

Bienvenue dans les Conditions Consommateur de Trend.

Ce contrat intervient entre vous – la personne ayant acquis notre produit - et Trend Micro, qui est la dénomination sociale de l'entreprise concluant légalement ce contrat avec vous, pour les besoins de votre utilisation de produits et services grand public. TrendLife est la marque commerciale sous laquelle Trend Micro fournit les produits et services grand public (consultez la Section 14 pour identifier votre entité Trend contractante). Dans le cadre de ce contrat, les termes "Trend Micro", "Trend" et/ou "TrendLife" désigneront Trend Micro et peuvent être employés de manière interchangeable. Dernière mise à jour : 12 août 2026. Toujours accessible à www.trendmicro.com/legal.

Ce contrat est-il pour vous ? Oui, si vous utilisez nos produits à des fins personnelles ou domestiques. Non, si vous utilisez nos produits pour le compte d'une société. – dans cette dernière hypothèse, veuillez consulter notre Contrat Mondial Produits (*Global Products Agreement*) spécifiquement dédié aux entreprises sur www.trendmicro.com/legal.

Conditions d'âge : Vous devez être âgé d'au moins 18 ans afin de conclure ce contrat. Si vous avez moins de 18 ans, un parent ou un tuteur doit en accepter les termes pour votre compte et endosser la responsabilité de votre utilisation du produit.

En cliquant sur "J'accepte" ou en utilisant un produit TrendLife, vous confirmez que :

1. Ce contrat s'applique à vous et tous les membres de votre foyer, sauf si le produit exige que chaque membre dudit foyer l'accepte individuellement, auquel cas ce contrat s'applique uniquement à vous
2. Si un produit autorise l'utilisation par un mineur et que vous acceptez ce contrat pour son compte, vous assumez la responsabilité de l'utilisation qui en est faite par le mineur et confirmez que vous disposez de l'autorité à consentir pour celui-ci
3. Vous utilisez le produit à des fins personnelles ou domestiques, à l'exclusion de toute utilisation à des fins professionnelles ou commerciales
4. Vous avez lu et compris ces conditions et acceptez d'y être tenu.

Dispositions réglementaires impératives locales : En fonction de votre état, province ou région de résidence, les réglementations locales vous offrent, en votre qualité de consommateur, des droits différents ou complémentaires à ceux visés au contrat et nous imposent certaines autres obligations. Veuillez consulter la Section 14 de ce contrat pour connaître les spécificités applicables à votre état, province ou région de résidence.

Besoin d'aide ? Pour toute question concernant le produit et le support, consultez notre [Help Center](#) (*Centre d'Aide*). Pour toute question concernant ce contrat, contactez-nous à legal_notice@trendmicro.com.

1. Démarrer l'Utilisation

1.1. Activer votre produit

Afin de démarrer l'utilisation du produit, vous aurez besoin de créer un compte TrendLife. Les instructions d'activation figureront dans le courrier électronique de confirmation d'achat, ou dans les documents reçus du détaillant ou du revendeur auprès duquel vous avez acquis le produit. Assurez-vous d'utiliser une adresse électronique valide. Nous l'utiliserons pour vous adresser des notifications importantes et des rappels de renouvellement.

1.2. Date de prise d'effet de votre abonnement produit

- **Achat en ligne ?** Votre abonnement démarre au jour de votre achat. Créez un compte TrendLife ou connectez-vous à votre compte existant <https://account.trendlife.com/> afin de télécharger et installer le produit. Nous vous communiquerons les instructions nécessaires à cet effet par courrier électronique. Nous vous recommandons de procéder à ces opérations dès maintenant.
- **Achat en boutique ?** Rendez-vous sur www.trendlife.com/activate pour finaliser votre installation. Votre abonnement démarre à la date à laquelle vous y procédez.

1.3. Protéger votre compte

Vous demeurez responsable de la sécurité et la confidentialité de vos identifiants de compte, adresse électronique et mot de passe. Veuillez ne pas partager votre compte avec quiconque hors de votre foyer. Si vous pensez que votre compte a été compromis, changez immédiatement votre mot de passe et notifiez-nous à <https://helpcenter.trendlife.com/en-US/>. Vous êtes responsable de toute activité réalisée à partir de votre compte.

2. Votre Licence

2.1. Ce que vous pouvez faire

Tant que votre abonnement est actif, voici quels sont vos droits :

- Si vous avez téléchargé et installé notre produit sur votre appareil : vous pouvez l'utiliser à des fins personnelles ou domestiques, non commerciales, pour le nombre d'appareils ou d'utilisateurs indiqué sur votre confirmation d'achat. Vous pouvez également effectuer une copie de sauvegarde en cas d'urgence ou de nécessité de récupération, mais cette copie ne peut en aucun cas être utilisée comme une installation active supplémentaire.
- Si vous accédez à notre produit au moyen d'un navigateur, sans l'installer sur votre appareil : vous pouvez l'utiliser à des fins personnelles ou domestiques, non commerciales, pour le nombre d'appareils ou d'utilisateurs indiqué sur votre confirmation d'achat, pour la durée de votre abonnement.

2.2. Ce que vous ne pouvez pas faire

- Partager, prêter, louer ou revendre le produit à quiconque, ou l'utiliser pour fournir un service à quiconque, que ce soit à titre gratuit ou onéreux
- Utiliser tout ou partie du produit d'une manière pour laquelle il n'a pas été conçu

- Tenter de copier (à l'exception de la copie de sauvegarde visée à l'article 2.1 ci-avant), modifier, effectuer une ingénierie inverse ou recréer le produit
- Utiliser intentionnellement une version piratée ou non-autorisée du produit
- Utiliser le produit à des fins illégales, préjudiciables ou offensantes, ou pour partager tout contenu illégal, préjudiciable ou offensant
- S'appuyer sur l'IA générative ou les réponses de l'assistant IA du produit sans vérifier leur exactitude
- Utiliser toute fonctionnalité d'intelligence artificielle intégrée au produit pour fonder une décision médicale, juridique ou financière, ou en relation avec la sécurité physique ou la protection de l'enfance
- Installer le produit sur davantage d'appareils que ne le permettent vos droits
- Continuer d'utiliser le produit après l'expiration ou l'annulation de votre abonnement

3. Politique d'utilisation de Kaleida

3.1. À quoi sert Kaleida

Kaleida est notre assistante IA conçu pour vous aider, vous et votre famille, dans les tâches quotidiennes, l'apprentissage et la planification. Afin d'assurer le bon fonctionnement de Kaleida pour tous, en particulier les plus jeunes, nous demandons à tous les utilisateurs de suivre les instructions ci-après lors de son utilisation.

