

ELECTRONIC ARTS
LICENTIEOVEREENKOMST VOOR EINDGEBRUIKERS VAN SOFTWARE

OPMERKING: SECTIE 14 BEVAT EEN BINDENDE ARBITRAGECLAUSULE EN AFSTANDSVERKLARING VOOR REPRESENTATIEVE ACTIES. DIT HEEFT INVLOED OP UW RECHTEN MET BETREKKING TOT HET OPLOSSEN VAN GESCHILLEN MET EA. LEES DE TEKST DOOR.

Deze licentieovereenkomst voor eindgebruikers (licentie) is een wettelijke overeenkomst tussen u en Electronic Arts Inc., haar dochtermaatschappijen en gelieerde bedrijven (EA). Deze licentie heeft betrekking op het gebruik van dit softwareproduct en alle gerelateerde documentatie, updates en upgrades die de software vervangen of aanvullen en niet worden gedistribueerd met een aparte licentie (samen de "**software**"). Deze software wordt aan u gelicenseerd, niet verkocht.

DOOR DE SOFTWARE TE INSTALLEREN OF TE GEBRUIKEN, GAAT U AKKOORD MET DE BINDENDE VOORWAARDEN VAN DEZE LICENTIE. SECTIE 2 HIERONDER BESCHRIJFT DE GEGEVENS DIE EA MAG GEBRUIKEN TEN BEHOEVE VAN DE LEVERING VAN DIENSTEN EN ONDERSTEUNING MET BETREKKING TOT DE SOFTWARE. INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET HET GEBRUIK VAN DEZE GEGEVENS, MAG U DE SOFTWARE NIET INSTALLEREN OF GEBRUIKEN. SECTIE 14 HIERONDER VOORZIET ERIN DAT ALLE GESCHILLEN TUSSEN ONS PER GEVAL WORDEN VOORGELEGD AAN BINDENDE ARBITRAGE. INDIEN U DE SOFTWARE INSTALLEERT, GAAT U VOLLEDIG AKKOORD MET DE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN VAN DEZE LICENTIE. INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET DEZE LICENTIE, MAG U DE SOFTWARE NIET INSTALLEREN OF GEBRUIKEN.

Retourneringsrecht (van toepassing op diegenen die verpakte software hebben gekocht in fysieke winkels in de Verenigde Staten). Indien u niet akkoord gaat met de voorwaarden van deze licentie en u de software niet heeft geïnstalleerd of gebruikt, kunt u de software binnen dertig (30) dagen na de aankoopdatum retourneren aan de oorspronkelijke aankoopplek voor restitutie of om de software te ruilen, door de instructies voor retournering te volgen die beschikbaar zijn op <http://warrantyinfo.ea.com>.

1. Toekenning beperkte licentie en gebruiksvoorwaarden.

- A. **Toekenning.** Via deze aankoop verkrijgt u en verleent EA u een persoonlijke, beperkte, niet-exclusieve licentie voor de installatie en het

gebruik van de software, uitsluitend voor niet-commercieel gebruik, zoals in deze licentie en de begeleidende documentatie uiteen wordt gezet. De rechten die u verwerft, zijn afhankelijk van de naleving van deze overeenkomst. Het gebruik van online diensten met betrekking tot de software valt onder een aparte overeenkomst met servicevoorwaarden. U vindt de overeenkomst met servicevoorwaarden op <http://terms.ea.com/nl>. Een apart privacy- en cookiebeleid bepaalt hoe gebruikersgegevens worden verzameld, opgeslagen, gebruikt en overgebracht. U vindt het privacy- en cookiebeleid op <http://privacy.ea.com/nl>

