

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Europe, Moyen-Orient et Afrique (« EMEA ») uniquement

#### Merci de votre fidélité !

Nous fournissons des services par abonnement, ainsi que des produits et des offres de services ponctuels, pour vous aider à assurer votre cybersécurité (« **Service(s)** »).

Les Conditions générales de vente s'appliquent à toutes les transactions en ligne ou par téléphone conclues entre vous et nous concernant l'achat et l'utilisation de nos Services, que vos informations de paiement soient requises ou non (« **Transaction(s)** »).

Les Conditions générales de vente constituent un contrat entre vous, en tant que consommateur individuel qui effectue une transaction (ci-après « **vous** », « **votre** » ou « **vos** »), et NortonLifeLock Ireland Limited, dont le siège social est situé à Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Irlande, et dont le numéro d'immatriculation est 159355 et le numéro de TVA IE6557355A (ci-après « **NortonLifeLock** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** »).

**Veuillez lire attentivement toutes les conditions. Elles contiennent des informations importantes concernant vos droits et obligations.**

En cliquant sur « J'accepte » ou en indiquant votre accord d'une autre manière, par voie électronique, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté les Conditions générales de vente.

**Si vous n'acceptez pas les Conditions générales de vente, vous ne pouvez pas effectuer de transaction avec nous, ni accéder à nos services ou les utiliser.**

Les Conditions générales de vente concernant :

|                                                                                                  |                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">1.Vos informations</a>                                                               | <a href="#">11.Services non autorisés et protection de la marque</a> |
| <a href="#">2.Votre commande</a>                                                                 | <a href="#">12.Confidentialité</a>                                   |
| <a href="#">3.Nos Services</a>                                                                   | <a href="#">13.Garantie</a>                                          |
| <a href="#">4.Durée des Services</a>                                                             | <a href="#">14.Notre responsabilité</a>                              |
| <a href="#">5.Cycle de facturation de l'abonnement</a>                                           | <a href="#">15.Droits de propriété</a>                               |
| <a href="#">6.Évaluations</a>                                                                    | <a href="#">16.Restrictions en matière d'exportation</a>             |
| <a href="#">7.Prix, conditions de paiement et modes de paiement</a>                              | <a href="#">17.Loi applicable et juridiction compétente</a>          |
| <a href="#">8.Livraison</a>                                                                      | <a href="#">18.Différends</a>                                        |
| <a href="#">9.Renouvellement automatique, droit de rétractation, annulation et remboursement</a> | <a href="#">19.Notifications de modifications</a>                    |
| <a href="#">10.Contract de licence et de services ou autre</a>                                   | <a href="#">20.Contact</a>                                           |

## **1. Vos informations**

- a. Vous devez être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et disposer de la capacité juridique de conclure un contrat.
- b. Si vous êtes un nouveau client, vous devrez créer un compte et fournir certaines informations, dont une adresse électronique valide. Votre adresse électronique est notre méthode de contact préférée.
- c. Les informations que vous fournissez doivent être exactes, complètes et tenues à jour. Dans le cas contraire, nous ne pourrions pas honorer votre Transaction(s) ou vous contacter pour des notifications importantes.
- d. Conformément à notre [Déclaration de confidentialité](#), nous conservons vos informations de paiement qui sont saisies et stockées dans votre compte. Ces informations sont utilisées pour les raisons suivantes : 1) renouvellement automatiquement de tous les abonnements à renouvellement automatique qui figurent dans votre compte ; et 2) suggestion d'utilisation pour toute transaction ultérieure, afin d'éviter de saisir vos informations de paiement à chaque fois.
- e. Votre compte est personnel et vous permet d'accéder et de gérer vos informations, vos transactions et vos services de manière exclusive. Vous pouvez consulter, modifier ou supprimer vos informations à tout moment sur votre compte.

