

Bienvenido a las Condiciones de Uso de Trend para Consumidores

El presente contrato se celebra entre Usted —la persona que ha adquirido nuestro producto— y Trend Micro, que es la denominación legal de la empresa que celebra legalmente este contrato con Usted, a efectos del uso que haga de los productos y servicios para consumidores. TrendLife es la unidad de negocio de Trend Micro que ofrece productos y servicios para consumidores (consulte la sección 14 para conocer la entidad específica de Trend Micro que le corresponde a efectos contractuales). Las referencias a «Trend Micro», «Trend» o «TrendLife» en el presente contrato se refieren a Trend Micro, aunque pueden utilizarse indistintamente. Última actualización: 10 de agosto de 2026. Siempre disponible en www.trendmicro.com/legal.

¿Es este contrato para Usted? Sí, si utiliza nuestros productos para uso personal o doméstico. No, si utiliza nuestros productos para fines empresariales; en ese caso, consulte nuestro Contrato Global de productos específicos para empresas en www.trendmicro.com/legal.

Requisito de edad: Debe tener al menos 18 años para celebrar este contrato. Si es menor de 18 años, uno de sus padres o su tutor legal deberá aceptar estas condiciones en nombre de Usted y asumir la responsabilidad por el uso del producto por Usted.

Al hacer clic en «Acepto» o al utilizar un producto de TrendLife, confirma que:

1. Este contrato le es aplicable a Usted y a todas las personas de su hogar que utilicen el producto, a menos que el producto exija que cada miembro del hogar acepte este contrato por separado, en cuyo caso este contrato solo le es aplicable a Usted
2. Si un producto permite su uso por parte de un menor y acepta este contrato en nombre del menor, asume la responsabilidad del uso que este haga del producto y confirma que tienes autoridad para dar su consentimiento en nombre del menor
3. Utiliza el producto exclusivamente para uso personal o doméstico, y no con fines empresariales o comerciales
4. Ha leído y comprendido estas condiciones y acepta regirse por ellas y someterse a las mismas.

¿Necesita ayuda? Para preguntas sobre el producto y la asistencia técnica, visite nuestro [Centro de ayuda](#). Para preguntas sobre este contrato, póngase en contacto con nosotros en legal_notice@trendmicro.com.

1. Primeros pasos

1.1. Activación de producto

Para empezar, tendrá que crear una cuenta de TrendLife. Las instrucciones de activación se encontrarán en el correo electrónico de confirmación de la compra o en la documentación que le haya facilitado el minorista o distribuidor al que se lo haya comprado. Asegúrese de utilizar una dirección de correo electrónico válida. La utilizaremos para enviarle avisos importantes y recordatorios de renovación.

1.2. Fecha de inicio de la suscripción al producto

- **¿Lo ha comprado por Internet?** Su suscripción comienza el mismo día de la compra. Cree una cuenta de TrendLife o inicie sesión en la que ya tenga en <https://account.trendlife.com/> para descargar e instalar el producto. Le enviaremos por correo electrónico las instrucciones para hacerlo. Le recomendamos que realice la configuración de inmediato.
- **¿Lo ha comprado en una tienda?** Entre en <http://www.trendlife.com/activate> para completar la configuración. Su suscripción comienza en la fecha en que realice este paso.

1.3. Cómo mantener su cuenta segura

Usted es responsable de mantener seguras y confidenciales las credenciales de su cuenta, su dirección de correo electrónico y su contraseña. Por favor, no comparta su cuenta con nadie que no viva en su hogar. Si cree que su cuenta ha sido comprometida, cambie su contraseña inmediatamente y avísenos en <https://helpcenter.trendlife.com/en-US/>. Usted es responsable de cualquier actividad que se realice con su cuenta.

2. Su licencia

2.1. Lo que puede hacer

Mientras su suscripción esté activa, estos son sus derechos:

- Si ha descargado e instalado nuestro producto en su dispositivo: puede utilizarlo para uso personal o doméstico, no comercial, en el número de dispositivos o usuarios que figura en su confirmación de compra. También puede realizar una copia de seguridad con fines de emergencia o recuperación, pero no puede utilizarse como una instalación activa adicional.
- Si accede a nuestro producto a través de un navegador sin instalarlo: puede utilizarlo para uso personal o doméstico, no comercial, en el número de dispositivos o usuarios que se indica en su confirmación de compra, durante la vigencia de su suscripción.

2.2. Lo que no puede hacer

- Compartir, prestar, alquilar o revender el producto a terceros, ni utilizarlo para prestar un servicio a otros, independientemente de si cobra por ello o no
- Utilizar cualquier parte del producto de una forma para la que no haya sido diseñado
- Intentar copiar (excepto la copia de seguridad mencionada en el punto 2.1 anterior), modificar, realizar ingeniería inversa o recrear el producto
- Utilizar deliberadamente una versión pirateada o no autorizada del producto
- Utilizar Kaleida o cualquier función de asistente de IA de forma que infrinja nuestra Política de uso aceptable de Kaleida (sección 3)
- Utilizar cualquier función de inteligencia artificial del producto para tomar decisiones de carácter médico, jurídico, financiero, de seguridad física o relacionadas con el bienestar infantil
- Instalar el producto en más dispositivos de los que permiten sus derechos
- Seguir utilizando el producto una vez que su suscripción haya finalizado o haya sido cancelada

3. Política de uso aceptable de Kaleida

3.1. Para qué sirve Kaleida

Kaleida es nuestro asistente de IA diseñado para ayudarle a Usted y a su familia con las tareas cotidianas, el aprendizaje y la organización de horarios. Para garantizar que Kaleida funcione bien para todos, especialmente para los miembros más jóvenes de la familia, pedimos a todos los usuarios que

sigan estas directrices al utilizar Kaleida.