3.2. Utiliser Kaleida de manière responsable

Lorsque vous utilisez Kaleida, vous acceptez de ne pas :

- Générer, solliciter ou partager du contenu illégal, préjudiciable, menaçant, abusif, harcelant ou obscène
- Tenter de manipuler ou de contourner les instructions ou garde-fous qu'elle intègre (*jailbreaking*) afin de générer des réponses qu'elle aurait refusé de produire en temps normal
- Camoufler ou fausser votre identité ou votre relation avec un autre membre de votre famille
- Le faire à des fins commerciales, en ce inclus toute action publicitaire ou revente des résultats qu'elle aura générés
- Télécharger ou partager, par son entremise, du contenu susceptible de violer des droits de propriété intellectuelle de tiers
- Le faire en violation des lois applicables

3.3. Comptes d'enfant et d'adolescent

Si vous êtes le parent ou le tuteur légal ayant créé le profil d'un enfant ou d'un adolescent de moins de 18 ans :

- Vous demeurez responsable de l'utilisation que fait votre enfant de Kaleida et de devez veiller à ce que cette utilisation respect la présente politique d'utilisation
- Les profils d'enfant ne peuvent être créés qu'après finalisation du processus de recueil du consentement parental intégré à l'application. Fausser votre statut de parent ou de tuteur légal constitue une violation de ce contrat
- Vous ne devez pas tenter de manipuler Kaleida afin qu'elle réponde à votre enfant d'une manière non-adaptée à son âge

Toutes les informations quant à nos modalités de collecte, d'utilisation et de protection des données de votre enfant sont visées à la Notice Parentale et la Politique de Protection des Données des Enfants, toutes deux accessibles depuis l'application.

3.4. Comment fonctionne Kaleida

Kaleida fait transiter les requêtes par des fournisseurs tiers de modèle IA afin de générer des réponses. En utilisant Kaleida, vous acceptez que vos interactions soient traitées de la sorte, dans le respect de nos Politique de protection des Données et Avis de Collecte de Données.

4. Paiement et Facturation

4.1. Abonnement et prix

Les abonnements sont vendus par périodes mensuelles ou annuelles. Le prix est toujours clairement indiqué au moment de l'achat ou du renouvellement.

4.2. Paiement

Lorsque vous achetez en ligne, vous autorisez Trend (ou notre partenaire de paiement) à débiter la méthode de paiement que vous aurez choisie et ce, pour les besoins de cet achat initial et, ultérieurement, de tout futur renouvellement automatique, dès lors que vous aurez confirmé cette dernière option. Les prix affichés n'intègrent pas les taxes locales, telle la TVA ou la taxe sur les ventes, lesquelles seront ajoutées au moment du paiement, en fonction de votre lieu de résidence. Veuillez également noter que votre fournisseur réseau peut vous facturer des frais de données ou de téléphone lorsque vous utilisez nos produits.

4.3. Maintenir vos Information de paiement à jour

Assurez-vous que vos informations de facturation sont à jour, en ce compris votre numéro de carte, sa date d'expiration et l'adresse de facturation. En acceptant ce contrat, vous consentez à ce que ces mises à jour soient utilisées pour les besoins des facturations futures.

4.4. Modification de prix

Si le prix de votre abonnement devait varier à l'occasion de son renouvellement, nous vous en informerions au moins 28 jours en avance par courrier électronique. Si vous poursuivez votre abonnement suivant réception de cette notification, cela implique que vous avez accepté le nouveau prix.

4.5. Renouvellement automatique

Votre abonnement est automatiquement renouvelé à l'expiration de chaque période contractuelle, que vous ayez souscrit une période mensuelle, annuelle ou pluriannuelle. Si vous avez opté pour une période pluriannuelle, veuillez noter que votre abonnement sera automatiquement renouvelé pour une période d'un an (et non pour la période pluriannuelle initiale).

Vous pouvez désactiver le renouvellement automatique à tout moment sur <https://account.trendlife.com/>. Cette désactivation n'affectera pas votre abonnement en cours – vous conservez son accès plein et entier jusqu'à sa date d'expiration. Nous vous adresserons systématiquement un courrier électronique de rappel au moins 28 jours avant la date de renouvellement, indiquant clairement le prix du renouvellement et vos options d'annulation.

En fonction de votre lieu de résidence, des droits supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de renouvellement automatique ou d'annulation ; veuillez consulter la Section 14 pour plus de détails.

4.6. Échec de paiements

Si un paiement de renouvellement échoue, nous essaierons de vous en informer par courrier électronique. Si le paiement n'est pas reçu dans un délai raisonnable, votre abonnement expirera et vous perdrez l'accès au produit et les mises à jour de sécurité jusqu'au renouvellement effectif.

4.7. Annulation et remboursement

Si vous désactivez le renouvellement automatique, vous ne serez pas débité à l'expiration de votre abonnement en cours. Les remboursements au prorata de la non-utilisation du produit sur la durée restante de l'abonnement ne sont généralement pas disponibles, sauf dans les hypothèses suivantes ou dès lors que requis par la loi.