## **2. Votre commande**

- a. Tout au long du processus de commande, vous pouvez revenir sur votre commande avant de nous la soumettre définitivement.
- b. Lorsque vous effectuez une transaction avec nous, votre commande est acceptée et votre transaction est considérée comme terminée uniquement lorsque : 1) votre paiement est accepté, ou vos informations de paiement sont vérifiées si la transaction a nécessité vos informations de paiement sans paiement immédiat ; et 2) nous vous envoyons un e-mail de confirmation de votre commande.
- c. Si les informations de paiement que vous fournissez ne peuvent pas être vérifiées, ne sont pas valides ou ne sont pas acceptables de quelque manière que ce soit, votre commande peut être suspendue ou annulée. Si nous refusons votre commande, nous rembourserons tous les paiements effectués en lien avec ladite commande, et nous pouvons également annuler ou restreindre l'accès aux Services applicables.
- d. Il peut arriver qu'une erreur ou une inexactitude se produise dans le prix ou la description du service. Dans les rares cas où cela se produit, nous vous contacterons pour vous donner des instructions et vous aurez le choix entre deux options : (1) annuler votre commande sans frais, et obtenir le remboursement de tout paiement antérieur que vous avez effectué pour le Service ; ou (ii) poursuivre votre commande sur la base du prix ou de la description du Service corrigés.

- e. Nous tenons des registres des commandes et les conservons pendant une période raisonnable ; cependant, nous vous recommandons également de conserver dans vos propres dossiers une copie imprimée ou sauvegardée par voie électronique des Conditions générales de vente avec une copie de votre commande.

### **3. Nos services**

Certains services ne sont pas payants et vous sont fournis gratuitement. D'autres services nécessitent un paiement ou la fourniture d'informations de paiement sans paiement immédiat pour que vous puissiez y accéder et les utiliser, et peuvent être proposés par le biais d'un abonnement. En tout état de cause, pour accéder et utiliser nos Services, vous devez disposer d'un accès à Internet et d'un appareil compatible.

### **4. Durée des Services**

- a. Vous aurez accès au service pendant toute la durée de votre contrat.
- b. Si vous avez souscrit un abonnement à durée déterminée, votre Service prendra fin automatiquement à l'échéance de votre abonnement.
- c. Si vous avez un abonnement à renouvellement automatique, votre service sera renouvelé sur une base annuelle ou mensuelle, sauf si vous annulez le renouvellement de l'abonnement avant la date de facturation.

Remarque. Vous avez un abonnement à renouvellement automatique dans les cas suivants :

- i) vous avez souscrit l'abonnement directement avec nous,
  - ii) vous l'avez prépayé par l'intermédiaire d'un détaillant en magasin ou en ligne, ou
  - iii) vous avez activé le renouvellement de votre abonnement depuis votre compte ou en nous contactant.
- d. S'il s'agit d'un service ou d'un produit à usage unique, sa durée de vie sera celle indiquée dans l'e-mail de confirmation.

### **5. Cycle de facturation de l'abonnement**

- a. La durée initiale de l'abonnement est facturée lorsque votre transaction est terminée.
- b. Si vous n'annulez pas le renouvellement de votre abonnement avant la date de facturation, le renouvellement sera débité de votre méthode de paiement, tel qu'indiqué dans l'e-mail de notification de pré-facturation que nous vous envoyons avant chaque renouvellement.
- c. Pour assurer la continuité de votre service, votre mode de paiement sera débité jusqu'à trente-cinq (35) jours avant la date de renouvellement de l'abonnement. Par conséquent, la date de facturation sera probablement antérieure à la date de renouvellement de votre abonnement. La date à laquelle nous débitez effectivement votre mode de paiement dépend de plusieurs facteurs (par exemple, s'il s'agit d'un jour férié, si votre mode de paiement expire et ne peut être débité, compte non pourvu ou au tre).
- d. La durée de votre cycle de facturation (annuel ou mensuel) dépend du type d'abonnement que vous choisissez lorsque vous souscrivez au service.