3.2. Uso responsable de Kaleida

Al utilizar Kaleida, Usted acepta que no hará lo siguiente:

- Utilizar Kaleida para generar, solicitar o compartir contenido ilegal, perjudicial, amenazante, abusivo, acosador u obsceno
- Intentar manipular o «liberar» a Kaleida para que genere respuestas que, de otro modo, se negaría a proporcionar
- Utilizar Kaleida para suplantar a cualquier persona o falsear su identidad o su relación con cualquier miembro de la familia
- Utilizar Kaleida con fines comerciales, incluida la publicidad o la reventa de los resultados
- Subir o compartir a través de Kaleida contenido que infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros
- Utilizar Kaleida de cualquier forma que infrinja la legislación aplicable

3.3. Cuentas de niños y adolescentes

Si es Usted padre, madre o tutor legal y ha creado un perfil para un niño o adolescente menor de 18 años:

- Usted es responsable del uso que su hijo haga de Kaleida y de garantizar que lo utilice de conformidad con esta Política de uso aceptable
- Los perfiles de menores solo pueden crearse tras completar el proceso de consentimiento parental requerido dentro de la aplicación. Falsificar su condición de padre, madre o tutor legal constituye un incumplimiento del presente contrato
- No debe intentar manipular Kaleida para que responda a su hijo de una manera incompatible con su edad

Los detalles completos sobre cómo recopilamos, utilizamos y protegemos la información de su hijo se recogen en nuestro Aviso a los padres y en la Política de privacidad para menores, ambos accesibles desde la aplicación.

3.4. Cómo funciona Kaleida

Kaleida canaliza las solicitudes a través de proveedores externos de modelos de IA para generar respuestas. Al utilizar Kaleida, acepta que sus interacciones con Kaleida se procesen de esta manera, con sujeción a las medidas de protección de la privacidad descritas en nuestra Política de privacidad y en el Aviso sobre la recogida de datos.

4. Pago y facturación

4.1. Suscripción y precios

Las suscripciones pueden venderse en periodos mensuales y/o anuales. El precio siempre se mostrará claramente en el momento de la compra o la renovación.

4.2. Pago

Al realizar una compra en línea, autoriza a Trend (o a nuestro socio de pagos) a cobrar en el método de pago que Usted haya elegido el importe de su compra inicial y, posteriormente, cualquier renovación automática futura, en caso de que confirme dicha opción. Los precios no incluyen impuestos locales, como el IVA o el impuesto sobre las ventas; estos se añadirán al finalizar la compra en función de su lugar de residencia. Tenga en cuenta también que su operador de telefonía móvil puede cobrarle tarifas de datos o de telefonía móvil al utilizar nuestros productos.

4.3. Mantener actualizados sus datos de pago

Asegúrese de que su información de facturación esté actualizada, incluyendo el número de tarjeta, la fecha de caducidad y la dirección de facturación. Al aceptar estas condiciones, das su consentimiento para que dichos datos actualizados se utilicen en futuras facturaciones.

4.4. Cambios en los precios

Si el precio de su suscripción cambia en el momento de la renovación, se lo comunicaremos por correo electrónico con al menos 28 días de antelación. Si continúa con su suscripción tras recibir dicho aviso, se entenderá que ha aceptado el nuevo precio.

4.5. Renovación automática

Su suscripción se renueva automáticamente al final de cada periodo, tanto si tiene un plan mensual, anual o plurianual. Si ha adquirido un plan plurianual, tenga en cuenta que, en caso de que haya optado por la renovación automática, su suscripción se renovará automáticamente por un periodo de 1 año (y no por el periodo plurianual original).

Puede desactivar la renovación automática en cualquier momento en <https://account.trendlife.com/>. Desactivarla no afectará a su suscripción actual: mantendrá acceso completo hasta que caduque, momento en el que tendrá que renovarla manualmente. Siempre le enviaremos un correo electrónico de recordatorio al menos 28 días antes de la renovación, en el que se indicarán claramente el precio de la renovación, la duración y sus opciones de cancelación.

Dependiendo de su lugar de residencia, pueden aplicarse derechos adicionales en relación con la renovación automática y la cancelación; consulte la sección 14 para obtener más detalles.

4.6. Pagos fallidos

Si falla un pago de renovación, intentaremos avisarle por correo electrónico. Si no se recibe el pago dentro de un plazo de gracia razonable, su suscripción caducará y perderá el acceso al producto y a las actualizaciones de seguridad hasta que la renueve.

4.7. Cancelaciones y reembolsos

Si desactiva la renovación automática, no se le volverá a cobrar una vez finalizado el periodo actual. Por lo general, no se ofrecen reembolsos por el tiempo no utilizado, salvo en los casos que se indican a continuación o según lo exija la ley.

