

PLAN DE SERVICE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE GRATUIT DU BLACKBERRY PLAYBOOK - CONDITIONS

PRIÈRE DE LIRE LE PRÉSENT DOCUMENT ATTENTIVEMENT AVANT D'ACCEPTER.

RIM (au sens des présentes) a le plaisir de vous (au sens des présentes) offrir le plan de service de soutien à la clientèle de RIM gratuitement pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de votre achat d'une nouvelle tablette BlackBerry PlayBook (le « **plan de soutien gratuit** »). POUR VOUS PRÉVALOIR DES SERVICES QUE RIM VOUS OFFRE AUX TERMES DU PLAN DE SOUTIEN GRATUIT, VOUS DEVEZ : 1) SUIVRE LA PROCÉDURE D'INSCRIPTION RELATIVE À UN COMPTE DU PLAN DE SERVICE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE GRATUIT (« **votre compte du plan gratuit** »); ET 2) ACCEPTER LA CONVENTION DE SERVICE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE GRATUIT DU BLACKBERRY PLAYBOOK (la « **convention** »). LA CONVENTION FAIT PARTIE DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DU CONTRAT DE LICENCE DE LA SOLUTION BLACKBERRY EN VIGUEUR DE RIM (LE BLACKBERRY SOLUTION LICENCE AGREEMENT, OU LE « **BBSLA** »), SOIT LE CONTRAT AUX TERMES DUQUEL RIM VOUS OFFRE LES SERVICES ET LE LOGICIEL DE RIM POUR LA SOLUTION BLACKBERRY (AUPARAVANT APPELÉ L'ACCORD DE LICENCE LOGICIELLE DE BLACKBERRY) EN SA VERSION MODIFIÉE PAR LES CONDITIONS DU PLAN DE SERVICE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE GRATUIT DU BLACKBERRY PLAYBOOK (les « **conditions** »). Vous êtes prié de bien examiner les présentes conditions, la politique de confidentialité de RIM et le BBSLA avant de cliquer sur « J'ACCEPTÉ » ci-après. On trouvera la politique de confidentialité de RIM à l'adresse http://ca.blackberry.com/fr/legal/privacy_policy.jsp, et le BBSLA à l'adresse suivante http://us.blackberry.com/legal/pdfs/BBSLA_Canada-Quebec_French_NA.pdf.

La convention constitue un accord juridique entre vous, individuellement, ou si vous êtes autorisé à agir pour le compte de votre société ou d'une autre entité, alors entre l'entité pour le compte de laquelle vous agissez (dans l'un ou l'autre cas « **vous** ») et Research In Motion Limited, ou sa filiale ou le membre de son groupe indiqué dans le BBSLA applicable à votre territoire (« **RIM** »), quant à votre accès à votre compte du plan gratuit et aux services de soutien (au sens de l'alinéa 5a) ci-après) et quant à votre utilisation de votre compte du plan gratuit et des services de soutien offerts dans le cadre du plan de soutien gratuit. Vous et RIM êtes appelés individuellement aux présentes une « **partie** » et collectivement les « **parties** ». Tout logiciel que RIM vous fournit dans le cadre des services de soutien constitue un « logiciel » et les services de soutien constituent des « services » qui font partie de « votre solution BlackBerry », au sens du BBSLA.

1. **Convention.** EN CLIQUANT SUR « J'ACCEPTÉ » CI-APRÈS, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR LU ET COMPRIS LA CONVENTION ET AVOIR ACCEPTÉ D'ÊTRE LIÉ PAR LA CONVENTION ET DE VOUS Y CONFORMER. SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS LA PRÉSENTE CONVENTION, VOUS NE POUVEZ PAS VOUS INSCRIRE AUX SERVICES DE SOUTIEN, NI Y AVOIR ACCÈS, NI LES UTILISER. Si vous avez quelque question ou préoccupation à propos de la présente convention, vous êtes prié de communiquer avec RIM à l'adresse suivante : legalinfo@rim.com.
2. **Âge de la majorité.** POUR CONCLURE LA PRÉSENTE CONVENTION OU OBTENIR VOTRE COMPTE DU PLAN GRATUIT VOUS DEVEZ REMPLIR LES DEUX CONDITIONS SUIVANTES : A) AVOIR AU MOINS DIX-HUIT (18) ANS; ET B) AVOIR L'ÂGE DE LA MAJORITÉ EN VERTU DE LA LÉGISLATION DE VOTRE TERRITOIRE.
3. **Définitions.** Sauf indication contraire dans les présentes conditions, tous les termes et expressions clés qui y sont utilisés s'entendent au sens du BBSLA.

