licence utilisateur final, ou autre.

Nos offres sont régies et soumises à l'ensemble des termes ou conditions applicables (par exemple, Contrat de licence et de services, Contrat client, CLUF, etc.), ainsi qu'à d'autres termes de licence de logiciels tiers. Votre utilisation de nos produits et services constitue votre acceptation d'être lié par l'ensemble des termes ou conditions applicables. Pour plus d'informations, rendez-vous sur https://www.nortonlifelock.com/legal/repository et http://www.nortonlifelock.com/legal.

8. Offres non autorisées ; Protection de la marque.
Ne modifiez pas, ne dissociez pas et ne divisez aucun de nos produits ou services en composants pour la distribution, le transfert, la revente ou toute autre fin. Il vous est strictement interdit de séparer une clé de licence de toute offre et de la transférer à un tiers.

Nos produits et services sont disponibles pour une utilisation personnelle et non commerciale par vous et par les membres de votre foyer pendant la période d'abonnement applicable. Nos produits et services ne sont pas autorisés à être utilisés à des fins commerciales. Tout achat pour un usage commercial ou pour la revente n'est pas autorisé. Nous nous réservons, à notre seule discrétion, le droit de rejeter les commandes, les achats et les transactions et/ou de désactiver les offres qui peuvent avoir été obtenues par ou pour des moyens non autorisés et/ou qui enfreignent l'ensemble correspondant des termes et conditions applicables. Les offres sont valables pour une utilisation dans le lieu où vous avez effectué l'achat et non pour une utilisation dans d'autres régions. Votre capacité à utiliser, installer et/ou activer peut être limitée par votre localisation.

9. Exclusion de garantie.
DANS LA MESURE PERMISE PAR LE DROIT APPLICABLE, NORTONLIFELOCK INC. DÉCLINE TOUTE GARANTIE DE TOUTE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER OU DE NON-CONTREFACON DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE. DANS LA MESURE PERMISE PAR LE DROIT APPLICABLE, NORTONLIFELOCK INC. NE GARANTIT EN AUCUNE MANIÈRE QUE : (I) LES OFFRES ET/OU LE SITE RÉPONDRONT À VOS EXIGENCES ; (II) LES OFFRES ET/OU LE SITE SERONT ININTERROMPUS, EXÉCUTÉS EN TEMPS VOULU, SECURISÉS OU EXEMPTS D'ERREURS ; (III) LES RÉSULTATS POUVANT ÊTRE OBTENUS DE L'ACHAT DES OFFRES ET/OU DE L'UTILISATION DU SITE SERONT PRÉCIS OU FIABLES ; (IV) LA QUALITÉ DE TOUTE OFFRE ACHETÉE ET/OU INFORMATION OBTENUE PAR VOUS VIA LES OFFRES ET/OU LE SITE RÉPONDRA À VOS ATTENTES ; OU (V) TOUTE ERREUR DANS LES OFFRES ET/OU LE SITE SERA CORRIGÉE. NOUS NE GARANTISSONS PAS LES PRODUITS TIERS.

10. Limitation de responsabilité.
CERTAINS ÉTATS ET JURIDICTIONS, Y COMPRIS LES PAYS MEMBRES DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN, N'AUTORISENT PAS LA LIMITATION OU L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES INDIRECTS OU ACCESSOIRES. IL EST DONC POSSIBLE QUE LA LIMITATION OU L'EXCLUSION CI-DESSOUS NE S'APPLIQUE PAS À VOTRE SITUATION. DANS LA LIMITE AUTORISÉE PAR LA LOI EN VIGUEUR ET INDÉPENDAMMENT DE L'ÉCHEC DE L'OBJET PRINCIPAL DE TOUT RECOURS STIPULÉ DANS LES PRÉSENTES, NORTONLIFELOCK INC. NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DE (A) TOUT BÉNÉFICE PERDU OU TOUTE PERTE DE DONNÉES DÉCOULANT DE LA MISE À DISPOSITION DES OFFRES ET/OU DU SITE, (B) TOUTE PERTE D'UTILISATION OU MANQUE DE DISPONIBILITÉ DES APPAREILS INFORMATIQUES, TOUT MESSAGE D'ERREUR OU TOUTE ERREUR DE TRANSMISSION DÉCOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ À UTILISER LES OFFRES ET/OU LE SITE, OU (C) TOUT DOMMAGE SPÉCIAL, CONSÉCUTIF OU INDIRECT OU TOUTE PERTE SIMILAIRE TELLE QUE LA PERTE DE TEMPS OU LE DÉSAGRÉMENT. NOTRE RESPONSABILITÉ N'EXCÉDERA EN AUCUN CAS LE MONTANT PAYÉ POUR L'OFFRE APPLICABLE.