- Changement d'avis (délai de rétractation) : si la loi de votre état de résidence vous offre un délai de rétractation, vous disposez de 14 jours à compter de l'acquisition du produit ou du renouvellement de l'abonnement pour procéder à son annulation et solliciter un remboursement intégral, sous réserve que vous n'ayez pas utilisé le produit au-delà de la période d'essai ou d'évaluation autorisée.
- Remboursements de renouvellement automatique : Si vous n'aviez pas l'intention de renouveler, vous pouvez demander un remboursement dans les 30 jours suivant la date de renouvellement.
- Achat auprès d'un détaillant tiers ? Les remboursements sont souvent gérés plus rapidement par l'intermédiaire de ces détaillants, conformément à leur propre politique de retour-produit. Ces détaillants constituent donc habituellement un bon premier point de contact en la matière. Si vous le préférez, vous pouvez néanmoins nous contacter directement, rien ne saurait restreindre les droits dont vous disposez en vertu des lois applicables en matière de protection du consommateur. Vos droits légaux : rien ne saurait affecter vos droits à annulation ou remboursement en vertu des lois en vigueur au sein de votre état de résidence, en matière de protection du consommateur.

5. Annulation et Suspension

5.1. Votre période d'abonnement

Votre accès perdure jusqu'au terme de votre période d'abonnement en cours, à moins qu'il ne soit annulé ou suspendu plus tôt ainsi qu'indiqué ci-après.

5.2. Dans quelles circonstances Trend peut annuler ou suspendre votre accès

Si vous manquez gravement au contrat, Trend peut annuler votre accès. S'il peut être remédié au manquement, nous vous adresserons une notification écrite et vous disposerez d'un délai de 20 jours afin d'y procéder, avant toute annulation. Dans l'hypothèse où il ne peut être remédié au manquement, par exemple en cas d'ingénierie inverse, copie ou revente du produit, ou toute autre utilisation abusive de notre propriété intellectuelle, nous pourrions procéder immédiatement à l'annulation. Nous pouvons également intervenir immédiatement, sans préavis, si vous n'effectuez pas le paiement dû au titre d'un renouvellement ou si vous représentez un risque pour la sécurité du produit ou des autres. Dans ces hypothèses, ou pour la durée nécessaire aux opérations d'investigation, Trend peut :

- Annuler immédiatement votre accès
- Bloquer temporairement votre accès aux services Cloud ou support, ou
- Suspendre votre utilisation du produit et des services support

Vous avez le droit de faire appel de cette annulation en contactant votre entité Trend Micro locale.

5.3. Dans quelles circonstances pouvez-vous annuler

- **A tout moment** : Vous pouvez cesser d'utiliser le produit et mettre fin à ce contrat quand vous le souhaitez, en nous en informant par écrit. Veuillez noter qu'aucun remboursement au prorata de la non-utilisation du produit sur la durée restante de l'abonnement n'est ouvert dans cette hypothèse.
- **Si nous manquons gravement à ce contrat** : Si Trend est en situation de manquement grave à ce contrat et n'y remédie pas dans les 20 jours suivant réception de votre notification à cet effet (dès lors que le manquement peut effectivement être remédié), vous pouvez annuler l'abonnement et recevoir un remboursement au prorata de la non-utilisation du produit sur la durée restante de l'abonnement.

5.4. Ce que vous devez faire à la cessation de votre abonnement

Lorsque votre abonnement cesse pour quelque cause que ce soit, vous devez :

- Cesser immédiatement d'utiliser le produit
- Désinstaller et supprimer définitivement toutes copies du logiciel et de toute documentation associée

Si votre abonnement cesse à raison d'un échec de paiement ou d'un paiement manqué, ce contrat sera automatiquement annulé et vos obligations ci-avant devront être respectées. Hormis le cas d'une annulation du contrat à votre initiative pour manquement grave de Trend (Article 4.3 ci-avant), vous demeurez responsable du paiement des montant restant dûs.

6. Vos données

6.1. Votre responsabilité concernant vos données

Il demeure de votre responsabilité de vous assurer que toute donnée que vous partagez avec Trend peut légalement l'être, en ce compris toute donnée personnelle. Cela implique que vous disposez des droits et autorisations nécessaires afin de nous donner accès auxdites données, et que votre utilisation de nos produits s'effectue conformément aux lois applicables.

6.2. Comment utilisons-nous vos données

En vue de fournir et d'améliorer nos produits, nous avons besoin d'accéder et d'utiliser certaines données que vous nous communiquez. Nous les utilisons pour :

- Vous délivrer les produits et les services support
- Maintenir et améliorer le fonctionnement du produit et son efficacité en matière de sécurité
- Identifier les menaces de sécurité potentielles, les fichiers malveillants et les sites web nuisibles pour maintenir à jour nos bases de données de menaces
- Gérer ce contrat
- Respecter nos obligations légales

Vous pouvez trouver tous les détails concernant les données que nous collectons et comment nous protégeons votre vie privée sur trendmicro.com/privacy et notre Trust Center (Centre de Confiance) sur trendmicro.com/trustcenter. Dès lors que possible, vous pouvez vous opposer au traitement de certaines de vos données au moyen des paramètres de votre compte.

Nous conservons les données le temps nécessaire à la fourniture du produit, pour respecter nos obligations légales, fiscales et financières et pour gérer et faire respecter ce contrat. La durée de conservation est fonction des données concernées. Par exemple, les informations relatives aux cartes de paiement sont effacées ou masquées dans les 60 jours suivant la résiliation, tandis que les informations relatives aux registres de facturation, de transaction ou de licence sont conservées pour la durée des prescriptions légales, fiscales ou financières applicables. De plus amples détails concernant nos durées de conservations figurent dans notre politique de confidentialité accessible à trendmicro.com/privacy. Si votre achat s'est effectué sur une boutique d'applications, tel Google Play ou Apple App store, les données de facturation et de paiement de l'achat sont traitées et conservées comme l'indiqué dans la politique de confidentialité de la boutique concernée, sur laquelle nous ne disposons d'aucun contrôle.