### **6. Évaluations**



- a. Nos services peuvent être proposés à titre d'évaluation pour une période déterminée sans paiement ou à un tarif réduit (« **Évaluation(s)** »). La durée de votre période d'évaluation sera précisée lors de l'inscription et/ou dans le matériel promotionnel.
- b. Nos Évaluations visent à permettre aux nouveaux clients et à certains anciens clients d'essayer nos services. L'éligibilité est déterminée par nous et nous pouvons en limiter l'accès ou la durée pour éviter tout abus. Nous pouvons révoquer une évaluation si votre éligibilité n'est pas confirmée.
- c. Dans de nombreux cas, vous devez fournir vos informations de paiement avant le début de la période d'évaluation.. Si vous n'annulez pas votre évaluation avant son échéance, nous débiterons automatiquement le mode de paiement qui nous a été fourni à la fin de celle-ci, sur une base mensuelle ou annuelle récurrente, en fonction de la durée que vous avez choisie.
- d. Si votre évaluation de 30 jours (ou plus) se renouvelle automatiquement en tant qu'abonnement payant, nous vous enverrons un message électronique de notification avant de facturer le mode de paiement indiqué dans le dossier.

## **7. Prix, conditions de paiement et modes de paiement**

- a. Nos tarifs annoncés et le prix final affiché avant la confirmation de votre commande comprennent la TVA et/ou de toute autre taxe applicable.
- b. Nous nous réservons le droit de suspendre une remise et/ou de modifier les prix ou les offres à tout moment. Une modification de tarif n'affectera pas une commande que nous avons déjà acceptée, sauf si vous en convenez expressément autrement. Si le prix de votre abonnement change au moment du renouvellement, nous vous enverrons un message électronique de notification à l'avance et vous pourrez annuler le renouvellement de votre abonnement ou résilier votre contrat si vous n'acceptez pas le changement de prix.
- c. Nos services sont fournis par voie électronique et ne comportent aucun frais d'expédition ou de manutention. Tout frais associé à l'accès à notre site web et/ou à nos services est à votre charge et dépend de votre fournisseur d'accès Internet.
- d. Les paiements ne peuvent être effectués qu'en utilisant les options de paiement indiquées sur notre site web. En fonction de votre emplacement, nous acceptons actuellement American Express, Mastercard, Visa et PayPal. Nos clients peuvent éventuellement effectuer un paiement par virement bancaire ou par débit direct.
- e. Nous utilisons des tiers pour nous aider à traiter votre paiement ; cela peut inclure l'utilisation et le transfert sécurisé de vos informations. Nous obtenons et utilisons également parfois des informations de compte de carte de crédit mises à jour de la ou des fournisseurs de cartes pour réessayer les paiements échoués afin d'effectuer les transactions, y compris, mais sans s'y limiter, réessayer les facturations échouées 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.
- f. Le paiement vous sera débité au moment de l'achèvement de l'achat ou, dans le cas d'un renouvellement d'abonnement, jusqu'à trente-cinq (35) jours avant la date de renouvellement. Pour les paiements hors ligne, vous devez fournir l'e-mail de confirmation à votre établissement de paiement pour terminer la commande. Votre commande peut être annulée sous un certain nombre de jours si vous n'effectuez pas votre paiement ou votre virement avec succès.

- g. Si vous ne payez pas un service à la date d'échéance, nous pouvons : 1) suspendre votre accès ou interrompre les livraisons de services jusqu'à ce que nous ayons réussi à débiter une méthode de paiement valide ; et/ou 2) résilier votre commande ou votre contrat moyennant une notification écrite.

## 8. Livraison

- a. Tous les services sont fournis par voie électronique. La livraison a lieu immédiatement après l'acceptation de votre commande.
- b. Certains services nécessitent le téléchargement et/ou l'installation de logiciels sur votre ou vos appareils. Veuillez les télécharger/installer et activer immédiatement après l'achat. Veuillez lire la documentation et les conditions générales qui régissent votre utilisation des services (voir la Section 10 ci-dessous).