11. Droits exclusifs.
Nous conservons la propriété de tous les droits exclusifs sur nos offres et/ou sur le site web, et sur tous les noms commerciaux, marques de commerce et marques de service associés ou affichés. Vous n'êtes en aucune manière autorisé à supprimer, dégrader ou masquer nos avis de droit d'auteur ou de marque déposée et/ou légendes et autres indications de propriété sur, incorporés dans, ou associés aux offres.

12. Restrictions en matière d'exportation.
Vous reconnaissez que les produits et services et les données techniques associées (dénommés conjointement « **Technologies contrôlées** ») peuvent être soumis aux lois des États-Unis sur l'importation et l'exportation, plus particulièrement aux réglementations EAR (Export Administration Regulations) et aux lois de tous les pays vers lesquels les Technologies contrôlées sont exportées ou à partir desquels elles sont importées. Vous acceptez de vous conformer à toutes les lois applicables en matière de contrôle des exportations, y compris aux embargos commerciaux des États-Unis, ainsi qu'aux régimes de sanctions et aux impératifs de sécurité imposés par les États-Unis, ainsi qu'aux lois nationales ou locales applicables dans la mesures où elles sont compatibles avec les lois des États-Unis, et de ne pas exporter, réexporter, importer, ni mettre à disposition autrement les Technologies contrôlées en violation de la loi des États-Unis ni vers un pays, une entité ou une personne non autorisés pour lesquels une licence d'exportation ou autre approbation gouvernementale est requise. CONFORMÉMENT À LA LÉGISLATION DES ÉTATS-UNIS, IL EST INTERDIT D'UTILISER OU DE FACILITER L'UTILISATION DE LOGICIELS NORTONLIFELOCK EN RELATION AVEC DES ACTIVITÉS TELLES QUE LA CONCEPTION, LE DÉVELOPPEMENT, LA FABRICATION, L'APPRENTISSAGE OU LES TESTS DE PRODUITS CHIMIQUES, BIOLOGIQUES OU NUCLÉAIRES, DE MISSILES, DE DRONES OU DE LANCEURS SPATIAUX CAPABLES DE PROJETER DES ARMES DE DESTRUCTION MASSIVE.

13. Différends ; arbitrage obligatoire.
La plupart des désaccords peuvent être réglés de manière informelle et efficace en contactant notre support client à l'adresse norton.com/support.

Si vous êtes un client des États-Unis :

a. NortonLifeLock et vous convenez que tout différend, toute réclamation ou tout désaccord découlant des produits et services ou s'y rapportant (une « **Réclamation** »), sera déterminé par un processus

d'arbitrage exécutoire ou devant une cour des petites créances, plutôt que dans un tribunal de juridiction générale.

b. **Cour des petites créances.** Chaque partie peut chercher à régler une Réclamation devant une cour des petites créances si toutes les exigences de la cour des petites créances sont satisfaites, y compris toute limitation quant à la compétence et au montant en cause dans le différend. Chaque partie peut chercher à régler une Réclamation devant une cour des petites créances dans le comté où vous résidez ou devant la cour supérieure de Californie (Superior Court of California), dans le comté de Santa Clara, Californie, États-Unis.

c. **Arbitrage.** L'arbitrage est plus informel qu'une action en justice. L'arbitrage fait appel à un arbitre neutre plutôt qu'à un juge ou un jury, permet de communiquer moins de pièces qu'au tribunal, et est soumis à un examen très limité par les tribunaux. Les arbitres peuvent demander les mêmes dédommagements et mesures réparatoires qu'un tribunal. Vous reconnaissez que la loi fédérale américaine sur l'arbitrage (U.S. Federal Arbitration Act) régit l'interprétation et l'application de la présente disposition d'arbitrage, et que vous et NortonLifeLock renoncez chacun à votre droit d'intenter un procès devant jury ou de participer à un recours collectif. La présente disposition d'arbitrage restera en vigueur après résiliation de cet ensemble de conditions et/ou après résiliation de votre produit et/ou de vos services.