PLAN DE SERVICE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE GRATUIT DU BLACKBERRY PLAYBOOK - CONDITIONS

4. **Admissibilité au plan de soutien gratuit.** Le plan de soutien gratuit est valide et offert aux résidents du Canada et des États-Unis d'Amérique (et leurs territoires et possessions, sauf les îles Vierges américaines) exclusivement pour les nouveaux produits visés (au sens de l'alinéa 5a) ci-après) achetés au Canada ou aux États-Unis d'Amérique, à la condition que vous obteniez votre compte du plan gratuit avant l'expiration de la période d'application (au sens de l'article 6 ci-après). Si vous souhaitez obtenir des services pour un autre produit de RIM, vous êtes prié de visiter le www.blackberry.com/support.
5. **Services de soutien.**
- a) Aux termes du plan de soutien gratuit, RIM, soit directement, soit par l'entremise de ses fournisseurs de services, vous offre l'accès à certains services de soutien technique exclusivement à l'égard de votre BlackBerry PlayBook (soit votre « produit portatif BlackBerry » au sens du BBSLA), du logiciel portatif BlackBerry préinstallé sur votre BlackBerry PlayBook au moment de l'achat initial, y compris les mises à niveau ou mises à jour fournies par RIM du logiciel portatif BlackBerry, et des accessoires contenus dans l'emballage original de votre BlackBerry PlayBook (collectivement, les « **produits visés** ») pendant la période d'application au sens de l'article 6 ci-après (les « **services de soutien** »). **LES PRODUITS VISÉS EXCLUENT EXPRESSÉMENT LES ÉLÉMENTS TIERS PRÉINSTALLÉS.** Vous pouvez obtenir les services de soutien par téléphone et/ou en ligne. Dans le cadre de sa prestation des services de soutien, RIM et/ou ses fournisseurs de services essaieront de résoudre vos problèmes qui relèvent des services de soutien indiqués à l'alinéa 5b) ci-après, mais ne peuvent pas garantir une solution.
- b) **Services de soutien :** Les services de soutien consistent notamment en des réponses ou de l'aide à l'égard : i) des questions générales concernant les principales caractéristiques des produits visés (à l'exclusion des éléments tiers), la mise en marche et l'installation; ii) des demandes concernant le plan de soutien gratuit et les services de soutien en général, y compris les principaux services de soutien technique, l'inscription et l'admissibilité; iii) de la personnalisation de vos produits visés; iv) de la technique de dépannage simple et complexe et de récupération de données; v) de l'interprétation des messages d'erreur; et vi) du besoin de réparation de vos produits visés et/ou des accessoires contenus dans l'emballage original de vos produits visés. En ce qui a trait au logiciel portatif BlackBerry, RIM ne vous offrira du soutien que pour la version alors à jour de chaque élément du logiciel portatif BlackBerry et la version qui précède immédiatement la version à jour.
- c) **Limites :** Les services de soutien excluent :
- i) le soutien pour des problèmes qui, à la seule appréciation de RIM, résultent de l'utilisation des produits visés d'une autre manière que celle expressément envisagée dans la documentation fournie par RIM, y compris, notamment des problèmes qui résultent de votre utilisation ou modification des produits visés à d'autres fins ou d'une autre manière que celle prévue par RIM;
- ii) les services nécessaires au règlement de problèmes causés par l'entretien ou des changements de configuration de vos produits visés par une autre personne que RIM;
- iii) les problèmes résultant de facteurs externes aux produits, aux logiciels et aux services de RIM, notamment : 1) les éléments tiers et/ou services tiers, 2) l'interopérabilité des produits visés avec des éléments tiers et/ou des services tiers, 3) un cas de force majeure

PLAN DE SERVICE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE GRATUIT DU BLACKBERRY PLAYBOOK - CONDITIONS

- (notamment une catastrophe naturelle, un conflit de travail, un incendie, des conditions extérieures ou d'autres événements ou cas indépendants de la volonté directe de RIM) ou
- 4) les éléments tiers ou services tiers inclus dans vos produits visés;
- iv) les problèmes relatifs à des produits, des logiciels et des services de RIM autres que les produits visés ou votre plan de soutien gratuit. Il est entendu que les services de soutien excluent expressément la communication d'information ou la prestation de services à l'égard du BlackBerry Enterprise Server (BES) ou du Mobile Voice System (MVS);
- v) le soutien relatif à l'utilisation, au téléchargement, à la configuration et/ou au dépannage d'éléments tiers et à l'accès à des éléments tiers;
- vi) les problèmes de perte ou d'endommagement de données, y compris, notamment la perte ou l'endommagement de données dans le cadre de la prestation des services de soutien; et
- vii) la réparation de matériel défectueux couvert par la garantie limitée de vos produits visés.
- d) **Accès et heures :** Vous pouvez obtenir les services de soutien au numéro de téléphone sans frais de votre pays ou à l'adresse URL indiqués ci-après. Les heures d'IRM pour le soutien par téléphone ou par courriel sont également indiquées ci-après. Le service de soutien est offert en anglais, en français et en espagnol seulement. Les numéros de téléphone, adresses URL, heures de soutien téléphonique et formulaires (y compris la langue) des services de soutien relèvent de RIM, qui peut les modifier à sa seule appréciation, le cas échéant. Si RIM y apporte des modifications, l'article 13 ci-après s'appliquera.