- Cambio de opinión (período de reflexión): Si la legislación de su país te concede un período de reflexión, puede cancelar la suscripción en un plazo de 14 días desde la compra o la renovación y obtener un reembolso completo, siempre que no haya utilizado el producto más allá del período de prueba o evaluación permitido.
- Reembolsos por renovación automática: si no era su intención renovar, puede solicitar un reembolso en un plazo de 30 días a partir de la fecha de renovación.
- ¿Lo ha comprado a un distribuidor externo? Los reembolsos suelen tramitarse más rápidamente a través de ese distribuidor, según su propia política de devoluciones, por lo que suele ser la mejor opción en primer lugar. Si lo prefiere, también puede ponerse en contacto con nosotros directamente, y nada de lo aquí expuesto limita los derechos que le asistan en virtud de la legislación aplicable en materia de consumo.
- Sus derechos legales: Nada de lo aquí expuesto afecta a los derechos de reembolso o cancelación que le asisten en virtud de la legislación de protección del consumidor de su país.

5. Cancelación y suspensión

5.1. Duración de su suscripción

Su acceso continuará hasta el final del plazo de su suscripción actual, a menos que esta haya finalizado o se haya suspendido antes, tal y como se establece en esta sección.

5.2. Cuándo Trend puede cancelar o suspender su acceso

Si incumple gravemente estas condiciones, Trend podrá cancelar su acceso. Cuando el incumplimiento pueda subsanarse, se lo notificaremos por escrito y te daremos un plazo de 20 días para subsanarlo antes de proceder a la cancelación. Cuando el incumplimiento no pueda subsanarse, por ejemplo, en caso de ingeniería inversa, copia o reventa del producto, u otro uso indebido de nuestra propiedad intelectual, podremos cancelar el acceso de forma inmediata. También podremos actuar de inmediato, sin plazo de subsanación, si no realiza el pago de la renovación o si supone un riesgo de seguridad para el producto o para terceros. En estos casos, o mientras investigamos un presunto incumplimiento grave, Trend podrá:

- Cancelar su acceso de forma inmediata
- Bloquear temporalmente su acceso a los servicios en la nube o de asistencia, o
- Suspender su uso del producto y de los servicios de asistencia

Tiene derecho a recurrir cualquier cancelación poniéndose en contacto con su oficina local de Trend.

5.3. Cuándo puede cancelar

- **En cualquier momento:** puede dejar de utilizar el producto y rescindir este contrato cuando lo desee, notificándonoslo por escrito. Tenga en cuenta que no se realizarán reembolsos por el tiempo restante no utilizado de su suscripción.
- **Si incumplimos gravemente este contrato:** si Trend incumple gravemente este contrato y no soluciona el problema en un plazo de 20 días desde la recepción de su notificación por escrito (siempre que el problema sea solucionable), podrá cancelar el contrato y recibir un reembolso prorrateado de las cuotas prepagadas que no haya utilizado.

5.4. Qué debe hacer cuando finalice su suscripción

Cuando su suscripción finalice por cualquier motivo, deberá:

- Dejar de utilizar el producto inmediatamente
- Desinstalar y eliminar definitivamente todas las copias del software y cualquier documentación relacionada

Si su suscripción caduca debido a un pago fallido o no realizado, el presente contrato quedará automáticamente rescindido y se aplicará lo anterior. A menos que haya rescindido el contrato debido a un incumplimiento grave por parte de Trend (apartado 5.3), las cuotas vencidas y no pagadas seguirán siendo de su responsabilidad.

6. Sus datos

6.1. Su responsabilidad respecto a sus datos

Usted es responsable de asegurarse de que cualquier dato que comparta con Trend pueda compartirse legalmente, incluidos los datos personales. Esto significa que dispone de los derechos y permisos necesarios para concedernos acceso a ellos, y que el uso de nuestros productos por Usted cumple con la legislación aplicable.

6.2. Cómo utilizamos sus datos

Para ofrecerle y mejorar nuestros productos, necesitamos acceder a ciertos datos tuyos y utilizarlos. Los utilizamos para:

- Proporcionarle el producto y los servicios de asistencia
- Mantener y mejorar el funcionamiento del producto y su eficacia en materia de seguridad
- Identificar posibles amenazas de seguridad, archivos maliciosos y sitios web peligrosos para mantener actualizadas nuestras bases de datos de amenazas
- Gestionar el presente contrato
- Cumplir con nuestras obligaciones legales

Puede encontrar información detallada sobre qué datos recopilamos y cómo los protegemos en nuestra Política de privacidad, en trendmicro.com/privacy, y en nuestro Centro de confianza, en trendmicro.com/trustcenter. Siempre que sea posible, puede optar por que no se utilicen determinados datos a través de la configuración de su cuenta.