d. **Avis de réclamation.** Si vous choisissez de recourir à l'arbitrage, vous devez en premier lieu envoyer par courrier recommandé à NortonLifeLock une notification écrite de votre Réclamation (« **Avis de réclamation** »). L'Avis de réclamation envoyé à NortonLifeLock doit être adressé à : General Counsel, NortonLifeLock, Inc., 350 Ellis Street, Mountain View, CA 94043, États-Unis ; elle doit porter de manière bien visible la mention suivante : « NOTICE OF CLAIM » (Avis de réclamation). L'Avis de réclamation doit comporter à la fois l'adresse postale et l'adresse électronique que vous souhaitez que NortonLifeLock utilise pour vous contacter. Si NortonLifeLock décide de recourir à une procédure d'arbitrage, elle vous enverra un Avis de réclamation écrit par courrier recommandé à votre adresse de facturation (telle qu'indiquée dans nos fichiers). Un Avis de réclamation, qu'il émane de vous ou de NortonLifeLock, doit (a) décrire la nature et la base de la réclamation ou du différend ; (b) énoncer le montant spécifique des dommages ou de toute autre réparation demandée (« **Demande de réparation** ») ; et (c) indiquer si vous rejetez toute modification ultérieure de cette Section par NortonLifeLock.

e. **Procédure d'arbitrage**. Si nous ne parvenons pas à régler la Réclamation dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de l'Avis de réclamation, vous pourrez, de même que NortonLifeLock, commencer une procédure d'arbitrage (ou, de manière alternative, saisir une cour des petites créances). Vous pouvez télécharger ou copier un formulaire d'avis et un formulaire pour lancer un arbitrage à l'adresse www.adr.org. L'arbitrage sera régi par le règlement d'arbitrage des différends dans le domaine de la consommation ou commercial de l'Association américaine d'arbitrage (« **AAA** », American Arbitration Association) (collectivement, le « **Règlement AAA** »), en tenant comptes des ajustements du présent ensemble de conditions, et sera administré par l'AAA. Le Règlement AAA et les formulaires sont disponibles en ligne à l'adresse www.adr.org. L'arbitre est lié par le présent ensemble de conditions. Il appartient à l'arbitre de prendre une décision concernant tous les problèmes, y compris ceux concernant la portée et la force exécutoire de la présente clause d'arbitrage. Sauf si NortonLifeLock et vous en convenez autrement, les audiences d'arbitrage se tiendront dans le comté (ou la paroisse) de votre résidence ou de l'adresse postale que vous avez

indiquée dans votre Avis de réclamation. Si votre Réclamation est d'au plus 10 000 USD, NortonLifeLock s'engage à vous laisser le choix entre un arbitrage fondé uniquement sur la base de documents communiqués à l'arbitre, par audience téléphonique, et un arbitrage lors duquel vous êtes présent à l'audience en personne, conformément au Règlement AAA. Si votre Réclamation excède le seuil de 10 000 USD, le droit à une audience sera déterminé par le règlement de l'AAA. Indépendamment des modalités de l'arbitrage, l'arbitre devra arrêter sa décision de façon suffisamment argumentée pour motiver ses principales conclusions justifiant le versement de dommages et intérêts. Si l'arbitre émet en votre faveur une réparation pour un montant supérieur à la valeur de notre dernière offre de règlement écrite avant que ne soit choisi un arbitre (ou lorsque nous n'avons pas fait d'offre de règlement avant la sélection d'un arbitre), nous vous réglerons, en plus du montant de la réparation, la plus élevée des sommes suivantes, 500 USD ou 10 % du montant de réparation alloué.

f. **Mesures d'injonction et décision déclaratoire.** À l'exception des cas expressément prévus dans la Section Tribunal des petites créances ci-avant, l'arbitre décidera de toute question en matière de responsabilité sur la base du fond de toute Réclamation formulée par vous ou NortonLifeLock, et il ne pourra prendre de mesures d'injonction et rendre de décision déclaratoire qu'en faveur de la partie individuelle demandant réparation, et seulement dans la mesure nécessaire pour fournir la réparation justifiée par la Réclamation individuelle de cette partie. Dans la mesure où il est fait droit à votre Réclamation ou à celle de NortonLifeLock, et où ce dernier ou vous souhaitez obtenir une mesure d'injonction publique (c'est-à-dire, une mesure dont l'objet premier et l'effet principal est d'interdire des actes illégaux de nature à entraîner un préjudice futur pour le public), le droit à une telle mesure et la portée de celle-ci doivent être déterminés par une juridiction civile compétente, et non par voie d'arbitrage. Les parties conviennent qu'il sera sursis à toute procédure contentieuse portant sur une mesure d'injonction publique dans l'attente du résultat de l'examen au fond de toute Réclamation individuelle par arbitrage.

