TÉRMINOS DE VENTA

Solo para Europa, Oriente Medio y África («EMEA»)

Gracias por elegirnos

Proporcionamos servicios por suscripción y productos y ofertas de servicios puntuales para proteger su ciberseguridad («**Servicio/Servicios**»).

Los Términos de venta se aplican a todas las transacciones en línea o por teléfono entre usted y nosotros para la compra y el uso de nuestros Servicios, tanto si dichas transacciones requieren su información de pago como si no («**Transacción/Transacciones]»**).

Los Términos de venta son un contrato entre usted como consumidor individual que realizará una Transacción («**usted**» o «**su/sus**») y NortonLifeLock Ireland Limited, con sede principal en Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublín 15, Irlanda, con número de registro de empresa 159355 y número de IVA IE6557355A («**NortonLifeLock**», «**nosotros**», «**nuestro/a/os/as**» o «**nos**»).

Lea atentamente todos los términos. Contienen información importante sobre sus derechos y obligaciones.

Al hacer clic en «Acepto» o al indicar electrónicamente de otro modo su conformidad, reconoce haber leído, comprendido y aceptado los Términos de venta.

Si no está de acuerdo con los Términos de venta, no podrá realizar transacciones con nosotros, ni acceder a nuestros Servicios o utilizarlos.

Aspectos que cubren los Términos de venta:

1. Su información	11. Servicios no autorizados y protección de la marca
2. Su pedido	12. Privacidad
3. Nuestros Servicios	13. Garantía
4. Duración de los Servicios	14. Nuestra responsabilidad
5. Ciclo de facturación de la suscripción	15. Derechos de propiedad
6. Versiones de prueba	16. Restricciones de exportación
7. Precio, plazos y métodos de pago	17. Normativa y jurisdicción aplicables
8. Entrega	18. Conflictos
9. Renovación automática, derechos de desistimiento, cancelación y reembolso	19. Aviso de cambios.
10. Acuerdo de licencia y servicios u otros	20. Contacto

1. **Su información**

a. Debe tener al menos dieciocho (18) años y capacidad jurídica para firmar un contrato.

b. Si es un cliente nuevo, deberá crear una cuenta y proporcionar cierta información, incluida una dirección de correo electrónico válida. Su dirección de correo electrónico es nuestro método de contacto preferido.

c. La información que nos proporcione debe ser exacta, completa y estar al día. De no ser así, es posible que no podamos cumplir con su Transacción o sus Transacciones, ni comunicarnos con usted para que reciba notificaciones importantes.

d. De acuerdo con nuestra Declaración de privacidad global, conservamos la información de pago que se introduce y se almacena en su cuenta. Esta información se utiliza para: 1) renovar automáticamente todas las suscripciones que se renueven de forma automática y que estén en su cuenta; y 2) sugerir su uso para cualquier Transacción posterior a fin de ayudar a facilitar su transacción sin solicitarle la introducción de su información de pago cada vez.

e. Su cuenta es personal y exclusiva para que pueda acceder a su información, Transacciones y Servicios, y gestionarlos. Puede revisar, editar o eliminar la información de su cuenta en cualquier momento.

2. **Su pedido**

a. A lo largo de todo el proceso de pedido, puede revisar su pedido antes de enviárnoslo.

b. Al realizar una transacción con nosotros, su pedido se acepta y su Transacción se completa únicamente cuando: 1) se acepta su pago, o se verifica su información de pago si la Transacción ha solicitado su información de pago sin pago inmediato; **y** 2) le enviamos un correo electrónico de confirmación de su pedido.

c. Si la información de pago que proporciona no se puede verificar, no es válida o no es aceptable de alguna manera, su pedido se puede suspender o cancelar. Si rechazamos su pedido, le reembolsaremos cualquier pago realizado por él. También podremos cancelar o restringir el uso y el acceso a los Servicios aplicables.

d. En ocasiones, puede producirse un error o una inexactitud en el precio o en la descripción del Servicio. En el caso excepcional de que eso ocurra, nos pondremos en contacto con usted para proporcionarle instrucciones, y tendrá la opción de: (1) cancelar su pedido sin coste alguno, y obtener el reembolso de cualquier pago previo que haya efectuado por el Servicio; o (ii) seguir adelante con su pedido de conformidad con la descripción o el precio corregidos del Servicio.

e. Aunque mantenemos registros de los pedidos y los conservamos durante un período razonable, también le recomendamos que conserve una copia impresa o electrónica de los Términos de venta con una copia de su pedido.