Conservamos sus datos solo durante el tiempo que los necesitemos para proporcionar el producto, cumplir con nuestras obligaciones legales, fiscales y de auditoría, y para gestionar y hacer cumplir este contrato. El tiempo que conservamos los datos depende del tipo de datos; por ejemplo, los datos de las tarjetas de pago se eliminan o se ocultan en un plazo de 60 días tras la resolución, mientras que los registros de facturación, transacciones y licencias se conservan durante más tiempo cuando se aplican requisitos fiscales, de auditoría u otros requisitos legales. Los detalles completos de nuestros períodos de conservación se recogen en nuestra política de privacidad en trendmicro.com/privacy. Si ha realizado la compra a través de una tienda de aplicaciones como Google Play o la App Store de Apple, la información de facturación y pago relacionada con dicha compra queda en poder del proveedor de la tienda de aplicaciones, de acuerdo con su propia política de privacidad y prácticas de conservación, que están fuera de nuestro control.

Dependiendo de su lugar de residencia, es posible que tenga derechos sobre sus datos personales, como el derecho a acceder a ellos, rectificarlos, suprimirlos u oponerse al uso que hacemos de los mismos. Para ejercer cualquiera de estos derechos, visite trendmicro.com/privacy o póngase en contacto con nosotros en legal_notice@trendmicro.com. Le responderemos en el plazo establecido por la legislación de su país.

7. Comunicaciones de Trend

Al utilizar nuestros productos, acepta recibir correos electrónicos y mensajes de nosotros dentro de la aplicación sobre temas como actualizaciones de productos, alertas de seguridad, avisos de servicio y recordatorios de suscripción. También podemos ponernos en contacto con Usted para informarle de cuestiones legales importantes, como cambios en este contrato. No le enviaremos correos electrónicos de marketing sin su consentimiento. Si cambia de opinión, puede darse de baja en cualquier momento utilizando el enlace que aparece en cualquier correo electrónico de marketing o actualizando sus preferencias en <https://account.trendlife.com/>. Tramitaremos su solicitud de inmediato. Darse de baja de las comunicaciones de

marketing no afectará a las comunicaciones sobre el producto o de carácter legal que deba seguir recibiendo.

8. Asistencia, actualizaciones y cambios en su producto

8.1. Cómo obtener ayuda

Todas las suscripciones activas incluyen nuestra asistencia técnica estándar sin coste adicional:

- Asistencia por correo electrónico
- Asistencia telefónica en horario comercial
- Asistencia por chat en directo 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso a nuestros foros de la comunidad

El servicio de asistencia está disponible en determinados idiomas. Para consultar los temas de ayuda y las opciones de contacto, visite <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/contact-support/>.

8.2. Asistencia Premium

Si necesita más ayuda, también ofrecemos opciones de asistencia de pago: asistencia premium, asistencia ultimate y servicios de asistencia puntuales. La asistencia de pago tiene una vigencia de 12 meses a partir de la fecha de compra (a menos que se indique lo contrario en tu confirmación), y los clientes de asistencia premium y ultimate tienen acceso a una línea telefónica de asistencia exclusiva. Encontrará los detalles en su confirmación de compra o al iniciar sesión en su cuenta en <https://helpcenter.trendlife.com/>.

8.3. Herramientas de asistencia remota

Para diagnosticar y solucionar problemas complejos, es posible que nuestro equipo de asistencia tenga que utilizar herramientas especializadas. Es posible que le pidamos que:

- Descargue e instale una herramienta de diagnóstico desde nuestra página web o a través del correo electrónico, o
- Que nos permita acceder temporalmente a su dispositivo de forma remota mediante una herramienta para compartir pantalla; esta herramienta solo estará activa durante la sesión de asistencia

Cualquier herramienta que le pidamos que instale se le proporciona únicamente para esa sesión de asistencia y solo debe utilizarse para ese fin. Las mismas restricciones que se aplican a nuestros productos (véase la sección 2.2) se aplican también a estas herramientas.

8.4. Grabación de las sesiones de asistencia

Cuando se ponga en contacto con nosotros para solicitar asistencia, ya sea por teléfono, chat, sesión remota o pantalla compartida, la sesión podrá grabarse o supervisarse con fines de control de calidad, formación, seguridad y cumplimiento normativo. Se lo comunicaremos al inicio de la sesión cuando así lo exija la ley. Las grabaciones se conservan únicamente durante el tiempo necesario y se gestionan de acuerdo con nuestras prácticas de tratamiento de datos, disponibles en trendmicro.com/privacy.

8.5. Actualizaciones de seguridad

Enviamos automáticamente actualizaciones de seguridad a su producto en segundo plano como parte de su suscripción; estas no conllevan ningún coste adicional. En el caso del software instalado, Usted acepta que estas actualizaciones se instalen automáticamente para que su protección se mantenga al día. Aunque nos esforzamos por mantener su seguridad actualizada, no podemos garantizar que se detecten o bloqueen todas las amenazas, ya sean conocidas o desconocidas.

8.6. Actualizaciones del producto

Podemos lanzar actualizaciones del producto durante su suscripción sin coste adicional. Usted acepta que estas se instalen en segundo plano. Una vez que haya una nueva versión disponible, es posible que dejemos de dar soporte a la anterior.

8.7. Actualizaciones

También podemos ofrecer actualizaciones de versión durante su suscripción, normalmente sin coste adicional. En el caso de los productos basados en la nube, las actualizaciones de versión se implementan a nuestra discreción y es posible que no pueda retrasarlas ni rechazarlas. Le avisaremos con una antelación razonable de cualquier actualización de versión significativa que afecte al funcionamiento del producto.