## 9. Renouvellements automatiques, droit de rétractation, annulation et remboursement

- a. Renouvellement automatique : Vous pouvez annuler ou interrompre le renouvellement de votre abonnement à tout moment et au plus tard la veille de la date de facturation, en nous contactant ou en vous connectant à votre compte, puis en vous rendant dans l'onglet Paramètres de renouvellement, en cliquant sur Annuler le renouvellement de l'abonnement en regard de l'abonnement dont vous souhaitez annuler le renouvellement et en confirmant votre annulation. Si vous interrompez le renouvellement automatique de votre abonnement, celui-ci ne sera pas renouvelé et vous ne serez pas facturé pour la période de renouvellement suivante, mais votre service continuera jusqu'à la fin de la période d'abonnement déjà payée. Pour plus de détails, consultez notre [Politique d'annulation et de remboursement](#).
- b. Droits de rétractation applicables aux pays de l'Espace économique européen (« EEE »), à la Suisse et au Royaume-Uni uniquement :
- i) Vous disposez d'un droit légal de rétractation du contrat (entièrement ou partie) pour toute raison que ce soit ou sans motif, à tout moment dans les quatorze (14) jours calendaires à compter du jour où vous recevez l'e-mail de confirmation (« **Période de rétractation** »).
  - ii) Pour faire valoir ce droit, vous devez nous informer, avant l'expiration de la Période de rétractation, de votre décision de vous rétracter du contrat moyennant une déclaration non équivoque (ou en remplissant le formulaire de rétractation disponible [ici](#)), en utilisant nos coordonnées telles qu'indiquées à l'article 20.
  - iii) Si vous vous rétractez du contrat conformément à la présente section, nous vous rembourserons tous les paiements effectués en lien avec votre commande dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour où vous nous avez informés de votre décision de résilier le contrat. Les remboursements seront effectués en utilisant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour passer la commande, sauf si nous avons tous deux expressément convenu du contraire.
  - iv) Il ne vous sera **pas** possible de faire valoir votre **droit de rétractation** dans les cas suivants :
    - 1) dans le cas d'un téléchargement électronique de logiciel, vous **avez téléchargé votre logiciel, après avoir expressément consenti à l'exécution immédiate** du contrat et **reconnu que vous perdrez votre droit de rétractation** du contrat une fois que le téléchargement de votre logiciel aura commencé.
    - 2) dans le cas d'un service, après que la prestation du **service ait eu lieu**, si la dite prestation avait été lancée **à la suite d'une demande expresse de votre part de prestation immédiate** du service, et que vous étiez à connaissance **du fait que vous perdriez votre droit de rétractation** une fois la prestation du service effectuée. Si les services n'ont pas

été entièrement exécutés et que vous avez demandé leur exécution dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date du message électronique de confirmation de la commande, vous serez facturé d'un montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment où vous nous aurez informés de votre décision de résilier le contrat.

- v) Si vous n'êtes pas en droit de vous rétracter du contrat et de recevoir un remboursement en vertu de vos droits de rétractation, vous pouvez toujours résilier votre contrat et demander un remboursement en vertu de notre politique d'annulation et de remboursement.
- a. Politique d'annulation et de remboursement : Consultez notre [Politique d'annulation et de remboursement](#) pour obtenir des informations sur la manière d'annuler votre contrat et d'obtenir un remboursement, le cas échéant. Indépendamment de tout droit prévu par la loi tel que le droit de rétractation, la plupart de nos Services prévoient une garantie de remboursement, pour le cas où vous ne seriez pas satisfait, pour quelque raison que ce soit. L'éligibilité varie (par exemple, en fonction du type de services, de la durée de l'abonnement, de la durée depuis l'achat/le renouvellement, du lieu d'achat, etc.).