3. **Nuestros Servicios**

Algunos Servicios no requieren un pago y se prestan gratuitamente. Otros Servicios requieren un pago o información de pago sin pago inmediato, antes de que pueda acceder a ellos y utilizarlos, y se pueden ofrecer mediante planes de suscripción. Sea como fuere, para acceder a nuestros Servicios y utilizarlos, debe tener acceso a Internet y un dispositivo compatible.

4. Duración de los Servicios

a. Tendrá acceso al Servicio durante la vigencia de su contrato.

b. Si tiene una suscripción de duración determinada, su Servicio finalizará automáticamente al vencer el plazo de su suscripción.

c. Si tiene una suscripción que se renueva automáticamente, su Servicio se renovará de forma anual o mensual, a menos que cancele la renovación de la suscripción antes del día en que se le deba cobrar.

Nota. Tiene una suscripción que se renueva de forma automática si:
i) se ha suscrito directamente con nosotros,
ii) ha pagado por adelantado a través de un minorista en el establecimiento comercial o en línea, o
iii) ha activado la renovación de la suscripción en su cuenta o habiéndose puesto en contacto con nosotros.

d. Si se trata de un servicio o producto único, su duración será la especificada en el correo electrónico de confirmación.

5. Ciclo de facturación de la suscripción

a. El plazo de suscripción inicial se cobra cuando se completa la Transacción.

b. A menos que cancele la renovación de la suscripción antes del día en que se le deba cobrar, la renovación se cobrará en su método de pago, tal como se detalla en el correo electrónico de notificación previa a la facturación que le enviamos antes de cada renovación.

c. Para asegurar que tenga acceso continuo a sus Servicios, se le cobra en su método de pago con una antelación máxima de treinta y cinco (35) días antes de que la suscripción deba renovarse. Por lo tanto, la fecha en que se le cobrará probablemente sea anterior a la fecha en que se renueve su suscripción. La fecha real del cobro en su método de pago depende de varios factores: por ejemplo, si es un día festivo, si su método de pago no se ha liquidado correctamente debido a la caducidad, a la insuficiencia de fondos, etcétera.

d. La duración de su ciclo de facturación (anual o mensual) depende del tipo de suscripción que elija cuando su suscriba al Servicio.

6. Versiones de prueba

a. Nuestros Servicios pueden ofrecerse en modalidad de prueba durante un período determinado sin pago o a tarifa reducida («**Versión o Versiones de prueba**»). La duración de su Versión de prueba se especificará durante la suscripción o en el material de promoción.

b. La finalidad de nuestras Versiones de prueba es que los nuevos clientes y algunos antiguos clientes prueben nuestros Servicios. Nosotros determinamos la elegibilidad y podemos limitar el acceso o la duración para evitar un uso indebido. Podemos revocar una Versión de prueba si determinamos que incumple los requisitos.

c. Numerosas Versiones de prueba solicitan información de pago antes de comenzar. A menos que cancele antes de que venza el plazo de la Versión de la prueba, automáticamente le cobraremos en el método de pago que nos haya proporcionado al final del período de prueba, de forma mensual o anual, según el plazo que haya seleccionado.

d. Si su Versión de prueba (de 30 días o más) se renueva de forma automática como suscripción de pago, le enviaremos un correo electrónico de notificación antes de cobrarle en el método de pago que tengamos registrado.

7. Precio, plazos y métodos de pago

a. Nuestros precios anunciados y el precio final mostrado antes de la confirmación de su pedido incluyen el IVA o cualquier otro impuesto aplicable.

b. Nos reservamos el derecho a suspender un descuento y a cambiar el precio o las ofertas en cualquier momento. Un cambio de precio no afectará a un pedido que ya hayamos aceptado, salvo que usted acepte expresamente lo contrario. Si el precio de su suscripción cambia al renovarla, le enviaremos un correo electrónico de notificación por adelantado y podrá cancelar la renovación de su suscripción o rescindir el contrato si no acepta el cambio de precio.

c. Nuestros Servicios se facilitan electrónicamente, sin gastos de envío ni de tramitación. Cualquier coste asociado al acceso a nuestro sitio web y a los Servicios es responsabilidad suya y depende de su proveedor de servicios de Internet.

d. Los pagos solo se pueden efectuar conforme a las opciones de pago que figuran en nuestro sitio web. Según su ubicación, actualmente aceptamos American Express, MasterCard, Visa y PayPal. También podemos permitir que los clientes realicen el pago por transferencia bancaria o débito directo.