8.8. Cuando se deja de comercializar un producto

- **Fuera de venta:** Podemos dejar de vender o renovar un producto en cualquier momento. Si esto afecta a un producto que esté utilizando, se lo comunicaremos por correo electrónico, mediante un aviso en la aplicación o en <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/article/TMKA-19655>. Esto no afectará a su acceso durante el resto del periodo de vigencia de su suscripción actual.
- **Fin del soporte técnico:** También podemos dejar de proporcionar actualizaciones de seguridad y soporte técnico para un producto o una versión a partir de una fecha determinada. Le avisaremos con una antelación razonable por correo electrónico y en <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/article/TMKA-19655>.
- **Sus derechos en caso de que esto ocurra:** Si dejamos de comercializar un producto o finalizamos el soporte antes de que caduque su suscripción prepagada actual, haremos todo lo posible por ofrecerle un producto sustitutivo equivalente. Si ello no fuera posible, le reembolsaremos la parte no utilizada de su suscripción de forma prorrateada. Sus derechos legales como consumidor, según la legislación local, no se ven afectados.

9. Garantías

9.1. Garantía del producto

Garantizamos que nuestros productos funcionarán de acuerdo con su documentación durante la vigencia de su suscripción. Si no es así, a nuestra elección: (i) nos esforzaremos por solucionar el problema en un plazo razonable; (ii) le ofreceremos un reembolso prorrateado correspondiente al periodo afectado; o (iii) lo repararemos o sustituiremos. En el caso del software, deberá desinstalar y eliminar todas las copias. El software reparado o sustituido no da lugar a un nuevo periodo de garantía. Esto no afecta a sus derechos legales como consumidor según la legislación local.

9.2. Garantía de devolución del dinero

Independientemente de cualquier derecho de desistimiento que pueda tener según se describe en la sección 4.7, nuestro deseo es que quede completamente satisfecho. Si no está satisfecho con su producto por cualquier motivo, puede solicitar un reembolso completo en un plazo de 30 días a partir de la fecha de compra, sin que se le hagan preguntas. Esta garantía se aplica únicamente a las compras realizadas a través de nuestra página web y de nuestras tiendas físicas. No se aplica a las compras realizadas a través de tiendas de aplicaciones de terceros (por ejemplo, Google Play o Apple

App Store), que suelen ofrecer un plazo de reembolso alternativo de acuerdo con sus propias condiciones.

- **Compras en línea:** Para solicitar un reembolso por compras realizadas a través del sitio web de TrendLife, envíe un ticket de asistencia a <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/srf/>.
- **Compras en tiendas físicas:** Devuelva el producto a la tienda donde lo compró, de acuerdo con la política de devoluciones de dicho minorista. Si el minorista no puede tramitar su reembolso, póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/contact-support/> y le ayudaremos a resolverlo.

Si necesita más información sobre cómo solicitar un reembolso, visite <https://helpcenter.trendlife.com>.

9.3. Cuándo no se aplican estas garantías

Nuestras garantías no cubren los problemas causados por:

- un uso indebido, una configuración incorrecta o una modificación no autorizada del producto
- causas ajenas a nuestro control, como cortes de Internet o fallos de terceros
- respuestas generadas por IA que Usted no compruebe antes de su uso
- software o hardware de terceros no suministrado por Trend, incluidas otras herramientas de seguridad que se ejecuten junto con las nuestras
- una instalación que no siga nuestras instrucciones, o modificaciones realizadas por Usted o por alguien que actúe en su nombre
- el uso de un sistema operativo o dispositivo que no cumpla con nuestros requisitos mínimos
- no instalar las actualizaciones de seguridad o del producto que hayamos puesto a su disposición
- una no conformidad de la que no se nos haya notificado dentro del plazo de garantía

Los productos de prueba y versiones Beta no están cubiertos por estas garantías; consulta la sección 9.5 más abajo.

9.4. Hardware

Si ha adquirido un producto de hardware, recibirá una tarjeta de garantía independiente del fabricante. Las condiciones de dicha garantía abarcan aspectos como la duración, lo que se incluye y cómo solicitar una reparación o sustitución. En caso de conflicto entre la garantía del fabricante y el presente contrato, prevalecerá la garantía del fabricante.

9.5. Productos de prueba y Beta

- **Probar antes de comprar:** Durante el periodo de prueba gratuito, puede utilizar el producto únicamente con fines de evaluación personal. Su licencia de prueba caduca automáticamente al finalizar el periodo de prueba. Si decide comprar antes de que finalice el periodo de prueba, este podría terminar en el momento en que se active su suscripción de pago; por lo tanto, si desea disfrutar del periodo de prueba completo, espere a que finalice antes de suscribirse. Si decide no comprar (dependiendo de dónde haya la compra), deje de utilizar el producto y desinstálelo de sus dispositivos.
- **Productos beta:** Si le invitamos a probar un producto beta, siga las directrices de prueba que le proporcionemos y comparta sus comentarios con nosotros. Los productos beta son confidenciales; por favor, no comparta públicamente detalles sobre sus funciones, errores o rendimiento sin nuestro consentimiento por escrito. Podemos dejar de ofrecer un producto beta en cualquier momento y no estamos obligados a ponerlo a disposición del público en general.