En fonction de votre état de résidence, vous pouvez disposer de certains droits eu égard à vos données, tel le droit d'y accéder, de les corriger, de les effacer ou de vous opposer à leur traitement. Pour exercer l'un quelconque de ces droits, veuillez consulter trendmicro.com/privacy ou nous contacter à legal_notice@trendmicro.com. Nous vous répondrons dans les délais requis par les lois en vigueur dans votre pays.

7. Communications de Trend

En utilisant nos produits, vous consentez à recevoir nos courriers électroniques et messages d'application concernant les mises à jour produit, alertes de sécurité, notifications de service et rappels d'abonnement. Nous pouvons également vous contacter pour des questions juridiques d'importance, comme des modifications apportées à ce contrat. Nous ne vous adresserons pas de courrier électronique marketing à moins que vous n'ayez donné votre accord. Si vous changez d'avis, vous pouvez vous désabonner à tout moment au moyen du lien figurant dans ledit courrier électronique, ou en mettant à jour vos préférences en la matière sur <https://account.trendlife.com/>. Nous traiterons votre demande dans les meilleurs délais. Toute opposition à nos communications marketing n'aura aucune incidence sur le produit ou nos communications juridiques que vous continuerez de recevoir.

8. Support, Mises à Jour et Changement de vos Produits

8.1. Obtenir de l'aide

Tout abonnement actif inclut notre support standard sans frais supplémentaire :

- Support par courrier électronique
- Support téléphonique aux heures ouvrées
- Accès à nos forums communautaires

Le support est disponible dans certaines langues. Pour connaître les thématiques d'aide et les options de contact, veuillez visiter <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/contact-support/>.

8.2. Support premium

Si vous avez besoin de plus d'assistance, nous proposons également des options de support payantes – support premium, support ultime et support ponctuel. Le support payant est valable 12 mois à compter de sa date d'achat (sauf indication contraire au sein de votre confirmation d'achat), et les clients des support premium ou ultime bénéficient d'un accès à une ligne téléphonique dédiée. Les détails figureront dans votre confirmation d'achat ou vous seront communiqués lors de votre connexion à votre compte sur <https://helpcenter.trendlife.com/>.

8.3. Outils de support à distance

Afin de diagnostiquer et résoudre des problèmes complexes, notre équipe de support recourt à des outils spécialisés. Nous pouvons vous demander :

- De télécharger et installer des outils de diagnostic depuis un site web ou un courrier électronique, ou
- De nous permettre d'accéder temporairement à votre appareil à distance, au moyen d'un outil de partage d'écran – cet outil ne sera actif que pour la durée de la session de support.

Les outils que nous vous demandons d'installer sont fournis pour les seuls besoins de la session de support et ne peuvent être utilisés qu'à cette

fin. Les conditions applicables à nos produits (voir article 2.2 ci-avant) s'appliquent à l'identique à ces outils.

8.4. Enregistrement des sessions de support

Lorsque vous nous contactez pour une demande de support, que ce soit par téléphone, chat, session à distance ou écran partagé, la session est susceptible d'être enregistrée ou surveillée à des fins d'assurance qualité, de formation, de sécurité et de conformité légale. Si la loi l'exige, nous vous le notifierons au démarrage de la session. Les enregistrements sont conservés la durée nécessaire à l'atteinte de ces objectifs et traités dans le respect de nos pratiques en matière de données, accessibles à trendmicro.com/privacy.

8.5. Mises à jour de sécurité

Dans le cadre de votre abonnement, nous envoyons automatiquement à votre produit des mises à jour de sécurité en arrière-plan, sans frais supplémentaires. Pour les logiciels installés, vous consentez à l'installation automatique de ces mises à jour, afin de conserver votre protection. Bien que nous mettions tout en œuvre afin de maintenir cette protection à jour, nous ne pouvons garantir que toute menace connue ou inconnue sera détectée ou bloquée.

8.6. Mises à jour produit

Au cours de votre abonnement, nous pouvons publier des mises à jour sans frais supplémentaires. Vous acceptez de laisser ces mises à jour s'installer en arrière-plan. Lorsque qu'une nouvelle version est disponible, nous pouvons cesser le support de la version précédente.

8.7. Améliorations

Au cours de votre abonnement, nous pouvons proposer des améliorations, sans frais supplémentaires. Pour les produits en cloud, les améliorations sont déployées à notre seule discrétion et vous ne disposez pas de la faculté d'en retarder ou refuser l'installation. Nous vous informerons, moyennant un préavis raisonnable, de toute amélioration significative susceptible d'affecter le fonctionnement du produit.

8.8. Fin de vie d'un produit

- **Cessation de commercialisation** : Nous pouvons arrêter de vendre ou de renouveler un produit à tout moment. Si cette décision affecte un produit que vous utilisez, nous vous en informerons par courrier électronique, message d'application ou sur <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/article/TMKA-19655>. Cela n'aura aucune incidence sur votre accès pour la durée de votre abonnement restant à courir.
- **Cessation du support** : Nous pouvons également arrêter de fournir des mises à jour de sécurité et le support concernant un produit ou une version à compter d'une date précise. Nous vous en informerons moyennant un préavis raisonnable par courrier électronique et sur <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/article/TMKA-19655>.
- **Vos droits dans de telles hypothèses** : si nous stoppons la commercialisation d'un produit ou le support associé avant l'expiration de votre abonnement pré-payé, nous ferons nos meilleurs efforts afin de vous proposer un produit de remplacement comparable. Si cette option n'est pas réalisable, nous vous rembourserons au prorata de la non-utilisation du produit sur la durée restante de l'abonnement. Vos droits statutaires de consommateur en vertu des lois locales ne sont pas affectés.