e. Recurrimos a terceros para que nos ayuden a procesar su pago, lo que puede incluir el uso y la transferencia segura de su información. En ocasiones, también obtenemos y utilizamos información actualizada de la cuenta de la tarjeta de crédito de los proveedores de tarjetas de crédito para reintentar pagos fallidos con el fin de completar las transacciones, incluyendo, entre otros, reintentar facturaciones fallidas con fechas de vencimiento ampliadas. Póngase en contacto con el proveedor de su tarjeta de crédito para obtener más información sobre este servicio y las posibles repercusiones para usted y su tarjeta.

f. El pago se efectúa cuando se completa la compra o, en el caso de la renovación de la suscripción, hasta treinta y cinco (35) días antes de que esta deba renovarse. En el caso de pagos no efectuados de forma electrónica, debe proporcionar el correo electrónico de confirmación a la entidad de pago para completar el pedido. Su pedido se puede revocar en un plazo de días determinado si se incumple el pago o no se realiza correctamente la transferencia.

g. Si no paga un Servicio en la fecha de vencimiento, podemos: 1) suspender su acceso o detener las entregas de Servicios hasta que le hayamos podido cobrar en un método de pago válido; o 2) rescindir su pedido o contrato con una notificación por escrito.

8. Entrega

a. Todos los Servicios se facilitan por vía electrónica. La entrega se realiza inmediatamente después de haber aceptado su pedido.

b. Algunos Servicios requieren descargar e instalar software en sus dispositivos. Descargue, instale y active inmediatamente después de la compra. Lea la documentación y los términos y condiciones relativos al uso de los Servicios (consulte la sección 10 más abajo).

9. Renovación automática, derechos de desistimiento, cancelación y reembolso

a. Renovación automática: Puede cancelar, o detener, la renovación de la suscripción en cualquier momento y como máximo el día antes del cobro, poniéndose en contacto con nosotros, o iniciando sesión en su cuenta y accediendo a la pestaña Configuración de la renovación, haciendo clic en Cancelar la renovación de la suscripción junto a la suscripción para la que desea cancelar la renovación y confirmando la cancelación. Si impide que su suscripción se renueve automáticamente, no se renovará y no se le cobrará el siguiente plazo de renovación, pero su Servicio continuará activo hasta el final del plazo de suscripción ya pagado. Para obtener más información, consulte nuestra Política de reembolso y cancelación.

b. Derechos de desistimiento aplicables únicamente a los países del Espacio Económico Europeo («EEE»), Suiza y el Reino Unido:

i) Tiene el derecho legal a rescindir el contrato (total o parcialmente) por cualquier motivo o sin él en cualquier momento dentro de los catorce (14) días naturales a partir del día en que reciba el correo electrónico de confirmación («**Período de desistimiento**»).

ii) Para ejercer este derecho, deberá informarnos, antes de que venza el Período de desistimiento, de su decisión de rescindir el contrato mediante una declaración inequívoca (o cumplimentando el formulario de rescisión disponible aquí), utilizando nuestros datos de contacto que figuran en la sección 20.

iii) Si rescinde el contrato de conformidad con el presente apartado, le reembolsaremos todos los pagos realizados como parte de su pedido en un plazo de catorce (14) días naturales a partir del día en que nos haya informado de su decisión de rescindir el contrato. Los reembolsos se efectuarán con el mismo método de pago que utilizó para realizar el pedido, a menos que ambos hayamos acordado expresamente lo contrario.

iv) **No** podrá ejercer su **derecho de rescisión**:
1) en el caso de la descarga electrónica de software, **haber descargado el software, después de haber aceptado expresamente la ejecución inmediata** del contrato y **haber reconocido que perderá el derecho de desistimiento** del contrato una vez iniciada la descarga de su software.
2) en el caso de los servicios, después de **haberse entregado todos los servicios por completo** si la ejecución ha comenzado con **su solicitud expresa de ejecución inmediata** de los servicios y de **haber aceptado que perderá los derechos de desistimiento** del contrato una vez que los servicios se hayan ejecutado por completo. Si los servicios no se han ejecutado en su totalidad, y ha solicitado la ejecución en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha del correo electrónico de confirmación del pedido, se le cobrará un importe proporcional a los servicios prestados hasta el momento en que nos comunique su decisión de rescindir el contrato.

v) Si incumple los requisitos para rescindir el contrato y recibir un reembolso en virtud de su derecho de desistimiento, aún puede tener derecho a rescindir el contrato y solicitar un reembolso en virtud de nuestra Política de reembolso y cancelación.

a. Nuestra Política de reembolso y cancelación: Consulte nuestra Política de reembolso y cancelación para obtener información sobre cómo rescindir el contrato y obtener un reembolso, si procede.