Tenga en cuenta que los productos de prueba y beta se proporcionan «tal cual», sin ningún tipo de garantía. Pueden contener errores o tener funciones limitadas, y no hacemos ninguna promesa sobre su rendimiento o disponibilidad.

9.6. Productos de terceros

Nuestros productos pueden incluir componentes de software de código abierto. Los detalles de estos componentes y las condiciones de licencia aplicables se pueden consultar en el archivo «Léeme» o «Acerca de» del producto correspondiente.

10. Propiedad/Cuestiones de propiedad

10.1. Nuestros productos, incluida toda la tecnología subyacente, los algoritmos, las actualizaciones, las mejoras y cualquier análisis que realicemos utilizando sus datos, pertenecen a Trend y a sus proveedores. Este contrato le otorga el derecho a utilizar el producto; no le transfiere ningún derecho de propiedad ni de propiedad intelectual. Le rogamos que no elimine ningún aviso de derechos de autor o de propiedad de ninguna parte del producto.

10.2. Si un tercero alega que un producto de Trend infringe sus derechos de propiedad intelectual, nos esforzaremos por resolverlo, ya sea corrigiendo el problema o garantizando su derecho a seguir utilizando el producto. Si ninguna de estas opciones fuera posible, le reembolsaremos cualquier cuota de suscripción prepagada que no haya utilizado. Esto se aplica siempre y cuando utilice el producto de conformidad con estas condiciones.

11. Exenciones de responsabilidad y límites de responsabilidad

11.1. Sus derechos legales siempre son de aplicación

Nada de lo dispuesto en este contrato tiene por objeto excluir o limitar los derechos que le asisten en virtud de las leyes obligatorias de protección del consumidor de su país o región. Si alguna cláusula de este contrato entrara en conflicto con dichas leyes, dicha cláusula no se le aplicará y prevalecerán sus derechos legales.

11.2. Lo que no garantizamos

Nos esforzamos por que nuestros productos sean fiables y eficaces, pero no podemos hacer promesas ilimitadas. A menos que hayamos indicado lo contrario de forma específica en este contrato, nuestros productos se proporcionan «tal cual» y «según disponibilidad». **En particular, no garantizamos que el producto:**

- esté completamente libre de errores o esté siempre disponible sin interrupciones
- proteja sus dispositivos, sistemas o datos frente a todas las posibles amenazas de seguridad
- funcione con todo el hardware, software o servicios no proporcionados o especificados por Trend

Si el producto utiliza inteligencia artificial (incluida la IA generativa o agentiva), no garantizamos que ninguna respuesta que se le proporcione sea precisa o adecuada. Se recomienda que compruebe los resúmenes, las recomendaciones y las comunicaciones generados por la inteligencia artificial antes de utilizarlos. No debe basarse en las respuestas de la inteligencia artificial para tomar decisiones médicas, legales, financieras, de seguridad física o relacionadas con el bienestar infantil.

Esto no afecta a los derechos que le asisten en virtud de la legislación de protección del consumidor de su país.

11.3. De qué somos siempre responsables

Independientemente de cualquier otra disposición del presente contrato, ni Usted ni Trend pueden excluir o limitar la responsabilidad por:

- la muerte o las lesiones personales causadas por negligencia
- fraude o tergiversación fraudulenta, conducta dolosa o negligencia grave
- nuestras obligaciones en caso de que exista un problema de titularidad con nuestro producto (artículo 10)
- cualquier responsabilidad que no pueda excluirse o limitarse en virtud de la legislación aplicable

11.4. Límite de nuestra responsabilidad

Para cualquier otro tipo de reclamación, y salvo que la legislación de su país disponga lo contrario, la responsabilidad total de Trend frente a Usted se limita a las tarifas que haya abonado por el producto en cuestión durante los 12 meses anteriores a la fecha en que se produjo la reclamación. En el caso de productos de prueba o beta, nuestra responsabilidad se limita al equivalente a 100 dólares estadounidenses en su moneda local, según el tipo de cambio vigente en la fecha de cualquier reclamación. Este límite se aplica de forma conjunta a Trend, a las empresas de su grupo y a sus proveedores.

11.5. De qué no somos responsables

Salvo lo establecido en los apartados 11.3 y 11.4, y a menos que la ley exija lo contrario, Trend no se hace responsable de:

- pérdidas imprevistas, incluidas aquellas que no se hayan contemplado previamente entre Usted y nosotros en caso de que se produzca un acto ilícito;
- la pérdida de datos o contenidos que no haya sido causada directamente por nosotros;
- productos o servicios prestados por terceros;
- interrupciones o interferencias en las comunicaciones a través de Internet o de redes que escapen a nuestro control; o
- errores o resultados inexactos derivados de cualquier función de inteligencia artificial, como respuestas incorrectas, inventadas o inapropiadas (alucinaciones). Es posible que los resultados de la IA no siempre sean precisos, por lo que debe revisarlos antes de basarse en ellos.

12. General

12.1. Copia de seguridad de sus datos

Dado que no podemos garantizar que nuestros productos protejan contra todas las amenazas ni bloqueen todos los virus, malware u otras amenazas, le recomendamos que realice copias de seguridad de sus datos periódicamente mientras utiliza nuestros productos. Nuestra responsabilidad por cualquier pérdida o daño resultante en sus datos podría verse afectada si no sigue esta recomendación. Consulte la sección 11.5. Sus derechos legales como consumidor en virtud de la legislación local no se ven afectados.