9. Garanties

9.1. Garantie produit

Nous garantissons que nos produits fonctionneront conformément à leur documentation pour la durée de votre abonnement. À défaut et à notre seule discrétion, (i) nous travaillerons à corriger la non-conformité dans un délai raisonnable, (ii) nous procéderons à un remboursement au prorata de l'immobilisation du produit sur la période concernée, ou (iii) nous réparerons ou remplacerons le produit. Pour les logiciels, vous devez désinstaller et supprimer toutes ses copies. La réparation ou le remplacement du logiciel ne fait pas courir une nouvelle période de garantie. Vos droits statutaires de consommateur en vertu des lois locales ne sont pas affectés.

9.2. Garantie de remboursement

Indépendamment du droit de rétractation dont vous pourriez bénéficier en vertu de l'article 3.7 ci-avant, notre volonté est de vous savoir pleinement satisfait de nos produits. Si tel n'est pas le cas pour quelque raison que ce soit, vous pouvez solliciter un remboursement intégral dans les 30 jours de votre date d'achat, sans justification. Cette garantie ne s'applique qu'aux achats effectués sur notre site web et dans les boutiques de nos détaillants. Elle ne s'applique pas aux achats effectués sur des boutiques en ligne de tiers (i.e. Google Play, Apple App Store), qui proposent généralement une option de remboursement alternative, conformément aux conditions qui leur sont applicables.

- **Achats en ligne** : Pour demander le remboursement d'un achat effectué sur le site TrendLife, veuillez soumettre un ticket de support à <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/srf/>.
- **Achats au détail** : Veuillez retourner le produit à la boutique où vous l'avez acquis, conformément à la politique retour-produit du détaillant. Si celui-ci n'est pas en mesure de procéder au remboursement, contacter notre équipe de support à <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/contact-support/> et nous vous assisterons à cet effet.

Pour plus d'informations quant aux demandes de remboursement, veuillez consulter <https://helpcenter.trendlife.com>.

9.3. Les cas dans lesquels les garanties ne s'appliquent pas

Nos garanties ne couvrent pas les problèmes résultant :

- D'une mauvaise utilisation ou configuration du produit, ou d'une modification non-autorisée de celui-ci
- De toute cause ne dépendant pas de notre contrôle, telles les coupures d'internet ou défaillances de tiers
- De votre mise en œuvre des réponses d'une IA générative non préalablement vérifiées par vos soins
- De logiciels ou matériels tiers, non fournis par Trend, en ce compris tout autre outil de sécurité fonctionnant concomitamment aux nôtres
- D'une installation ne respectant pas nos instructions, ou de toute modification effectuée par vous-même ou quiconque agissant pour votre compte

- De l'utilisation d'un système d'exploitation ou d'un appareil ne répondant pas aux prérequis minimum
 - D'un défaut d'installation des mises à jour de sécurité ou mises à jour produit que nous aurons publiées
 - De toute non-conformité qui ne nous aurait pas été notifiée au cours de la période de garantie
- Les produits en version d'essai ou bêta ne sont pas couverts par les garanties – voir l'article 9.5 ci-après.

9.4. Matériels

Si vous avez acquis un produit matériel, vous recevrez de la part du fabricant une notice séparée de garantie. Cette notice comprendra des précisions s'agissant de la durée de la garantie, ce qui est couvert au titre de celle-ci et comment faire procéder à une réparation ou un remplacement de produit. En cas de conflit entre les conditions de garantie du fabricant et celles visées au présent contrat, les conditions du fabricant prévaudront.

9.5. Produits d'essai et bêta

- **Essayer avant d'acheter** : Dans le cadre d'un essai gratuit, vous pouvez utiliser le produit uniquement aux fins d'évaluation personnelle. Votre licence d'essai expire automatiquement à l'issue de la période d'essai. Si vous décidez d'acquérir le produit avant cette échéance, votre essai peut fin au jour de l'activation de votre abonnement payant (en fonction de l'endroit où vous l'avez acquis). Par conséquent, si vous souhaitez bénéficier de l'intégralité de votre période d'essai, patientez jusqu'à sa date d'expiration avant de souscrire l'abonnement. Si vous décidez de ne pas acquérir le produit, veuillez cesser de l'utiliser et le désinstaller de votre appareil.
- **Version bêta** : Si nous vous invitons à tester un produit en version bêta, veuillez suivre les instructions de test que nous vous aurons communiquées et partager avec nous vos retours d'expérience. Les produits bêta sont confidentiels, merci de ne pas partager publiquement, sans notre accord préalable, les détails de leurs fonctionnalités, erreurs ou performances. Nous pouvons arrêter un produit bêta à tout moment et ne sommes pas tenus d'en généraliser la mise à disposition.

Veuillez noter que produits test et bêta sont fournis tels quels, sans aucune garantie. Ils peuvent présenter des erreurs ou des fonctionnalités limitées, et nous ne prenons aucun engagement quant à leurs performances ou disponibilité.

9.6. Produits tiers

Nos produits peuvent intégrer des composants logiciels open source. Le détail de ces composants et les conditions de licence qui leur sont spécifiquement applicables figurent dans les fichiers Read Me ou About du produit concerné.

10. Propriété/Réclamations

10.1. Nos produits, en ce compris les technologies sous-jacentes, algorithmes, mises à jour, améliorations et toute analyse que nous réalisons à partir de vos données appartiennent à Trend Micro et ses fournisseurs. Ce contrat vous octroie un droit d'utilisation du produit, il ne vous transfère aucune propriété ou droit de propriété intellectuelle sur celui-ci. Merci de ne pas supprimer une quelconque mention de droit d'auteur ou de propriété intellectuelle de tout ou partie d'un produit.

10.2. Si un tiers allègue qu'un produit Trend viole ses droits de propriété intellectuelle, nous travaillerons à résoudre cette réclamation, soit en corrigeant le problème, soit en sécurisant votre droit de continuer d'utiliser le produit. Si aucune des options qui précèdent n'est réalisable, nous vous rembourserons au prorata de la non-utilisation du produit sur la période d'abonnement restant à courir. Cette garantie s'applique tant que vous utilisez le produit conformément à ce contrat.