Numéros sans frais	États-Unis 1-877-644-8410 Canada : 1-877-644-8405 Puerto Rico : 1-855-651-4936
Heures du soutien téléphonique	24 heures sur 24, 7 jours sur 7
Soutien par courriel	www.blackberry.com/playbookgettingstarted

Vous trouverez les coordonnées locales les plus à jour à l'adresse <http://www.rim.com/company/contact>.
DES FRAIS DE FOURNISSEURS DE SERVICE SANS-FIL TIERS, D'ENTREPRISES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS, D'ITINÉRANCE OU D'UTILISATION DE DONNÉES, LOCAUX OU NATIONAUX, PEUVENT S'APPLIQUER À VOS APPELS DE SOUTIEN.

6. **Période d'application.** RIM vous offrira les services de soutien jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours après la date à laquelle vous achetez vos produits visés (la « période d'application »); toutefois, les services de soutien ne commenceront qu'à la date à laquelle vous obtenez votre compte du plan gratuit et acceptez la convention. Par exemple, si vous obtenez votre compte du plan gratuit et acceptez la convention trente (30) jours après l'achat de vos produits visés, la période d'application sera réduite à soixante (60) jours. **RIM NE VOUS DEMANDERA AUCUNS FRAIS POUR VOTRE UTILISATION DES SERVICES DE SOUTIEN OU DU PLAN DE SOUTIEN GRATUIT PENDANT LA PÉRIODE D'APPLICATION. TOUTEFOIS, DES FRAIS D'UTILISATION DU RÉSEAU (Y COMPRIS DES FRAIS D'INTERURBAIN) PEUVENT S'APPLIQUER.** Le plan de soutien gratuit, y compris les services de soutien, ne peut pas être renouvelé.

PLAN DE SERVICE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE GRATUIT DU BLACKBERRY PLAYBOOK - CONDITIONS

7. **Vos responsabilités.** Vous convenez de ce qui suit :
- a) i) donner des renseignements véridiques, exacts, à jour et complets vous concernant dans les formulaires d'inscription applicables, y compris, notamment des renseignements sur vos produits visés, vos coordonnées et votre identité (les « **données d'inscription** »); et ii) maintenir et mettre à jour sans délai les données d'inscription de manière à les garder véridiques, exactes, à jour et complètes; et
 - b) donner à RIM, à sa demande, les renseignements et/ou l'aide dont elle peut raisonnablement demander ou avoir besoin pour vous offrir les services de soutien, diagnostiquer un problème et par ailleurs remplir ses obligations aux termes de la convention, y compris, notamment votre NIP, le numéro de série de vos produits visés, la version du système d'exploitation, les logiciels et périphériques installés dans vos produits visés ou les périphériques qui y sont reliés, les procédures d'entrée en communication, les messages d'erreur affichés, les gestes que vous avez posé avant de connaître des difficultés avec les produits visés et les mesures prises pour régler le problème.
8. **Sécurité du compte du plan gratuit.** Dès que vous acceptez la convention, vous serez prié de fournir l'adresse de courriel et d'autres données d'inscription que vous souhaitez associer à votre compte du plan gratuit dans le cadre de la procédure d'inscription de votre compte du plan gratuit. Une fois l'inscription de votre compte du plan gratuit terminée, vous aurez accès aux services de soutien offerts aux termes du plan de soutien gratuit. Vous ne pouvez transférer à quiconque votre compte du plan gratuit ni votre accès au plan de soutien gratuit. Il vous incombe de préserver la sécurité de votre compte du plan gratuit et vous êtes entièrement responsable de toutes les activités se rattachant à votre compte du plan gratuit. Vous convenez d'aviser sans délai RIM de quelque utilisation non autorisée de votre compte du plan gratuit ou de quelque autre atteinte à la sécurité. Vous acceptez et convenez que RIM ne saurait être tenue responsable de quelque perte ou dommage résultant de votre défaut de vous conformer à ce qui précède.
9. **Renseignements personnels.** Les communications, notamment par voie électronique, avec RIM, les sociétés membres du groupe de RIM et/ou ses fournisseurs de services peuvent être enregistrées à des fins de formation, de contrôle de la qualité, de service à la clientèle ou de référence. En plus de la politique de confidentialité de RIM et des conditions du BBSLA concernant les renseignements personnels, vous êtes informé et vous convenez en outre que des renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés, traités, communiqués et mis en mémoire au Canada, aux États-Unis et dans quelque pays dans lequel RIM, les sociétés membres du groupe d'IRM et ses fournisseurs de services ont des installations, y compris, notamment des pays hors de la zone économique européenne).
10. **Durée.** La présente convention et le plan de soutien gratuit demeurent en vigueur jusqu'à : i) l'expiration de la période d'application; ou, si elle est antérieure, ii) la résiliation de la présente convention conformément aux articles 11 ou 12 ci-après.
11. **Résiliation par RIM.** En cas de manquement à la convention de votre part, RIM peut (en plus de tous les autres droits et recours dont elle peut se prévaloir, notamment en vertu de la convention ou de la législation), résilier la convention, annuler votre plan de soutien gratuit et votre compte du plan gratuit et cesser la prestation des services de soutien. RIM peut en outre résilier la convention ou le plan de soutien gratuit, ou les deux, à des fins de commodité et à son appréciation, moyennant un préavis écrit de dix (10) jours à l'adresse de courriel que vous avez fournie pour votre compte du plan gratuit. Vous convenez en outre que RIM ne saurait être tenue responsable envers vous ou quelque tiers pour la résiliation de la