## **10. Contrat de licence et de services ou autre**

Nos services et votre utilisation de nos services sont régis et soumis à l'ensemble des Conditions générales applicables (par exemple, le contrat de licence et de services, etc.), ainsi qu'aux conditions de licence de logiciels tiers que vous devez accepter avant d'accéder à nos services ou de les utiliser. Pour plus d'informations, consultez [nortonlifelock.com/legal](https://nortonlifelock.com/legal).

## **11. Services non autorisés et protection de la marque**

- a. Vous ne pouvez pas modifier, dissocier ou diviser aucun service en composants à des fins de distribution, transfert, revente ou toute autre fin. Il vous est strictement interdit de séparer une clé de licence de tout service logiciel associé et de la transférer à un tiers.
- b. Nos services sont disponibles pour une utilisation personnelle et non commerciale par vous et par les membres de votre foyer pendant la durée applicable. Tout achat pour un usage commercial ou pour la revente n'est pas autorisé. Nous nous réservons le droit de rejeter les commandes, les achats et les transactions et/ou de désactiver les services qui peuvent avoir été obtenus par ou pour des moyens non autorisés et/ou qui enfreignent l'ensemble pertinent des termes et conditions applicables. Les services sont valables pour une utilisation dans le lieu où vous avez effectué l'achat, souscrit l'abonnement et/ou effectué l'inscription ; votre capacité à utiliser, installer et/ou activer peut être limitée en fonction de votre emplacement.
- c. Tous les services doivent être obtenus en premier lieu auprès de nous (ou par l'intermédiaire de nos partenaires agréés). Si l'acquisition initiale des services a eu lieu en utilisant une méthode de paiement obtenue frauduleusement ou tout autre moyen non autorisé, nous n'avons aucune obligation de fournir des services d'assistance et/ou de permettre l'utilisation continue des services concernés.

## **12. Confidentialité**

Nous attachons une grande importance à la confidentialité de vos données personnelles. Notre [déclaration générale de confidentialité](#) décrit la façon dont nous recueillons, utilisons et traitons les données vous concernant et concernant vos appareils lorsque vous utilisez et accédez à nos Services.

## **13. Garantie**



En tant que consommateur, vous pouvez bénéficier de certains droits en vertu de votre législation nationale, notamment des garanties juridiques relatives aux produits et services défectueux ou non conformes qui deviennent apparents dans un délai minimum de deux (2) ans, ou tel que prévu par votre législation nationale, à compter de la livraison des produits et/ou services. Ces droits ne sauraient en aucun cas se voir affectés par nos Conditions générales de vente.

#### **14. Notre responsabilité**

- a. Si nous ne fournissons pas les Services (ou n'exécutons pas toute autre obligation) tels que définis dans les présentes Conditions générales de vente ou tels que requis par la loi, nous sommes responsables des pertes ou dommages que vous subissez et qui sont le résultat prévisible de notre manquement ou négligence. Une perte ou un dommage est prévisible lorsque nous savions tous deux, au moment où nous avons convenu des Conditions générales de vente, que des pertes ou dommages seraient le résultat probable de notre manquement à nos obligations.
- b. Nous ne sommes pas responsables :
  - i) des pertes ou dommages qui ne sont pas prévisibles, échappent à notre contrôle et que nous ne pouvons pas éviter par des actions appropriées ;
  - ii) des pertes ou dommages qui ne sont pas causés par la violation de nos obligations énoncées dans les présentes Conditions générales de vente ou dans la loi ;
  - iii) des pertes ou dommages causés par une violation de votre part des présentes Conditions générales de vente ; ou
  - iv) des pertes économiques ou immatérielles résultant de l'exécution des présentes Conditions générales de vente.
- c. Aucun élément des présentes Conditions générales de vente ne limite ou n'exclut notre responsabilité en cas de : (a) la mort ou les blessures causées par notre négligence ; (b) la fraude ou les déclarations frauduleuses ; (c) la faute intentionnelle ou la négligence grave ; ou (d) toute question à l'égard de laquelle il serait illégal pour nous de limiter ou d'exclure notre responsabilité.