11. Exclusions et Limitations de Garanties/Responsabilité

11.1. Vos droits statutaires s'appliquent toujours

Ce contrat ne saurait en aucun cas exclure ou limiter les droits dont vous bénéficiez en vertu des lois impératives en matière de protection du consommateur, applicables dans votre état de résidence. En cas de conflit entre les stipulations de ce contrat et lesdites lois, les stipulations contractuelles ne s'appliqueront pas et vos droits statutaires prévaudront.

11.2. Ce que nous ne garantissons pas

Quand bien même nous travaillons dur à la fiabilité et l'efficacité de nos produits, nous ne pouvons nous engager de manière illimitée en la matière. Sauf stipulation contraire de ce contrat, nos produits sont fournis tels quels et tels que disponibles. **En particulier, nous ne garantissons pas que le produit :**

- Sera intégralement exempt d'erreur, systématiquement disponible sans aucune interruption
- Protégera vos appareils, systèmes et données contre toute menace possible de sécurité
- Fonctionnera avec tout matériel, logiciel ou service non fourni ou spécifié par Trend

Si le produit recourt à l'intelligence artificielle (en ce compris l'IA générative ou agentique), nous ne garantissons pas que les réponses apportées seront exactes ou appropriées. Il est fortement conseillé de vérifier les résumés, recommandations et communications établis par l'intelligence artificielle avant de les mettre en œuvre. Il n'est pas recommandé de s'appuyer sur les réponses de l'intelligence artificielle pour fonder une décision médicale, juridique ou financière ou en relation avec la sécurité physique ou la protection de l'enfance.

Vos droits statutaires de consommateur en vertu des lois applicables dans votre état de résidence ne sont pas affectés.

11.3. Ce dont nous sommes toujours responsables

Indépendamment de toute autre stipulation de ce contrat, ni vous ni Trend n'est en mesure d'exclure ou limiter sa responsabilité :

- En cas de décès ou blessures corporelles résultant d'une négligence
- En cas de fraude, déclaration frauduleuse, faute intentionnelle ou négligence grave
- En cas de réclamation de tiers au titre de la propriété intellectuelle (section 10 ci-avant)
- Dès lors qu'elle ne peut l'être en vertu des lois applicables

11.4. Notre plafond de responsabilité

Pour toute autre réclamation et sauf disposition légale impérative contraire, la responsabilité globale de Trend est limitée au montant que vous aurez acquitté au cours des 12 mois précédant sa survenance. S'agissant des produits test et bêta, notre responsabilité est limitée à l'équivalent, dans votre devise national, de 100US\$, considérant le taux de change en vigueur à la date de la réclamation. Ce plafond s'applique collectivement à Trend, son groupe de sociétés et fournisseurs.

11.5. Ce dont nous ne sommes pas responsables

Sous réserve des stipulations des articles 11.3 et 11.4 ci-avant, et sauf disposition légale contraire, Trend ne saurait être responsable :

- De toute perte imprévisible, en ce compris qui n'est pas d'ores et déjà pas envisagée entre nous en cas d'acte répréhensible
- De toute perte de donnée ou de contenu non directement causée par nous
- Du fait des produits et services fournis par des tiers
- De toute interruption ou interférence dans les communications sur internet ou via des réseaux ne relevant pas de notre contrôle
- De toute erreur ou résultat inexact des fonctionnalités d'intelligence artificielle, telles des réponses incorrectes, inventées ou inappropriées (hallucinations). Les résultats de l'IA peuvent ne pas être systématiquement exacts, il vous appartient de les vérifier avant de les mettre en œuvre

12. Stipulations Générales

12.1. Sauvegarder vos données

Dans la mesure où nous ne pouvons pas garantir que nos produits protègent contre chaque menace ou bloquent tous les virus, logiciels malveillants ou autres menaces, nous vous recommandons de sauvegarder régulièrement vos données lorsque vous utilisez nos produits. Notre responsabilité en cas de perte ou dommage à vos données résultant d'une telle utilisation peut être affectée si vous ne suivez pas cette recommandation. Merci de vous référer à l'article 10.5 ci-avant. Vos droits statutaires de consommateur en vertu des lois applicables dans votre état de résidence ne sont pas affectés.

12.2. Circonstances hors de notre contrôle

Aucune partie ne saurait être tenue responsable de tout retard ou manquement en raison de circonstances hors de son contrôle raisonnable – telles que les catastrophes naturelles, guerres, cyber-attaques de l'infrastructure d'internet, ou actions gouvernementales. Si un tel événement nous empêchait de vous fournir le produit au-delà de 30 jours, vous avez la faculté de résilier ce contrat et percevoir un remboursement au prorata de la non-utilisation du produit sur la durée restante de l'abonnement. Nous reprendrons nos activités habituelles dès que possible.

12.3. Contrôles des exportations

Nos produits sont soumis aux lois sur le contrôle des exportations. En utilisant nos produits, vous confirmez que ni vous, ni un quelconque membre de votre foyer n'est localisé, résident ou ressortissant d'un pays ou d'une région soumis à embargo ou à toute autre sanction commerciale, ni n'est frappé d'interdiction au sens de la loi applicable. Il relève de votre responsabilité de vous assurer que votre utilisation du produit s'effectue dans le respect des règles concernées.

12.4. Invalidité partielle

Si l'une des stipulations du contrat est tenue pour non valide ou inopposable, les autres stipulations demeureront en vigueur. La stipulation affectée sera modifiée dans la stricte mesure nécessaire aux fins de la rendre valide.

12.5. Intégralité du contrat

Le contrat constitue l'intégralité des accords intervenus entre vous et nous, eu égard à nos produits. Il remplace tout accord ou arrangement antérieur sur le même objet.

12.6. Survie

A la cessation du contrat pour quelque cause que ce soit, toute stipulation ayant vocation à y survivre par nature, telles que la propriété intellectuelle de TrendLife, les limitations de responsabilité et la résolution des litiges, demeureront en vigueur.