PLAN DE SERVICE DE SOUTIEN À LA CLIENTÈLE GRATUIT DU BLACKBERRY PLAYBOOK - CONDITIONS

présente convention, de votre plan de soutien gratuit ou de votre compte du plan gratuit, ou de la limitation de votre accès aux services de soutien et/ou l'interruption de leur utilisation.

12. **Résiliation par vous.** Vous pouvez résilier votre plan de soutien gratuit, votre compte du plan gratuit et les présentes conditions à tout moment pour quelque motif. Si vous souhaitez résilier votre plan de soutien gratuit, votre compte du plan gratuit et les présentes conditions, vous pouvez : soit a) appeler RIM au numéro sans frais de votre pays indiqué à l'alinéa 5d) et aviser un représentant de RIM, soit b) envoyer un avis écrit à RIM à cet effet par la poste au 295 Phillip Street, Waterloo (Ontario) Canada, N2L 3W8. LA RÉSILIATION DE VOTRE PART PAR COURRIEL NE SUFFIT PAS À RÉSILIER VOTRE PLAN DE SOUTIEN GRATUIT, VOTRE COMPTE DU PLAN GRATUIT ET LES PRÉSENTES CONDITIONS. Dès une telle résiliation de votre part, votre droit d'utiliser les services de soutien prend fin sous réserve des dispositions qui survivent à la résiliation de la convention.
13. **Droit de modification.** En plus de la manière dont RIM met à jour ou révisé le BBSLA ou la politique de confidentialité de RIM, RIM se réserve le droit de mettre à jour et de réviser les présentes conditions à sa seule appréciation, le cas échéant, et peut vous informer de ces mises à jour et révisions par tout moyen raisonnable, y compris, notamment l'affichage des mises à jour et/ou révisions sur le site Web de RIM au www.blackberry.com/legal ou l'envoi d'un courriel à l'adresse courriel que vous avez fournie pour votre compte du plan gratuit. Vous convenez de revoir la convention dès la notification de mise à jour et/ou de révision afin d'être continuellement au fait des services de soutien qui vous sont fournis conformément à la convention. Votre utilisation des services de soutien (y compris pour effectuer un suivi en lien avec un billet ouvert) après la notification de ces mises à jour et/ou révisions de la convention vaut votre acceptation de ces modifications. Aucune modification importante de la convention ne s'applique rétroactivement à l'égard de quelque réclamation ou différend relatif à la convention antérieure à cette modification.
14. **Incompatibilité.** Si l'un des articles des présentes conditions est incompatible avec les conditions du BBSLA ou quelque autre avenant ou modification du BBSLA, les présentes conditions ont préséance dans la mesure de l'incompatibilité, mais seulement dans leur applicabilité au plan de soutien gratuit.
15. **Dispositions diverses.** Sauf indication contraire aux présentes, les avis aux termes des présentes doivent être communiqués conformément à la clause « Notifications » du BBSLA. Vous convenez qu'une version imprimée de la convention et de quelque avis donné par voie électronique sont admissibles dans le cadre d'une instance judiciaire ou administrative fondée sur la convention ou s'y rapportant, dans la même mesure et sous réserve des mêmes conditions que les autres documents et registres commerciaux initialement imprimés et conservés en version imprimée. RIM ne saurait être tenu responsable de quelque manquement à ses obligations indépendamment de sa volonté.