- B. Toegang tot online functies en/of diensten.** Om toegang te krijgen tot online diensten en/of functies, heeft u mogelijk een EA-account nodig, moet u akkoord gaan met de online servicevoorwaarden (<http://terms.ea.com/nl>) en het privacy- en cookiebeleid (<http://privacy.ea.com/nl>) van EA en dient u zich te registreren met de serierecode die bij de software wordt geleverd. U kunt alleen toegang krijgen tot online diensten en/of functies (met inbegrip van downloadbare content) via gelicenseerde software, en toegang tot dergelijke functies is beperkt tot u en uw onmiddellijke familie of leden van uw huishouden.
- C.** EA kan virtuele punten, munten of valuta ("virtuele EA-valuta") beschikbaar stellen in de software. Door virtuele EA-valuta van EA of erkende partners of gelieerde bedrijven van EA aan te schaffen, te verzamelen of anderszins te ontvangen, verkrijgt u een niet-overdraagbare, herroepbare licentie om toegang te krijgen tot en een keuze te maken uit de in-game content die EA uitdrukkelijk beschikbaar stelt in de software. Virtuele EA-valuta hebben geen geldelijke waarde en vertegenwoordigen geen enkele valuta en geen enkel eigendom. Virtuele EA-valuta mogen niet worden verkocht, verhandeld, overgedragen of uitgewisseld voor contant geld; ze mogen uitsluitend worden verzilverd voor in-game content in de software. Virtuele EA-valuta worden niet gerestitueerd, tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming is verkregen van EA of via een andere wijze die wordt vereist door de wet.
- D. Beperkingen aan het gebruik van virtuele EA-valuta voor licentiehouders die woonachtig zijn in Japan.** U verklaart virtuele EA-valuta die zijn aangeschaft voor gebruik in de software binnen 180 dagen na de aankoopdatum te gebruiken.

- 2. Toestemming voor gebruik van gegevens.** EA weet dat u belang hecht aan de manier waarop uw gegevens worden gebruikt en uitgewisseld. Wij zijn dan ook dankbaar dat u ons uw vertrouwen schenkt en ervan uitgaat dat we zorgvuldig en verstandig met deze informatie zullen omgaan. Informatie over onze klanten is een belangrijk onderdeel van ons bedrijf, en EA zal persoonlijk

herleidbare informatie nooit verkopen. Wij en agenten die namens ons optreden, delen zonder uw toestemming geen informatie die naar u persoonlijk kan worden herleid, behoudens zeldzame gevallen waarin openbaarmaking wordt vereist door de wet of ten behoeve van de uitoefening van de wettelijke rechten van EA.

Wanneer u dit spel speelt, kunnen EA en haar partners gegevens op uw computer of apparaat vergaren en opslaan. De informatie die EA en haar partners vergaren, omvat technische en gerelateerde gegevens over de computer (of het apparaat) en het besturingssysteem (met inbegrip van het Internet Protocol-adres), alsmede informatie over het gebruik van software (met inbegrip van, maar niet beperkt tot een succesvolle installatie en/of verwijdering), gameplay- en gebruikstatistieken, systeeminteracties en de randapparatuur. Indien u dit spel offline speelt, worden deze gegevens verzonden naar EA en haar partners wanneer u zich toegang verschafft tot online functies en/of diensten. EA en haar partners kunnen deze informatie gebruiken om hun producten en diensten te verbeteren, diensten aan u te verlenen, met u te communiceren (ook voor marketingdoeleinden), de levering van software-updates, dynamisch verzorgde content en software-ondersteuning mogelijk te maken, bugs op te lossen of uw gebruikerservaring anderszins te verbeteren. **INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET DE VERGARING EN HET GEBRUIK VAN DEZE GEGEVENS, MAG U DE SOFTWARE NIET INSTALLEREN OF GEBRUIKEN.**

Deze en alle andere gegevens die aan EA zijn geleverd en/of door EA zijn vergaard in verband met de installatie en het gebruik van deze software worden vergaard, gebruikt, opgeslagen en verzonden door EA, 209 Redwood Shores Parkway, Redwood City, CA 94065, USA in overeenstemming met het privacy- en cookiebeleid van EA op www.electronicarts.nl. Indien onderdelen van deze sectie in tegenspraak zijn met het privacy- en cookiebeleid van EA, gelden de voorwaarden van het privacy- en cookiebeleid.

3. **Toestemming voor openbare weergave van gegevens.** Indien u deelneemt aan online diensten, zoals online games of het downloaden en uploaden van content, kunnen EA en gelieerde bedrijven tevens statistische gegevens inzake de gameplay (waaronder scores, plaatsen in klassementen en trofeeën) vergaren, gebruiken, opslaan, verzenden en openbaar weergeven, of de identiteit van content vaststellen die door u is aangemaakt en met andere spelers wordt gedeeld. Persoonlijk herleidbare gegevens worden vergaard, gebruikt, opgeslagen en verzonden in overeenstemming met het privacy- en cookiebeleid van EA op www.electronicarts.nl.