12.2. Circunstancias ajenas a nuestro control

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o fallos causados por circunstancias que escapen a su control razonable, tales como desastres naturales, guerras, ciberataques a la infraestructura de Internet o medidas gubernamentales. Si un evento de este tipo nos impide proporcionarle el producto durante más de 30 días, podrá rescindir este contrato y recibir un reembolso prorrateado de cualquier importe pagado por adelantado correspondiente a la parte no utilizada de su suscripción. Reanudaremos el servicio normal tan pronto como sea razonablemente posible.

12.3. Controles de exportación

Nuestros productos están sujetos a las leyes de control de exportaciones. Al utilizar nuestros productos, confirma que ni Usted ni ningún miembro de su hogar se encuentra en, ni es nacional de, ningún país sujeto a un embargo o a sanciones comerciales, y que no es una persona o entidad prohibida en virtud de ninguna ley aplicable. Usted es responsable de garantizar que su uso del producto cumpla con estas normas.

12.4. Divisibilidad

Si alguna parte del presente contrato resultara inválida o inaplicable, el resto del contrato seguirá en vigor. La parte afectada se revisará únicamente en la medida necesaria para que sea válida.

12.5. Contrato global

El presente contrato constituye el contrato global entre Usted y Trend en relación con nuestros productos. Sustituye a cualquier contrato o entendimiento anterior sobre el mismo tema.

12.6. Supervivencia

Cuando este contrato finalice, seguirán vigentes aquellas disposiciones que, por su naturaleza, deban continuar vigentes, tales como la titularidad de la propiedad intelectual de TrendLife, los límites de responsabilidad y la resolución de litigios.

12.7. Modificaciones de estas condiciones

Podemos actualizar estas condiciones periódicamente. Si realizamos un cambio que afecte de manera sustancial a sus derechos, se lo comunicaremos con al menos 30 días de antelación a través del Centro de ayuda o por correo electrónico. Si continúa utilizando el producto después de que las nuevas condiciones entren en vigor, se entenderá que las ha aceptado. Si no está de acuerdo con los cambios, puede cancelar su suscripción antes de que entren en vigor y recibir un reembolso prorrateado de cualquier importe prepagado no utilizado.

12.8. Renuncia

Si Trend no hace valer alguna parte de este contrato en algún momento, ello no significa que hayamos renunciado al derecho de hacerlo más adelante.

12.9. Cesión

No podrá ceder sus derechos u obligaciones en virtud del presente contrato a ninguna otra persona sin nuestro consentimiento por escrito. Podremos ceder nuestros derechos y obligaciones a otra empresa del grupo Trend o a una empresa sucesora, siempre que la cesión no reduzca de forma sustancial sus derechos en virtud de estas condiciones. Se lo notificaremos si esto ocurre.

12.10. Notificaciones

Cualquier notificación formal por escrito que deba enviarnos en virtud del presente contrato deberá enviarse por correo electrónico a legal_notice@trendmicro.com o por correo postal a la dirección de la empresa de Trend correspondiente que figura en https://www.trendmicro.com/en_us/contact.html. Le enviaremos las notificaciones a la dirección de correo electrónico registrada en su cuenta de Trend. Las notificaciones enviadas por correo electrónico surtirán efecto en el momento de su envío, siempre que no se produzca ningún fallo en la entrega.

12.11. Comentarios y sugerencias

Si nos envía comentarios, sugerencias o ideas sobre nuestros productos, podremos utilizarlos para mejorar nuestros servicios sin que ello suponga ninguna obligación para con Usted. Al compartir sus comentarios con nosotros, nos da permiso para utilizarlos libremente, y no tendrá derecho a ninguna compensación ni reconocimiento por ello.

13. Resolución de litigios

13.1. Cómo presentar una reclamación

Si tiene alguna reclamación sobre nuestros productos o sobre este contrato, nos gustaría que se pusiera en contacto con nosotros en primer lugar. Póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/contact-support/> o envíe un correo electrónico a legal_notice@trendmicro.com. Acusaremos recibo de su reclamación lo antes posible y trataremos de resolverla en un plazo de 14 días. Si no logramos resolverla a su satisfacción, es posible que tenga derecho a remitir su reclamación a una autoridad de consumo o a un organismo alternativo de resolución de litigios de su país.