Independientemente de cualquier derecho legal, como el derecho de desistimiento, la mayoría de nuestros servicios incluyen una garantía de devolución del dinero si no está satisfecho por cualquier motivo. Los requisitos varían: por ejemplo, el tipo de Servicios, la duración de la suscripción, la duración desde la compra/renovación o el lugar de adquisición.

10. Acuerdo de licencia y servicios u otros

Nuestros Servicios y el uso que haga de ellos se rigen por el conjunto de términos y condiciones aplicables (por ejemplo, Acuerdo de licencia y servicios, etc.) y están sujetos a ellos, así como a otros términos de licencia de software de terceros que debe aceptar antes de acceder a nuestros Servicios o de utilizarlos. Visite nortonlifelock.com/legal para obtener más información.

11. Servicios no autorizados y protección de la marca

a. No puede alterar, desagregar ni descomponer ningún Servicio en componentes para su distribución, transferencia, reventa o cualquier otro propósito. Está estrictamente prohibido separar una clave de licencia de cualquier servicio de software asociado y transferirla a un tercero.

b. Nuestros Servicios están disponibles para su uso personal y no comercial y para los miembros de su hogar durante el período de vigencia. Cualquier compra para uso comercial o para reventa no está autorizada. Nos reservamos el derecho a rechazar pedidos, compras y Transacciones, y a desactivar los Servicios que se puedan haber obtenido por medios no autorizados o que infrinjan el conjunto de términos y condiciones aplicables. Los Servicios son válidos para su uso en el lugar donde los ha adquirido, se ha suscrito o registrado, y su capacidad de uso, instalación o activación puede estar limitada debido a su ubicación.

c. Todos los servicios deben obtenerse en primera instancia de nosotros (o a través de nuestros socios autorizados). Si la adquisición original de los Servicios se ha producido utilizando un método de pago obtenido de forma fraudulenta o cualquier otro medio no autorizado, no tenemos ninguna obligación de proporcionar servicios de soporte ni de permitir el uso continuado de los Servicios en cuestión.

12. Privacidad

Su privacidad es importante para nosotros. Nuestra Declaración de privacidad global describe cómo recopilamos, utilizamos y procesamos sus datos y sus dispositivos cuando accede a nuestros Servicios y los utiliza.

13. Garantía

Como consumidor, puede tener ciertos derechos legales en virtud de su legislación nacional, incluidas las garantías legales relativas a los productos y servicios defectuosos o no conformes que se manifiesten en un plazo mínimo de dos (2) años, o según lo dispuesto por su legislación nacional, a partir de la entrega de los productos o servicios. Ningún aspecto de los Términos de venta afectará a estos derechos legales.

14. Nuestra responsabilidad

a. Si no prestamos los Servicios (o incumplimos cualquier otra obligación) tal y como se establece en los Términos de venta o de conformidad con la legislación, seremos responsables de las pérdidas o los daños que sufra y que sean resultado previsible de nuestro incumplimiento o negligencia. La pérdida o los daños son previsibles si, en el momento de firmar los Términos de venta, ambas partes sabíamos que las pérdidas o los daños serían el resultado probable del incumplimiento de nuestras obligaciones.

b. No nos hacemos responsables de:
   i) las pérdidas o los daños que no sean previsibles, que estén fuera de nuestro control y que no podamos evitar mediante acciones adecuadas;
   ii) las pérdidas o los daños que no se deban al incumplimiento de nuestras obligaciones establecidas en los Términos de venta o de conformidad con la legislación;
   iii) las pérdidas o los daños que se deban a su incumplimiento de los Términos de venta, o;
   iv) las pérdidas económicas o inmateriales derivadas de la aplicación los Términos de venta.

c. Ningún aspecto de los Términos de venta limita o excluye nuestra responsabilidad ante: (a) la muerte o los daños personales debidos a nuestra negligencia; (b) el fraude o la tergiversación fraudulenta; (c) la mala conducta intencionada o la negligencia grave; o (d) cualquier asunto respecto al cual sería ilegal limitar o excluir nuestra responsabilidad.

15. Derechos de propiedad

Mantenemos la titularidad de todos los derechos de propiedad en nuestros Servicios, en el sitio web y en todos los nombres comerciales, marcas comerciales y marcas de servicio asociadas o mostradas. No podrá retirar, alterar ni ocultar ninguna notificación de derecho de autor o marca registrada ni leyenda u otro aviso de propiedad sobre los Servicios, incluida en los Servicios o asociada a estos.