4. **Beëindiging.** Deze licentie blijft van kracht totdat de licentie wordt beëindigd. Uw rechten krachtens deze licentie vervallen onmiddellijk en automatisch zonder verdere kennisgeving van EA indien u de algemene voorwaarden van deze licentie niet naleeft. Direct na beëindiging moet u al het gebruik van de software staken en alle exemplaren van de software die in uw bezit zijn of onder uw toezicht staan, vernietigen. Beëindiging beperkt geen andere rechten of rechtsmiddelen (op basis van de wet of billijkheid). De secties 4 – 14 van deze licentie gelden tevens na het (om wat voor reden dan ook) beëindigen of verlopen van deze licentie.
5. **Beperkte garantie op opnamemedia.** DE BEPERKTE GARANTIE OP OPNAMEMEDIA DIE UW SOFTWARE VERGEZELT, WORDT MIDDELS VERWIJZING IN DEZE LICENTIE OPGENOMEN. DEZE BEPERKTE GARANTIE VERLEENT U SPECIFIEKE WETTELIJKE RECHTEN. U KUNT VOLGENS HET VAN TOEPASSING ZIJNDE PLAATSELIJKE RECHT, DAT PER RECHTSGEBIED KAN VERSCHILLEN, TEVENS ANDERE RECHTEN HEBBEN.

6. **Beperking van aansprakelijkheid; vrijwaring van garanties**

Deel A van deze Sectie 6 is uitsluitend van toepassing op licentiehouders die woonachtig zijn in de Europese Unie. Deel B van deze Sectie 6 is uitsluitend van toepassing op licentiehouders die woonachtig zijn buiten de Europese Unie.

A. Licentiehouders die woonachtig zijn in de Europese Unie

- i. In deze Sectie wordt de volledige financiële aansprakelijkheid van zowel u als EA jegens elkaar uiteengezet met betrekking tot:
- (1) inbreuken op deze licentie, op welke wijze dan ook ontstaan;
 - (2) gebruik of doorverkoop van de software of de bijbehorende documentatie door u, of van producten of diensten die gebruikmaken van de software of de bijbehorende documentatie; en
 - (3) toezeggingen, verklaringen, onrechtmatige daden of weglatingen (met inbegrip van nalatigheid) ontstaan tijdens of in verband met deze licentie.
- ii. Niets in deze licentie kan de aansprakelijkheid van u of EA beperken of uitsluiten voor:

- (1) de dood of persoonlijk letsel voortvloeiende uit nalatigheid; of
- (2) fraude of frauduleuze voorstelling van zaken; of
- (3) inbreuk op de voorwaarden die worden geïmpliceerd door de relevante voorzieningen van het toepasselijke recht in uw land inzake de verkoop van goederen en consumentenbescherming; of
- (4) opzettelijk verzuim of wangedrag.

iii. Onverminderd alle voorgaande onderdelen van deze Sectie zijn noch u noch EA onder geen beding aansprakelijk jegens elkaar, noch contractueel, noch vanwege een onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid), noch ten aanzien van restitutie, noch vanwege inbreuk op wettelijke verplichtingen, noch vanwege een valse voorstelling van zaken en noch anderszins vanwege:

- (1) verlies van inkomsten;
- (2) verlies van bedrijfswinst of contracten;
- (3) onderbreking van de bedrijfsvoering;
- (4) verlies van het gebruik van geld of verwachte besparingen;
- (5) verlies van informatie;
- (6) verlies van kansen, goodwill of reputatie;
- (7) verlies van, schade aan of beschadiging van gegevens; of
- (8) indirecte verliezen, bijkomende verliezen of schade van welke aard dan ook, op welke wijze dan ook ontstaan, ongeacht of deze is ontstaan door een onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid), inbreuk op contracten of anderszins;

mits deze Sectie 6iii geen afbreuk doet aan claims vanwege verliezen van of schade aan uw tastbare eigendommen die onder de voorwaarden van Sectie 6 vallen of andere claims voor directe financiële verliezen die niet worden uitgesloten door een van de uitgesloten categorieën die hierboven in deze Sectie 6iii uiteen worden gezet.

iv. Krachtens Sectie 6ii en Sectie 6iii is de maximale totale aansprakelijkheid krachtens of in verband met deze licentie of een collateraal contract

zowel contractueel, op basis van een onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid) of anderszins in alle omstandigheden beperkt tot het bedrag dat u feitelijk voor de software heeft betaald.