13.2. Solo para residentes en EE. UU. Esperamos que nunca tenga ningún conflicto con nosotros, pero si lo tuviera, así es como nos gustaría gestionarlo:

- **Paso 1:** póngase primero en contacto con nosotros. Antes de iniciar cualquier procedimiento formal, póngase en contacto con nosotros y denos 60 días para intentar resolver el asunto de manera informal. Envíe una notificación por escrito a: Trend Micro Incorporated, A la atención de: Notificación de Arbitraje, Departamento Jurídico, 225 East John Carpenter Freeway, Suite 1500, Irving, TX 75062. Incluya su nombre, datos de contacto, número de serie del producto (si lo hay), una descripción del problema y qué le gustaría que hiciéramos al respecto. Nos pondremos en contacto con Usted a través de su dirección de facturación o de su correo electrónico.
- **Paso 2 — Arbitraje.** Si no podemos resolverlo de manera informal, ambas partes acuerdan resolver la controversia mediante arbitraje vinculante administrado por la Asociación Americana de Arbitraje (AAA) en www.adr.org, en lugar de acudir a los tribunales. La decisión del árbitro será definitiva. Esto no se aplica a las controversias sobre propiedad intelectual de TrendLife ni a las reclamaciones que pueda presentar ante un tribunal de reclamaciones de menor cuantía.
- **Tribunal de reclamaciones de menor cuantía.** Siempre tiene derecho a presentar una reclamación ante el tribunal de reclamaciones de menor cuantía de su Condado de residencia o del Condado de Dallas (Texas), si su reclamación cumple los requisitos.
- **Costes.** Para disputas por un importe igual o inferior a 75.000 Dólares USA, cubriremos sus tasas de tramitación y los costes de arbitraje, a menos que el árbitro considere que su reclamación era infundada. Si te hacemos una oferta de conciliación y el árbitro le concede una indemnización superior a dicha oferta, pagaremos el importe más elevado más el doble de sus honorarios legales razonables.
- **Prohibición de demandas colectivas.** Todas las disputas deben resolverse de forma individual. Ninguna de las partes podrá interponer ni participar en una demanda colectiva, una acción representativa o un procedimiento colectivo.
- **Su derecho a excluirse de los cambios.** Si modificamos esta sección sobre arbitraje mientras sea suscriptor, puede rechazar el cambio escribiéndonos en un plazo de 30 días. La versión anterior seguirá aplicándose a sus disputas.

14. Qué empresa de Trend y qué legislación se aplican en su caso

La empresa de Trend y la legislación aplicable a su contrato dependen de su lugar de residencia:

Lugar de residencia	Tu empresa de Trend	Legislación aplicable	Controversias
EE. UU. / Canadá	Trend Micro Incorporated, Irving, TX, EE. UU.	Para EE. UU.: Nueva York, EE. UU. Para Canadá: Leyes de su provincia o territorio	Solo para residentes en EE. UU.: véase la sección 13 Para Canadá: los tribunales de su provincia o territorio
América Central y del Sur (excepto Brasil, Colombia y México)	Trend Micro MCA Inc., Irving, Texas, EE. UU.	Legislación de su país de residencia	Tribunales de tu país de residencia
Brasil	Trend Micro do Brasil LTDA, São Paulo	Legislación federal brasileña	Tribunales de São Paulo
Colombia	Trend Micro Colombia S.A.S., Bogotá	Legislación colombiana	Tribunales de Bogotá
México	Trend Micro Latinoamérica S.A. de C.V., Ciudad de México	Legislación federal mexicana	Tribunales de la Ciudad de México
Espacio Económico Europeo (EEE), Reino Unido, Suiza	Trend Micro (Ireland) Limited, Cork, Irlanda	Legislación irlandesa	Tribunales irlandeses
Kazajistán, Turquía, Oriente Medio (excepto Israel y Catar), África	Trend Micro DMCC, Dubái, Emiratos Árabes Unidos	Legislación de Inglaterra y Gales	Tribunales de Inglaterra
Australia	Trend Micro Australia Pty Ltd, North Sydney, Australia	Nueva Gales del Sur, Australia	Tribunales de Nueva Gales del Sur
India, Malasia, Nueva Zelanda, Filipinas, Tailandia	Trend Micro Australia Pty Ltd, North Sydney, Australia	Legislación de su país de residencia	Tribunales de tu país de residencia

Lugar de residencia	Tu empresa de Trend	Legislación aplicable	Controversias
Indonesia, Vietnam	Trend Micro Singapore Pte Ltd, Singapur	Legislación de su país de residencia	Tribunales de tu país de residencia
Singapur	Trend Micro Singapore Pte Ltd, Singapur	Legislación de Singapur	Arbitraje de la SIAC
Israel, Taiwán	Trend Micro Inc., Taipéi, Taiwán	Legislación de su país de residencia	Tribunales de tu país de residencia
RAE de Hong Kong, RAE de Macao, Qatar	Trend Micro Limited, Hong Kong	Legislación de Hong Kong	Tribunales de Hong Kong
República de Corea	Trend Micro Inc. Corea, Seúl	Legislación de Corea	Tribunal del Distrito Central de Seúl
Japón	Trend Micro Incorporated (Japón)	Legislación japonesa	Tribunal de Distrito de Tokio
Todos los demás países	Tal y como se indica en su confirmación de compra	Legislación de Inglaterra y Gales	Tribunales ingleses

Nota para los clientes del Reino Unido y la Unión Europea ("UE")

Si se encuentra en el Reino Unido o en la UE, dispone de derechos legales adicionales en virtud de la Ley de Derechos del Consumidor del Reino Unido de 2015 y de la Directiva de la UE sobre contenidos digitales (2019/770), respectivamente. Estos le otorgan derechos en caso de que los contenidos digitales no se ajusten a lo estipulado en el contrato, incluidos los derechos de reparación, sustitución o reducción del precio. Nada de lo dispuesto en el presente contrato limita dichos derechos.