12.7. Modification de ces conditions

Nous pouvons ponctuellement mettre à jour ces conditions. Si nous procédons à des modifications susceptibles d'affecter significativement vos droits, nous vous en informerons par courrier électronique ou via le Help Center (*Centre d'Aide*), moyennant le respect d'un préavis de 30 jours. Si vous continuez d'utiliser le produit après l'entrée en vigueur de ces modifications, cela implique que vous en acceptez la portée. Si vous n'acceptez pas ces modifications, vous pouvez annuler votre abonnement avant leur prise d'effet et percevoir un remboursement au prorata de la non-utilisation du produit sur la durée restante de l'abonnement.

12.8. Non-renonciation

Si Trend ne se prévaut pas à un instant donné de l'une quelconque des stipulations de ce contrat, cela ne saurait être interprété comme une renonciation de sa part à la faire valoir ultérieurement.

12.9. Cession du contrat

Vous ne pouvez pas céder ou transférer à un tiers vos droits et obligations au titre de ce contrat sans notre accord écrit préalable. Nous pouvons céder ou transférer nos droits et obligations au titre du contrat à une autre entité du groupe Trend ou un repreneur, sous réserve qu'une telle opération ne vienne pas

12.10. Notifications

Toute notification écrite que vous seriez amené à adresser à Trend en vertu de ce contrat doit être effectuée par courrier électronique à legal_notice@trendmicro.com, ou courrier postal à l'adresse de l'entité Trend contractante concernée, visée à la section 14 ci-après. Nous vous enverrons des notifications à l'adresse électronique que vous aurez enregistrée dans votre compte Trend. Les notifications faites par courrier électronique prennent effet au moment de l'envoi, à défaut de message d'erreur de délivrance.

12.11. Retour d'expérience et suggestions

Si vous nous transmettez des retours d'expérience, des suggestions ou des idées concernant nos produits, nous pourrions les utiliser aux fins d'améliorer nos services, sans aucune obligation à votre égard. En nous partageant ces éléments, vous nous autorisez à les utiliser librement et ne pouvez prétendre à aucune rémunération ou crédit en résultant.

13. Résoudre les Différends

13.1. Comment déposer une réclamation

Si vous avez une réclamation concernant nos produits ou ce contrat, nous souhaiterions que vous la portiez en préalable à notre connaissance. Merci de bien vouloir contacter notre équipe de support sur <https://helpcenter.trendlife.com/en-us/contact-support/> ou par courrier électronique à legal_notice@trendmicro.com. Nous accuserons réception de votre réclamation dans les meilleurs délais et mettrons tout en œuvre afin de la résoudre dans les 14 jours. Si nous ne sommes pas en mesure de vous donner satisfaction, vous avez le droit de saisir toute autorité en charge de la protection des consommateurs ou tout mode alternatif de résolution des litiges.

13.2. Résolution en ligne des litiges au sein de l'UE

Si vous résidez au sein de l'UE et que nous ne parvenons pas à résoudre directement votre réclamation, vous pouvez utiliser la plateforme de résolution en ligne des litiges de la Commission Européenne accessible à <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Celle-ci vous donnera accès aux organismes de résolution des litiges au sein de l'UE.

13.3. Pour les résidents des Etats-Unis uniquement

- **Étape 1** : Parlez-nous d'abord. Avant d'initier une procédure formelle, merci de bien vouloir nous contacter et nous donner 60 jours pour tenter de résoudre le litige à l'amiable. Envoyez une notification écrite à Trend Micro Incorporated, Attn: Arbitration Notice, Legal Department, 225 East John Carpenter Freeway, Suite 1500, Irving, TX 75062, USA, comportant vos noms, coordonnées de contact et numéro de série du produit (si applicable), la description du problème que vous rencontrez et ce que vous attendez de nous. Nous vous contacterons à votre adresse électronique ou de facturation.
- **Étape 2** : Arbitrage. Si nous ne pouvons résoudre amiablement notre différend, les deux parties acceptent de le soumettre à l'arbitrage exécutoire de l'Association Américaine d'Arbitrage (AAA) sur www.adr.org, plutôt que de le porter devant les tribunaux. La décision de l'arbitre sera définitive. Cette procédure ne s'applique pas aux litiges ou réclamations concernant la propriété intellectuelle de TrendLife, que vous êtes habilité à porter devant la Cour des petites créances.
- **Cour des petites créances**. Vous disposez toujours du droit d'engager une procédure devant la Cour des petites créances du ressort de votre résidence ou à Dallas, Texas, si votre réclamation y est éligible.
- **Frais**. Pour les différends inférieurs ou égaux à 75.000US\$, nous prendrons à notre charge vos frais d'enregistrement et d'arbitrage, sauf si l'arbitre estime votre réclamation non-fondée. Si nous vous proposons une offre de transaction et que l'arbitre vous accorde un montant supérieur à cette offre, nous prendrons à notre charge le montant le plus élevé, majoré du double des frais légaux raisonnables que vous aurez supportés.
- **Pas d'action collective**. Tout litige doit être résolu sur une base individuelle. Les parties s'interdisent d'engager ou de participer à tout recours collectif, action représentative ou procédure collective.
- **Votre droit de vous opposer à toute modification ultérieure**. Si nous apportons des modifications à cette clause d'arbitrage et que vous êtes un abonné, vous êtes en droit de les refuser en nous le notifiant par écrit dans les 30 jours. La version antérieure de cette clause continuera de s'appliquer en cas de survenance d'un différend.