B. Alle andere licentiehouders

- i. Beperking van aansprakelijkheid. VOOR ZOVER DIT DOOR HET TOEPASSELIJK RECHT WORDT TOEGESTAAN, ZIJN EA, HAAR DOCHTERMAATSCHAPPIJEN OF GELIEERDE BEDRIJVEN ONDER GEEN BEDING AANSPRAKELIJK VOOR PERSOONLIJK LETSEL, SCHADE AAN EIGENDOMMEN, GEDORVEN WINSTEN, KOSTEN VAN VERVANGENDE GOEDEREN OF DIENSTEN, VERLIES VAN GEGEVENS, VERLIES VAN GOODWILL, GESTAAKTE WERKZAAMHEDEN, COMPUTERSTORINGEN OF ALLE ANDERE VORMEN VAN DIRECTE SCHADE, INDIRECTE SCHADE, SPECIALE SCHADE, INCIDENTELE SCHADE, GEVOLGSCHADE OF STRAFRECHTELIJK VASTGESTELDE SCHADE DOOR HANDELINGEN VOORTVLOEIENDE UIT OF GERELATEERD AAN DEZE LICENTIE OF DE SOFTWARE, OF EEN EN ANDER NU GEBASEERD IS OP EEN ONRECHTMATIGE DAAD (MET INBEGRIJ VAN NALATIGHEID), EEN CONTRACT, STRIKTE AANSPRAKELIJKHEID OF ANDERSZINS, EN ONGEACHT OF EA IS GEÏNFORMEERD OVER DE KANS OP DERGELIJKE SCHADE. DE TOTALE AANSPRAKELIJKHEID VAN EA VOOR ALLE SCHADE STREKT (BEHOUDENS ZOALS WORDT VEREIST DOOR HET TOEPASSELIJKE RECHT) IN GEEN GEVAL VERDER DAN HET BETAALDE BEDRAG VOOR DE SOFTWARE. **IN SOMMIGE RECHTSGBIEDEN IS DE BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID VOOR DE DOOD, PERSOONLIJK LETSEL, FRAUDULEUZE VOORSTELLINGEN VAN ZAKEN, BEPAALDE OPZETTELIJKE EN NALATIGE HANDELINGEN, SCHENDING VAN SPECIFIEKE WETTEN OF DE BEPERKING VAN INCIDENTELE SCHADE OF GEVOLGSCHADE NIET TOEGESTAAN, WAARDOOR DE BOVENSTAANDE BEPERKINGEN VAN AANSPRAKELIJKHEID MOGELIJK NIET (GEHEEL) OP U VAN TOEPASSING ZIJN. VOOR MEER INFORMATIE OVER CONSUMENTENRECHTEN VAN AUSTRALISCHE CONSUMENTEN GAAT U NAAR <http://help.ea.com/au/article/origin-au-returns-and-cancellations/>.**

Vrijwaring van garanties. BEHOUDENS DE BEPERKTE GARANTIE OP OPNAMEMEDIA EN VOOR ZOVER DIT EVENTUEEL DOOR HET TOEPASSELIJK RECHT WORDT TOEGESTAAN, WORDT DE SOFTWARE IN DE FEITELIJKE STAAT GELEVERD, MET ALLE BIJBEHORENDE FOUTEN, ZONDER ENIGERLEI GARANTIE EN ZONDER VERZEKERDE

PRESTATIES. GEBRUIK IS VOLLEDIG VOOR EIGEN RISICO. ALLE RISICO'S MET BETREKKING TOT DE KWALITEIT EN PRESTATIES ZIJN VOOR U. EA EN HAAR LICENTIEHOUDERS (SAMEN "EA") GEVEN GEEN UITDRUKKELIJKE, IMPLICIETE OF WETTELIJKE GARANTIES, MET INBEGRIIP VAN IMPLICIETE GARANTIES VOOR DE TOESTAND, ONDERBREKINGEN IN HET GEBRUIK, VERKOOPBAARHEID, TOEREIKENDE KWALITEIT, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN EN (EVENTUELE) GARANTIES VOORTVLOEIENDE UIT HET GEBRUIK, HANDELSPRAKTIJKEN OF HET VERLOOP VAN DE TRANSACTIE, EN WIJZEN DEZE GARANTIES HIERBIJ AF. EA GARANDEERT NIET DAT HET GEBRUIK VAN DE SOFTWARE NIET WORDT VERSTOORD; DAT DE SOFTWARE AAN UW BEHOEFTE VOLDOET; DAT DE WERKING VAN DE SOFTWARE NIET WORDT ONDERBROKEN OF FOUTVRIJ IS, OF DAT DE SOFTWARE INTEROPERABEL OF COMPATIBLE IS MET ANDERE SOFTWARE, OF DAT FOUTEN IN DE SOFTWARE WORDEN GECORRIGEERD. MONDELINGE OF SCHRIFTELIJKE ADVIEZEN VAN EA OF ERKENDE VERTEGENWOORDIGERS LEIDEN NIET TOT EEN GARANTIE. **IN SOMMIGE RECHTSGEBIEDEN IS DE UITSLUITING OF BEPERKING VAN IMPLICIETE GARANTIES OF TOEPASSELIJKE WETTELIJKE RECHTEN VAN CONSUMENTEN NIET TOEGESTAAN, WAARDOOR DE BOVENSTAANDE BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN MOGELIJK NIET (GEHEEL) OP U VAN TOEPASSING ZIJN. VOOR MEER INFORMATIE OVER CONSUMENTENRECHTEN VAN AUSTRALISCHE CONSUMENTEN GAAT U NAAR <http://help.ea.com/au/article/origin-au-returns-and-cancellations/>.**