g. **Frais de l'arbitrage.** Le paiement de tous les frais de dossier, d'administration et d'arbitrage sera effectué conformément au Règlement AAA. Vous devez régler les frais de dossier initiaux de l'AAA mais NortonLifeLock vous remboursera ces frais de dossier lors de la conclusion de l'arbitrage, dans la mesure où ils dépassent les frais d'enregistrement de plainte devant un tribunal fédéral ou d'État dans le comté où vous résidez ou dans le comté de Santa Clara, Californie. NortonLifeLock ne cherchera pas à récupérer les frais d'administration et d'arbitrage qu'il nous incombe de payer selon le Règlement AAA ou le présent Contrat, à moins que l'arbitre ne conclue que la teneur de votre Réclamation ou la réparation réclamée dans votre Demande d'arbitrage était abusive, ou qu'elle a été intentée à des fins illicites (telles que définies par les règles énoncées dans le paragraphe (b) de l'article 11 des règles fédérales américaines de procédure civile (Federal Rule of Civil Procedure, FRCP).

h. **Renonciation à participer à un recours collectif. VOUS ET NORTONLIFELOCK CONVENEZ QUE CHACUN EST AUTORISÉ À INTENTER UNE PROCÉDURE CONTRE L'AUTRE PARTIE UNIQUEMENT À TITRE INDIVIDUEL, ET NON EN TANT QUE PLAIGNANT OU MEMBRE D'UN COLLECTIF DANS LE CADRE D'UN PRÉTENDU RECOURS COLLECTIF OU DE GROUPE.** En outre, si vous avez opté pour l'arbitrage, à moins que NortonLifeLock et vous n'en conveniez autrement, l'arbitre ne peut consolider de Réclamations de plus d'une personne avec les vôtres, et ne peut non plus connaître de quelque forme que ce soit de procédures en représentation conjointe ou de groupe. Si cette disposition particulière

ne peut être respectée, alors l'intégralité de la présente Section (Différends ; arbitrage obligatoire) sera considérée comme nulle et non avenue.

i. **Modifications**. Si NortonLifeLock modifie la présente Section après la date à laquelle vous avez initialement accepté cet ensemble de conditions, et dès lors que vous n'avez pas accepté positivement ces changements par ailleurs, vous pouvez rejeter tout changement de ce type en l'indiquant dans votre Avis de réclamation. En ne rejetant pas les modifications apportées à la présente Section dans votre Avis de réclamation, vous convenez de régler toute Réclamation entre vous et NortonLifeLock conformément aux dispositions de la section de règlement des différends en vigueur à la date de votre Avis de réclamation.

14. Généralités.

Si vous résidez sur le continent américain, les présentes conditions seront régies par la législation de l'État de Californie, États-Unis d'Amérique. Si vous résidez dans la région Asie Pacifique, les présentes conditions seront régies par la législation de Singapour. Si vous résidez en Europe, au Moyen-Orient ou en Afrique, les présentes conditions seront régies par les lois en vigueur en Angleterre et au Pays de Galles. Nonobstant les dispositions précédentes, aucune partie des conditions ne saurait constituer une dérogation aux droits que vous pouvez avoir en vertu de la législation en vigueur sur la protection des consommateurs ou de toute autre loi applicable dans votre juridiction. En fonction de votre pays de résidence, vous passez un contrat avec les entités suivantes :

Pays de facturation	**Entité adjudicatrice**
Amérique (Canada, États-Unis, Amérique latine)	NortonLifeLock Inc. (une société du Delaware) 60 E. Rio Salado Pkwy, Ste 1000 Tempe AZ 85281, États-Unis
Asie Pacifique (sauf Australie, Chine, Taïwan, Japon et Corée)	NortonLifeLock Singapore Pte Ltd c/o Baker & McKenzie, Level 46, 8 Marina Boulevard #05-02 Marina Bay Financial Centre, Singapour 018981
Australie	NortonLifeLock Australia Pty Ltd c/o Baker & McKenzie, Level 46, Tower One, International Towers Sydney 100 Barangaroo Avenue, Barangaroo NSW 2000 Australie
Europe, Moyen-Orient ou Afrique	NortonLifeLock Ireland Limited Ballycoolin Business Park Blanchardstown, Dublin 15 République d'Irlande