14. Quelle est Votre Entité Trend Contractante et quelle Loi vous est Applicable

L'entité Trend contractant et la loi applicable dépendent de votre état de résidence :

État de résidence	Votre entité Trend	Droit applicable	Juridiction
USA / Canada	Trend Micro Incorporated, Irving, TX, USA	New York, USA	Résidents US uniquement – voir la Section 12 Pour le Canada : Cours de votre province ou territoire
Amérique Centrale et Amérique du Sud (à l'exception du Brésil, la Colombie et le Mexique)	Trend Micro MCA Inc., Irving, TX, USA	New York, USA	Cours de New York courts
Brésil	Trend Micro do Brasil LTDA, São Paulo	Droit fédéral brésilien	Cours de São Paulo

État de résidence	Votre entité Trend	Droit applicable	Juridiction
Colombie	Trend Micro Colombia S.A.S., Bogotá	Droit colombien	Cours de Bogotá
Mexique	Trend Micro Latinoamérica S.A. de C.V., Mexico City	Droit fédéral mexicain	Cours de Mexico
EEE, RU, Suisse	Trend Micro (Ireland) Limited, Cork, Ireland	Droit irlandais	Cours d'Irlande
Kazakhstan, Turquie, Moyen-Orient (à l'exclusion d'Israël et du Qatar), Afrique	Trend Micro DMCC, Dubaï, UAE	Droit anglais et gallois	Cours anglaises
Australie, Nouvelle-Zélande, Inde, Malaisie, Philippines, Thaïlande	Trend Micro Australia Pty Ltd, North Sydney, Australia	Droit de la Nouvelle Galles du Sud, Australie	Cours de la Nouvelle Galles du Sud
Singapour, Vietnam, Indonésie	Trend Micro Singapore Pte Ltd, Singapore	Droit singapourien	Centre d'Arbitrage International de Singapour
Taiwan, Israël	Trend Micro Inc., Taipei, Taiwan	Droit anglais et gallois (Israël) ; Droit taiwanais (Taiwan)	Israël : Cours anglaises Taiwan : Cours taiwanaises
Hong Kong SAR, Macao SAR, Qatar	Trend Micro Limited, Hong Kong	Droit hongkongais	Cours de Hong Kong
République de Corée	Trend Micro Inc. Korea, Seoul	Droit coréen	Cours de Séoul Central District
Japon	Trend Micro Incorporated (Japan)	Droit japonais	Cours de Tokyo District
Tout autre pays	Ainsi que mentionné dans votre confirmation d'achat	Droit anglais et gallois	Cours anglaises

Une note pour nos clients au Royaume-Uni et en Union Européenne

Si vous résidez au Royaume-Uni ou au sein de l'Union Européenne, vous disposez de droits statutaires complémentaires en vertu, respectivement, de la Loi britannique sur les Droits du Consommateur de 2015 et la Directive européenne sur la Fourniture de Contenus et Service Numériques (219/770). Ces réglementations vous confèrent des droits de réparation, remplacement ou réduction de prix. Ce contrat ne saurait avoir pour effet de limiter ces droits.

Une note pour nos clients en France

Si vous résidez en France, vous disposez de droits statutaires complémentaires en vertu des réglementations locales, notamment le Code de la consommation, reprises dans le tableau ci-après :

Droit de rétractation	Les stipulations de l'article "4.7 Annulation et remboursement" sont modifiées comme suit : 4.7. Annulation et remboursement/Droit de rétractation • DROIT DE RETRACTATION : Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours, étendu à 30 jours à titre commercial, à compter de l'acquisition du produit ou du renouvellement de l'abonnement pour faire valoir votre droit de rétractation, (annulation et remboursement intégral associé dans les 14 jours suivant son exercice, via le moyen de paiement utilisé lors de l'acquisition initiale ou du renouvellement). Ce droit de rétractation ne s'applique pas si vous avez utilisé le produit au-delà de la période d'essai ou d'évaluation autorisée. • EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION SI VOUS AVEZ ACQUIS LE PRODUIT VIA TRENDLIFE. Pour exercer votre droit de rétractation, veuillez consulter notre Politique Remboursement/Droit de rétractation accessible à How to Refund Trend Micro Online Purchases Trend Micro Help Center . • EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION EN CAS D'ACHAT AUPRES D'UN DETAILLANT TIERS. Pour exercer votre droit de rétractation dans cette hypothèse, veuillez vous référer aux politiques du détaillant en la matière. Les remboursements sont souvent gérés plus rapidement par l'intermédiaire de ces détaillants, conformément à leur propre politique. Ces détaillants constituent donc habituellement un bon premier point de contact en la matière. Si vous le préférez, vous pouvez néanmoins nous contacter directement afin que nous vous assistions dans vos relations avec le détaillant.
-----------------------	--

	• Remboursements de renouvellement automatique : En sus de l'article L 221-18 du Code de la consommation concernant le droit de rétractation, si vous n'aviez pas l'intention de renouveler, vous pouvez demander un remboursement dans les 30 jours suivant la date de renouvellement.
Garanties légales	Encadré réglementaire d'information sur les garanties légales (garantie légale de conformité et garantie des vices cachés) applicables à la fourniture en continu de biens, contenus et services numériques (Article D 211-4 du Code de la consommation) : <i>Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité pour la durée de son abonnement à compter de la fourniture ou du renouvellement du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.</i> <i>La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant l'abonnement. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.</i> <i>Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si (1) le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité, (2) la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée, (3) la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur, (4) la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, (5) la non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.</i> <i>Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.</i> <i>Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.</i> <i>Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).</i> <i>Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.</i>
Responsabilité de Trend	Les stipulations de l'article "11.4 Notre plafond de responsabilité" sont inapplicables.
Droit applicable	Droit français.
Attribution de compétence	En cas de litige entre vous et nous, découlant de la validité, l'interprétation et/ou l'exécution de ce contrat, et à défaut d'accord amiable dans les conditions des sections 13.1 et/ou 13.2 ci-avant, les tribunaux français seront compétents.

Une note pour nos clients au Québec, Canada

The parties have agreed that this agreement and all related documents be written in English. Les parties au contrat sont convenues que celui-ci et tous les documents s'y rattachant seront rédigés en langue anglaise.