7. **De beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring van garanties zijn wezenlijke voorwaarden van deze licentie.** U verklaart dat de voorzieningen in deze licentie die de aansprakelijkheid beperken wezenlijke bepalingen van deze licentie zijn. De voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid gelden zelfs als de hierboven vermelde rechtsmiddelen onder de beperkte garantie voor opnamemedia het beoogde doel niet bereiken.
8. **Scheidbaarheid en blijvende geldigheid.** Indien een bepaling in deze licentie volgens het toepasselijk recht onwettig of onuitvoerbaar wordt verklaard, wordt het resterende deel van de bepaling gewijzigd om het doel van de oorspronkelijke voorwaarde zo dicht mogelijk te benaderen en blijven alle andere bepalingen van deze licentie volledig van kracht.
9. **Beperkte rechten Amerikaanse overheid.** Deze bepaling geldt als de overheid eindgebruiker is. De software die in verband met deze licentie

wordt geleverd, is volledig ontwikkeld met private gelden, zoals gedefinieerd in FAR-sectie 2.101, DFARS-sectie 252.227-7014(a)(1) en DFARS-sectie 252.227-7015 (of equivalente regelgeving of daaropvolgende regelgeving van instellingen) en wordt geleverd als "commercial items", "commercial computer software" en/of "commercial computer software documentation". In overeenstemming met DFARS-sectie 227.7202 en FAR-sectie 12.212 en voor zover dit wordt vereist door het Amerikaanse federale recht vallen de minimale beperkte rechten zoals uiteengezet in FAR-sectie 52.227-19 (of equivalente regelgeving of daaropvolgende regelgeving van instellingen), alle vormen van gebruik en alle wijzigingen, reproducties, uitgaven, uitvoeringen, tentoonstellingen, openbaarmakingen en verspreidingen van de software door of voor de Amerikaanse overheid uitsluitend onder deze licentie en zijn deze verboden, behoudens zoals door deze licentie uitdrukkelijk wordt toegestaan.

10. Voorlopige voorziening. U verklaart dat inbreuk op deze licentie onherstelbare schade aan EA veroorzaakt waarvoor een geldelijke schadevergoeding geen doeltreffend rechtsmiddel zou zijn, en dat EA gerechtigd is om naast mogelijke rechtsmiddelen krachtens deze licentie of de wet andere billijke voorzieningen te treffen, zonder verdere verplichtingen, onderpanden of schadebewijzen.

11. Bepalend recht. Indien u woonachtig bent in de Europese Unie (i) vallen deze licentie en het gebruik van de software onder het recht van het land waarin u woonachtig bent; en (ii) verklaart u uitdrukkelijk dat de exclusieve rechtsbevoegdheid voor claims of procedures voortvloeiende uit of gerelateerd aan deze licentie en/of het gebruik van de toepassing rust bij de rechtbanken van het land waarin u woonachtig bent; en geeft u uitdrukkelijk toestemming voor de uitoefening van persoonlijke rechtsbevoegdheid door deze rechtbanken.

Indien u woonachtig bent in de Republiek Korea: (i) vallen deze licentie en het gebruik van de toepassing onder het recht van Korea, zonder inachtneming van regels voor tegenstrijdige wetten, (ii) verklaart u uitdrukkelijk dat de exclusieve rechtsbevoegdheid voor claims of procedures voortvloeiende uit of gerelateerd aan deze licentie en/of het gebruik van de toepassing rust bij de rechtbanken van Korea en geeft u uitdrukkelijk toestemming tot de uitoefening van persoonlijke rechtsbevoegdheid door deze rechtbanken.

