

MICROSOFT ONLINE STORE TERMS OF USE AND SALE

MORE TERMS GOVERNING ARBITRATION PROCEDURES, FEES, AND INCENTIVES

English

These terms are part of the contract between you and Microsoft Corporation that governs use of the Microsoft Online Store at www.microsoftstore.com to purchase products or services or to access a variety of resources including information about software, services and other merchandise that may or may not be available for purchase, download areas, software and tools. You can find the rest of the contract by going to:

www.microsoftstore.com/store/msus/en_US/DisplayTermsOfUseAndSalePage/

Section 26.1 of the Terms of Use and Sale contains a binding arbitration clause and class action waiver. Under Section 26.1.5, you and Microsoft also agree to these terms:

Arbitration Procedure. The American Arbitration Association's ("AAA") Commercial Arbitration Rules apply. If you are an individual and use the store for personal or household use, or if the value of the dispute is \$75,000 or less whether or not you are an individual or how you use the store, its Supplementary Procedures for Consumer-Related Disputes, also apply. You may request a telephonic or in-person hearing by following the AAA rules. In a dispute involving \$10,000 or less, any hearing will be telephonic unless the arbitrator finds good cause to hold an in-person hearing instead. The arbitrator may award the same damages to you individually as a court could. The arbitrator may award declaratory or injunctive relief only to you individually, and only to the extent required to satisfy your individual claim.

Fees and Incentives.

1. **Disputes Involving \$75,000 or Less.** Microsoft will promptly reimburse your filing fees and pay the AAA's and arbitrator's fees and expenses. If you reject Microsoft's last written settlement offer made before the arbitrator was appointed ("Microsoft's last written offer"), your dispute goes all the way to an arbitrator's decision (called an "award"), and the arbitrator awards you more than Microsoft's last written offer, Microsoft will give you three incentives: (i) pay the greater of the award or \$1,000; (ii) pay twice your reasonable attorney's fees, if any; and (iii) reimburse any expenses (including expert witness fees and costs) that your attorney reasonably accrues for investigating, preparing, and pursuing your claim in arbitration. The arbitrator will determine the amount of fees, costs, and expenses unless you and Microsoft agree on them.

2. **Disputes Involving More Than \$75,000.** The AAA rules will govern payment of filing fees and the AAA's and arbitrator's fees and expenses.

3. **Disputes Involving Any Amount.** In any arbitration you commence, Microsoft will seek its AAA or arbitrator's fees and expenses, or your filing fees if reimbursed, only if the arbitrator finds the arbitration frivolous or brought for an improper purpose. In any arbitration Microsoft commences, Microsoft will pay all filing, AAA, and arbitrator's fees and expenses. Microsoft will not seek its attorney's fees or expenses from you in any arbitration. Fees and expenses are not counted in determining how much a dispute involves.

Conflict with AAA Rules. This contract governs to the extent it conflicts with the AAA's Commercial Arbitration Rules and Supplementary Procedures for Consumer-Related Disputes.

TÉRMINOS DE USO Y VENTA DE MICROSOFT ONLINE STORE

MÁS TÉRMINOS QUE RIGEN LOS PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE, LOS HONORARIOS Y LOS INCENTIVOS

Español

Los presentes términos son parte del contrato entre usted y Microsoft Corporation que rige el uso de la Microsoft Online Store en www.microsoftstore.com para adquirir productos o servicios o para acceder a diversos recursos que incluyen información sobre software, servicios y otra mercancía que puede o no estar disponible para su adquisición, áreas de descarga, software y herramientas. Puede encontrar el resto del contrato visitando:

www.microsoftstore.com/store/msus/en_US/DisplayTermsOfUseAndSalePage/

La Sección 26.1 de los Términos de Uso y Venta contiene una cláusula de arbitraje obligatorio y una renuncia de acción colectiva. Según la Sección 26.1.5, usted y Microsoft también aceptan estos términos:

Procedimiento de Arbitraje. Aplican las Normas de Arbitraje Comercial de la American Arbitration Association ("AAA"). Si usted es un individuo y utiliza el almacén para uso personal o doméstico, o si el valor del conflicto es de US\$75.000 o menos, sea usted o no un individuo o cómo utiliza el almacén, también aplican sus Procedimientos Complementarios para los Conflictos Relacionados con el Consumidor. Puede solicitar una audiencia telefónica o en persona según las normas de la AAA. En todo conflicto que involucre US\$10.000 o menos, cualquier audiencia será telefónica a menos que el árbitro encuentre un motivo razonable para realizar en cambio una audiencia en persona. El árbitro puede adjudicar los mismos daños y perjuicios a usted tal como lo haría un tribunal. El árbitro puede adjudicar una medida cautelar o declaratoria solo a usted de forma individual y solo en la medida exigida para satisfacer su reclamación individual.

Honorarios e incentivos.

1. **Conflictos que impliquen US\$75.000 o menos.** Microsoft le reembolsará oportunamente sus honorarios de presentación y pagará los honorarios y gastos del árbitro y de la AAA. Si usted rechaza la última oferta por escrito de acuerdo transaccional de Microsoft realizada antes de que el árbitro fuera designado ("última oferta por escrito de Microsoft"), su conflicto llegará hasta el final de la decisión de un arbitraje (denominado "fallo") y el árbitro llegará a un fallo con una indemnización mayor que la última oferta por escrito de Microsoft, Microsoft le proporcionará tres (3) incentivos: (i) le pagará el importe mayor del fallo o US\$1.000; (ii) le pagará dos (2) veces sus honorarios de abogado razonables, si los hubiera; y (iii) le reembolsará todos los gastos (incluidos los honorarios y costos de testigos expertos) que Su abogado acumule por concepto de investigar, preparar y continuar con su reclamación en arbitraje. El árbitro determinará el importe de los honorarios, los costos y los costos, salvo que usted y Microsoft lleguen a acuerdo con respecto a ellos.

2. **Conflictos que impliquen más de US\$75.000.** Las normas de la AAA rigen el pago de los costos judiciales y los honorarios y gastos del árbitro y la AAA.

3. **Conflictos que impliquen cualquier importe.** En cualquier arbitraje que usted comience, Microsoft pedirá el reembolso de los honorarios y gastos del árbitro y de la AAA o de sus honorarios de presentación, solo si el árbitro considera que el arbitraje es frívolo o tiene un propósito indebido. En cualquier arbitraje que Microsoft comience, Microsoft le pagará todos los honorarios de presentación y los honorarios y gastos del árbitro y de la AAA. En ningún arbitraje, Microsoft le pedirá a usted los

honorarios o gastos de su propio abogado. Los honorarios y gastos no se consideran para determinar qué cantidad involucra un conflicto.

Conflicto con las normas de la AAA. Este contrato rige en la medida que se contradiga con las Normas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Complementarios para Conflictos Relacionados con los Consumidores de la AAA.