#### **15. Droits de propriété**

Nous conservons la propriété de tous les droits exclusifs sur nos services et/ou sur le site web, et sur tous les noms commerciaux, marques de commerce, marques de service associés ou affichés. Vous n'êtes d'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 services.

#### **16. Restrictions en matière d'exportation**

Vous reconnaissez que les Services et les données techniques associées (dénommés conjointement « **Technologies Contrôlées** ») puissent 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 réexportées ou à partir desquelles 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 mesure où elles sont compatibles avec les lois des États-Unis, et de ne pas exporter, réexporter, importer, ni mettre à disposition autrement la Technologie Contrôlée 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 toute activité, y compris sans s'y limiter 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.

## **17. Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par les lois du pays dans lequel vous vivez, et vous pouvez intenter une action en justice auprès des tribunaux de ce pays.

## **18. Différends**

La plupart des différends peuvent être réglés de manière informelle et efficace en contactant [le Service Client et Support NortonLifeLock](#). Si vous vivez dans l'Union Européenne (à l'exclusion du Royaume-Uni), en Islande, au Liechtenstein ou en Norvège et souhaitez qu'un organisme indépendant règle notre différend sans que vous ayez à vous adresser à un tribunal ou à une commission d'arbitrage des consommateurs, vous pouvez soumettre le litige sur le site web de la Commission européenne pour le règlement en ligne des litiges <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Veuillez noter que si vous soumettez un litige sur le site web de la Commission européenne pour le règlement en ligne des litiges (ou auprès de tout autre service d'arbitrage des consommateurs), nous pouvons refuser de participer à l'arbitrage car nous ne sommes pas tenus par la loi, les règles établies par les associations professionnelles ou les présentes dispositions, de participer à un arbitrage de consommation.

## **19. Notifications de modifications**

Nous pouvons mettre à jour ou modifier les Conditions générales de vente, ou toute stipulation de votre contrat avec nous (y compris le tarif et les termes des politiques référencées), pour une ou plusieurs des raisons suivantes : i) pour se conformer à la loi et refléter tout changement législatif ; ii) pour se conformer aux exigences imposées par un organisme de régulation ; iii) pour corriger toute erreur ; iv) pour harmoniser les services ou les termes dans différentes juridictions ; v) pour des raisons de clarté ; vi) pour assurer une meilleure fonctionnalité des services ; et vii) pour toute autre raison valable.

Si nous apportons des modifications importantes aux Conditions générales de vente susceptibles de vous être significativement préjudiciables, nous vous donnerons un préavis de quatorze (14) jours et vous donnerons le droit de résilier votre contrat et de recevoir un remboursement au prorata de la durée restante de votre service. Pour faire valoir ce droit, vous devez nous informer de votre souhait de résilier le contrat dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle nous vous avons notifié la modification et votre droit de résiliation. Si vous faites valoir ce droit, les Conditions générales de vente prendront fin.

Nous pouvons apporter des changements qui sont immatériels ou à votre avantage immédiatement et sans préavis.

## **20. Contact**

- a. Pour toute question concernant les Conditions générales de vente, les services, les transactions ou si vous rencontrez un problème avec votre commande, si vous avez besoin d'aide ou si vous souhaitez simplement nous contacter pour une raison quelconque, visitez la [page de contact du Service client et support](#) ou écrivez à l'adresse : Service client et support NortonLifeLock, PO Box 5698, Dublin 15, Ireland. Si nous ne vous facturerons pas un appel à nos agents du Service client et support NortonLifeLock, tout frais éventuel associé à l'appel est à votre charge et dépend du fournisseur de télécommunications que vous utilisez.
- b. Pour les coordonnées de notre entreprise, veuillez [cliquer ici](#).