Voor alle andere kopers: (i) vallen deze licentie en het gebruik van de software onder het recht van de staat Californië, zonder inachtneming van regels voor tegenstrijdige wetten, (ii) verklaart u voor claims en geschillen die niet onder de arbitragebepaling uit Sectie 14 hieronder vallen uitdrukkelijk dat

de exclusieve rechtsbevoegdheid voor claims of procedures voortvloeiende uit of gerelateerd aan deze licentie en/of het gebruik van de toepassing rust bij de federale rechtbanken of staatsrechtbanken van San Mateo County, Californië, en geeft u uitdrukkelijk toestemming voor de uitoefening van persoonlijke rechtsbevoegdheid door deze rechtbanken. Merk op dat uw gedrag tevens onderhevig kan zijn aan andere wetten op staatsniveau en lokaal, nationaal en internationaal niveau. De partijen komen overeen dat de UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (Wenen, 1980) niet van toepassing is op deze licentie of geschillen of transacties voortvloeiende uit deze licentie.

12. Volledige overeenkomst. Deze licentie is de gehele overeenkomst tussen u en EA met betrekking tot de software en vervangt alle eerdere of gelijktijdige afspraken met betrekking tot dit onderwerp. Amendementen van of wijzigingen in deze licentie zullen alleen bindend zijn indien deze op schrift zijn gesteld en ondertekend zijn door EA. Het niet of vertraagd uitoefenen van rechten in deze van een der partijen wordt niet beschouwd als een afstandsverklaring van deze licentie, noch sluit de eenmalige of gedeeltelijke uitoefening van rechten verdere uitoefening van rechten uit. Bij tegenstrijdigheden tussen deze licentie en toepasselijke koopvoorwaarden of andere voorwaarden gelden de voorwaarden van deze licentie.

13. Oplossing van geschillen voor inwoners van de Europese Unie. De meeste problemen van gebruikers kunnen snel en naar tevredenheid worden opgelost door uzelf met uw account aan te melden op de interface van onze klantenservice op <http://help.ea.com/nl/>. In het onwaarschijnlijke geval waarin EA een probleem niet naar tevredenheid kan oplossen (of indien EA een probleem met u niet kan oplossen na een informele poging), kunt u of kunnen wij het geschil op een andere manier laten oplossen (denk aan conciliatie of arbitratie) na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

14. Oplossing van geschillen via bindende arbitrage.

Deze Sectie 14 is van toepassing op alle kopers, behalve kopers die woonachtig zijn in de Europese Unie. Het doel van deze sectie is het voorzien in een gestroomlijnde methode voor het oplossen van geschillen die zich tussen ons kunnen voordoen. Zoals hieronder wordt besproken in Sectie 14e, betaalt EA u 150% van de toegekende arbitragesom, met een maximum van \$5000 boven op de toegekende arbitragesom, indien wij onze geschillen niet kunnen oplossen en aan u een arbitragesom wordt toegekend die groter is dan de laatste schikking die EA u eventueel heeft aangeboden.

LEES DIT ZORGVULDIG DOOR. HET BETREFT UW RECHTEN.

Uw meeste problemen kunnen snel en naar tevredenheid worden opgelost door uzelf met uw account aan te melden op de interface van de EA-klantenservice (<http://help.ea.com/nl>). In het onwaarschijnlijke geval waarin EA een probleem niet naar tevredenheid kan oplossen (of indien EA een probleem met u niet kan oplossen na een informele poging), verklaren u en EA gebonden te zijn aan de volgende procedure om alle geschillen tussen ons op te lossen. **Deze bepaling is van toepassing op alle consumenten voor zover dat door de wet wordt toegestaan, maar sluit inwoners van Québec, Rusland, Zwitserland, de lidstaten van de Europese Unie en de Republiek Korea uitdrukkelijk uit. Door met de voorwaarden van deze licentie akkoord te gaan, doen u en EA uitdrukkelijk afstand van het recht op een proces met een jury of deelname aan een representatieve actie. Deze overeenkomst dient ruim te worden geïnterpreteerd.** De bemiddelaar, en niet de lokale rechtbank, staatsrechtbank of federale rechtbank, heeft de exclusieve bevoegdheid om geschillen tussen ons op te lossen, met inbegrip van geschillen gerelateerd aan de interpretatie, reikwijdte, uitvoerbaarheid of totstandkoming van deze overeenkomst waarvoor moet worden bemiddeld, met inbegrip van, maar niet beperkt tot claims dat dit arbitrageakkoord geheel of gedeeltelijk onuitvoerbaar is. Deze sectie betreft alle geschillen tussen ons (*geschillen*), met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