16. Restricciones de exportación

Acepta que los Servicios y los datos técnicos asociados (en su conjunto denominados «**Tecnología controlada**») pueden estar sujetos a las leyes de importación y exportación de los Estados Unidos; en concreto, a las normativas de administración de exportaciones (EAR, Export Administration Regulations) y a las leyes de cualquier país donde se importe o reexporte dicha Tecnología controlada. Acepta cumplir con todas las leyes de control de exportaciones pertinentes, incluidos los embargos comerciales y las sanciones y requisitos de seguridad de los Estados Unidos, así como con las leyes nacionales o locales aplicables, en la medida en que sean compatibles con las leyes de los Estados Unidos, y no exportará, reexportará, importará ni pondrá a disposición de ningún modo la Tecnología controlada en contravención de la legislación de los Estados Unidos ni a ningún país, entidad o persona prohibidos para los que se requiera una licencia de exportación u otra aprobación gubernamental, directa o indirectamente. Se prohíbe el uso o la facilitación de nuestro software en relación con cualquier actividad, incluidos entre otros, el diseño, el desarrollo, la fabricación, la formación o la realización de pruebas de sustancias químicas, biológicas o nucleares, o misiles, drones o vehículos espaciales capaces de distribuir armas de destrucción masiva, de conformidad con la legislación de los Estados Unidos.

17. Normativa y jurisdicción aplicables

Los Términos de venta se rigen por las leyes del país en el que reside, y puede interponer litigios en los tribunales de ese país.

18. Conflictos

La mayoría de los desacuerdos se pueden resolver de manera informal y eficiente poniéndose en contacto con los Servicios y asistencia al cliente de NortonLifeLock. Si reside en la Unión Europea (excluido el Reino Unido), Islandia, Liechtenstein o Noruega, y desea que un organismo independiente resuelva nuestro conflicto sin que deba acudir a los tribunales o a la junta arbitral de consumo, puede interponer el litigio en el sitio web de solución de conflictos en línea de la Comisión Europea https://ec.europa.eu/consumers/odr. Si presenta un litigio en el sitio web de solución de conflictos en línea de la Comisión Europea (o en cualquier otro servicio de arbitraje para consumidores),

podemos negarnos a participar en el arbitraje, ya que la ley, las normas de cualquier asociación comercial o estos términos no nos obligan a participar en un arbitraje de consumo.

19. **Aviso de cambios**

Podemos actualizar o modificar los Términos de venta, o cualquier término de su contrato con nosotros (incluidos el precio y los términos de las políticas referenciadas), debido a uno o más de los motivos siguientes: i) para cumplir con la ley y reflejar los cambios de la ley; ii) para cumplir con los requisitos impuestos por un organismo regulador; iii) para corregir cualquier error; iv) para armonizar los servicios o términos en diferentes jurisdicciones; v) para mejorar la claridad de los términos; vi) para asegurar un funcionamiento mejor de los servicios; y vii) por cualquier otro motivo válido.

Si aplicamos cambios sustanciales en los Términos de venta que puedan perjudicarle considerablemente, le avisaremos con catorce (14) días de antelación y le proporcionaremos el derecho a rescindir su contrato y a recibir un reembolso prorrateado por el resto de la duración de su Servicio. Para ejercer este derecho, debe informarnos de su deseo de rescindir el contrato en un plazo de catorce (14) días desde que le notifiquemos el cambio y su derecho de rescisión. Si ejerce este derecho, se rescindirán los Términos de venta.

Podemos realizar cambios que no sean importantes o que le beneficien de forma inmediata y sin previo aviso.

20. Contacto

a. Para cualquier pregunta relacionada con los Términos de venta, los Servicios, las Transacciones, o si tiene algún problema con su pedido, necesita ayuda o simplemente quiere ponerse en contacto con nosotros por cualquier motivo, visite la página de contacto de los Servicios y asistencia al cliente, o escriba a: Servicios y asistencia al cliente de NortonLifeLock, PO Box 5698, Dublín 15, Irlanda. Si bien no cobramos las llamadas a los agentes de los Servicios y asistencia al cliente de NortonLifeLock, cualquier tarifa asociada a dichas llamadas es responsabilidad suya y depende del proveedor de telecomunicaciones que utilice.

b. Para obtener información sobre nuestros datos corporativos, haga clic aquí.