- (a) claims voortvloeiende uit of gerelateerd aan aspecten van de relatie tussen ons, of deze nu gebaseerd zijn op een contract, onrechtmatige daad, statuut, fraude, valse voorstelling van zaken of ander rechtsbeginsel;
- (b) claims die zijn ontstaan in de periode vóór deze overeenkomst of die voortvloeien uit eerdere overeenkomsten (met inbegrip van, maar niet beperkt tot claims die zijn gerelateerd aan advertenties);
- (c) claims die momenteel onderworpen zijn aan een voorgenomen representatieve actie waarbij u geen lid bent van een gecertificeerde klasse; en
- (d) claims die kunnen ontstaan na beëindiging van deze overeenkomst.

De enige geschillen die niet onder deze sectie vallen, zijn:

- 1) een claim die de geldigheid van de intellectuele-eigendomsrechten van u of EA (of een licentiegever van EA) betreft of die deze beoogt te handhaven of te beschermen;
- 2) een claim gerelateerd aan of voortvloeiende uit beschuldigingen van diefstal, piraterij of ongeoorloofd gebruik van intellectueel eigendom;
- 3) indien u woonachtig bent in Australië: een claim om wettelijke consumentenrechten uit te oefenen waarop u recht heeft volgens de Australian Consumer Law; en

- 4) daarnaast weerhoudt niets in deze overeenkomst de partijen ervan om een procedure voor geringe vorderingen te starten.

Verwijzingen naar "EA", "u", "ons" en "onze" omvatten onze respectievelijke dochtermaatschappijen, gelieerde bedrijven, agenten, werknemers, eerdere belanghebbenden, opvolgers en cessionarissen, alsmede bevoegde of onbevoegde gebruikers of begunstigen van diensten of software onder deze of eerdere overeenkomsten tussen ons. Dit arbitrageakkoord heeft betrekking op een transactie in interstate handelsverkeer. Dientengevolge vallen de interpretatie en handhaving van deze sectie onder de Federal Arbitration Act. Dit arbitrageakkoord blijft geldig na beëindiging van deze EULA.

A. Informele onderhandelingen/kennisgeving van geschil. U en EA verklaren dat u eerst ten minste 30 dagen probeert om informeel geschillen in der minne te schikken alvorens uw toevlucht tot arbitrage te nemen. Dergelijke informele onderhandelingen beginnen na ontvangst van een schriftelijke mededeling van de ene persoon aan de ander (*mededeling van geschil*). De mededeling van geschil dient: (a) de volledige naam en contactgegevens van de klagende partij te bevatten; (b) de aard en basis van de claim of het geschil te beschrijven; en (c) het specifieke gewenste redres uiteen te zetten (*eis*). EA stuurt de mededeling van geschil naar uw factuuradres (indien u dat aan ons heeft verstrekt) of naar het e-mailadres dat u aan ons heeft verstrekt. U stuurt uw mededeling van geschil naar: Electronic Arts Inc., 209 Redwood Shores Parkway, Redwood City CA 94065, USA, ATTENTION: Legal Department.

B. Bindende arbitrage. Indien u en EA een geschil niet binnen 30 dagen na ontvangst van de mededeling van geschil kunnen oplossen via informele onderhandelingen, kunnen u of EA ervoor kiezen om het geschil definitief en uitsluitend te laten oplossen via bindende arbitrage. Elke keuze voor arbitrage door één partij is definitief en bindend voor de andere partij. **U BEGRIJPT DAT U VIA DEZE BEPALING AFSTAND DOET VAN HET RECHT OM EEN RECHTZAAK AAN TE SPANNEN EN EEN PROCES MET EEN JURY OP TE STARTEN.** De arbitrage wordt uitgevoerd door de American Arbitration Association (AAA) volgens de Commercial Arbitration Rules en indien van toepassing de Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes van de AAA ("*AAA Consumer Rules*"), die beide beschikbaar zijn op de website van AAA (www.adr.org). Uw arbitragekosten en aandeel in bemiddelaarscompensatie vallen onder de AAA Rules en worden indien van toepassing beperkt door de AAA Consumer Rules. Indien de bemiddelaar bepaalt dat dergelijke kosten buitensporig zijn, of indien u via het bovenstaande adres voor mededelingen van geschil een mededeling naar EA stuurt waarin staat dat u de kosten voor het opstarten van een arbitrage niet kunt betalen, betaalt EA direct alle arbitragekosten. De arbitrage kan persoonlijk, via ingediende documenten, telefonisch of online plaatsvinden. De bemiddelaar maakt een schriftelijke

beslissing en verstrekt op verzoek van een der partijen een motivatie. De bemiddelaar dient het toepasselijke recht te volgen, en alle uitspraken kunnen worden betwist indien de bemiddelaar dat níet doet. U en EA kunnen procederen in de rechtbank om arbitrage af te dwingen, te blijven procederen in afwachting van arbitrage, of om de uitspraak van de bemiddelaar te bevestigen, te wijzigen, nietig te verklaren of hierover vonnis te wijzen.

C. Beperkingen. U en EA verklaren dat alle arbitrage wordt beperkt tot het geschil tussen EA en u persoonlijk, ongeacht of het herstel van grieven monetair of voorlopig van aard is, en dat enig redres dat via arbitrage wordt toegewezen alleen van toepassing is op u in uw persoonlijke hoedanigheid. Voor zover door de wet toegestaan: (a) wordt er geen arbitrage gekoppeld aan andere arbitrages; (b) vindt er geen arbitrage plaats op basis van representatie of representatieve acties; en (c) is er geen recht of bevoegdheid om geschillen voor te leggen in een voorgenomen representatieve hoedanigheid namens het grote publiek of andere personen dan uzelf. **U EN EA VERKLAREN DAT BEIDE PARTIJEN ALLEEN CLAIMS TEGEN ELKAAR MOGEN INDIENEN IN HUN EIGEN HOEDANIGHEID EN NIET ALS AANKLAGER OF LID VAN EEN KLASSE IN EEN VOORGENOMEN REPRESENTATIEVE ACTIE.** Verder mag de bemiddelaar geen claims van meerdere personen samenvoegen of op andere wijze een representatieve actie voorzitten, tenzij zowel u als EA anders overeenkomen. Indien deze specifieke bepaling niet kan worden uitgevoerd, is dit arbitrageakkoord nietig en ongeldig.

D. Locatie. Indien u inwoner bent van de Verenigde Staten, vindt de arbitrage plaats op een (in alle redelijkheid vastgestelde) voor u gunstige locatie. Voor inwoners buiten de Verenigde Staten wordt de arbitrage opgestart in de County of San Mateo, de staat Californië, de Verenigde Staten van Amerika, en u en EA verklaren u te onderwerpen aan de persoonlijke rechtsbevoegdheid van de betreffende rechtbank om arbitrage af te dwingen, te blijven procederen in afwachting van arbitrage, of om de uitspraak van de bemiddelaar te bevestigen, te wijzigen, nietig te verklaren of hierover vonnis te wijzen.

E. Toewijzing schadevergoeding en kosten advocaat. Indien de bemiddelaar met betrekking tot de hoogte van een claim die u tegen EA heeft ingediend ten gunste van u beslist en u een bedrag toekent dat hoger is dan de geldelijke waarde van het laatste schriftelijke schikkingsaanbod dat EA heeft gedaan voordat de uiteindelijke documenten zijn ingediend bij de bemiddelaar, verplicht EA zich tot het volgende:

- (a) Zij betaalt u 150% van uw arbitragebedrag, tot maximaal \$5000 extra en naast uw arbitragebedrag; en
- (b) Zij compenseert alle kosten die u aan de AAA heeft betaald voor het indienen van de stukken, de administratie en de bemiddeling.

Elke partij is verantwoordelijk voor de eigen advocaatkosten en gerelateerde uitgaven (met inbegrip van kosten voor deskundige getuigen), maar de bemiddelaar is gemachtigd om eventueel advocaatkosten en uitgaven toe te kennen indien een dergelijke toekenning plaats kan vinden volgens toepasselijk recht. EA doet afstand van haar mogelijke recht om advocaatkosten en onkosten in verband met arbitrage tussen ons te laten toekennen.

F. Beperking van bevoegdheid van bemiddelaar. De bemiddelaar kan alleen declaratoire of voorlopige voorzieningen treffen ten gunste van de partij die om herstel van grieven vraagt en slechts voor zover dat noodzakelijk is om de grieven te herstellen die worden gerechtvaardigd door de claim van de betreffende partij.

G. Wijzigingen in overeenkomst. EA dwingt geen wezenlijke wijzigingen in dit arbitrageakkoord af jegens accounthouders zonder uitdrukkelijke instemming met de gewijzigde voorwaarden.