

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DE BLACKBERRY PLAYBOOK

### LEA ESTE DOCUMENTO DETENIDAMENTE ANTES DE ACEPTARLO.

RIM (como se define más adelante) se complace en ofrecerle a Usted (como se define más adelante) el Plan de Servicios de Asistencia Técnica Gratuita de RIM por un periodo de noventa (90) días, a partir de la fecha de compra de su nuevo BlackBerry PlayBook (el “**Plan de Asistencia Gratuito**”). CON EL FIN DE TENER ACCESO A LOS SERVICIOS DISPONIBLES DE CONFORMIDAD CON EL PLAN DE ASISTENCIA GRATUITA DE RIM, USTED DEBE: (1) COMPLETAR EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN PARA LA CREACIÓN DE UNA CUENTA DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITO (“**Su Cuenta del Plan Gratuito**”); Y (2) ACEPTAR EL ACUERDO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DE BLACKBERRY PLAYBOOK (el “**Acuerdo**”). ESTE ACUERDO CONSTA DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE RIM, EL ACUERDO DE LA LICENCIA DE SOLUCIÓN BLACKBERRY ACTUAL (BLACKBERRY SOLUTION LICENSE AGREEMENT) (EL “**BBSLA**”), EL CUAL ES EL ACUERDO EN VIRTUD DEL CUAL RIM PONE A DISPOSICIÓN EL SOFTWARE Y LOS SERVICIOS PARA LA SOLUCIÓN BLACKBERRY (PREVIAMENTE DENOMINADO COMO EL ACUERDO DE LICENCIA DE SOFTWARE DE BLACKBERRY) TAL CUAL ES MODIFICADO POR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DE BLACKBERRY PLAYBOOK (los “**Términos y Condiciones**”). Asegúrese de que Usted ha revisado estos Términos y Condiciones, la política de privacidad de RIM y el BBSLA antes de hacer clic en “YO ACEPTO” que aparece más adelante. La política de privacidad de RIM está disponible en [http://us.blackberry.com/legal/privacy\\_policy.jsp](http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp) y el BBSLA está disponible en [http://us.blackberry.com/legal/pdfs/BBSLA\\_North\\_America\\_English\\_NA.pdf](http://us.blackberry.com/legal/pdfs/BBSLA_North_America_English_NA.pdf).

El Acuerdo constituye un contrato legal entre usted de forma individualizada, o si usted está autorizado como representante de su compañía u otra institución, entonces la entidad que se beneficia de su representación, (en cualquier caso “**Usted**”) y Research In Motion Limited, o la subsidiaria o afiliada de la misma, especificada en el BBSLA que sea aplicable en Su jurisdicción (“**RIM**”), con relación a Su acceso y uso de Su Cuenta del Plan Gratuito y los Servicios de Asistencia (según se define en el inciso 5(a) que figura más adelante) estipulados como parte de o de conformidad con el Plan de Asistencia Gratuita. Tanto Usted como RIM son denominados en este documento como una “**Parte**” y colectivamente como las “**Partes**”. Cualquier software que le sea provisto a Usted por RIM, con respecto a los Servicios de Asistencia se considera “Software”, y los Servicios de Asistencia son “Servicios” y forman parte de “Su Solución BlackBerry”, según se definen estos términos en el BBSLA.

1. **Acuerdo.** AL HACER CLIC EN “YO ACEPTO” QUE FIGURA MÁS ADELANTE, USTED RECONOCE HABER LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTA QUEDAR OBLIGADO POR ESTE ACUERDO Y CUMPLIR CON EL MISMO. SI USTED NO ACEPTA ESTE ACUERDO, NO PODRÁ ACCEDER, UTILIZAR NI INSCRIBIRSE PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA. Si Usted tiene alguna pregunta o inquietud acerca de este Acuerdo, comuníquese con RIM mediante correo electrónico a [legalinfo@rim.com](mailto:legalinfo@rim.com).
2. **Mayoría de edad.** USTED DEBE CUMPLIR CON AMBOS: (A) TENER AL MENOS DIECIOCHO (18) AÑOS DE EDAD, Y (B) TENER LA MAYORÍA DE EDAD EN VIRTUD DE LAS LEYES DE SU JURISDICCIÓN PARA CELEBRAR ESTE ACUERDO O PARA OBTENER SU CUENTA DEL PLAN GRATUITO.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DE BLACKBERRY PLAYBOOK

3. **Definiciones.** Todos los términos en mayúscula que figuran en estos Términos y Condiciones tendrán los significados que figuran en el BBSLA a menos que se indique lo contrario en estos Términos y Condiciones.
4. **Elegibilidad para el Plan de Asistencia Gratuita.** El Plan de Asistencia Gratuita es válido y ofrecido a los residentes de Canadá y los Estados Unidos de América (y sus territorios y cesionarios excluyendo a las Islas Vírgenes de EE. UU.) solo para Productos Cubiertos (como se definen en el inciso 5(a) que figura más adelante) que hayan sido comprados en Canadá o en los Estados Unidos de América, siempre y cuando Usted obtenga Su Cuenta del Plan Gratuito antes del vencimiento del Período de Cobertura (como se define en la sección 6 que figura más adelante). Si Usted desea obtener servicio para cualquier otro producto de RIM, visítelos en [www.blackberry.com/support](http://www.blackberry.com/support).
5. **Servicios de Asistencia.**
- (a) Bajo el Plan de Asistencia Gratuito, RIM, ya sea directamente o a través de sus proveedores de servicio, le proporcionará a Usted el acceso a ciertos servicios de asistencia técnica específicamente relacionados con Su BlackBerry PlayBook (el cual es Su “Producto de Dispositivo de Mano BlackBerry”, término que está definido en el BBSLA), el Software del Dispositivo de Mano BlackBerry preinstalado en Su BlackBerry PlayBook en el momento de compra original, junto con cualquier mejora o actualización para el Software del Dispositivo de Mano BlackBerry provista por RIM, y los accesorios de hardware encontrados dentro del empaque original de Su BlackBerry PlayBook (colectivamente el “**Producto Cubierto**”) durante el Período de Cobertura definido en la Sección 6 más adelante (los “**Servicios de Asistencia**”). **EL PRODUCTO CUBIERTO EXPLÍCITAMENTE EXCLUYE CUALQUIER ARTÍCULO DE TERCEROS QUE ESTUVIESE PRECARGADO EN ÉL.** Los Servicios de Asistencia pueden ponerse a Su disposición vía telefónica y/o chat por Internet. Dentro de lo estipulado en los Servicios de Asistencia, RIM y/o sus proveedores de servicio intentarán resolver Sus problemas, siempre que se encuentren dentro del alcance de los Servicios de Asistencia que se enumeran en el inciso 5(b) más adelante, no obstante, no pueden garantizar una solución.
- (b) **Alcance de los Servicios de Asistencia:** Los Servicios de Asistencia incluyen el responder o asistir con: (i) preguntas generales con respecto a las capacidades del Producto Cubierto (excluyendo cualquier Artículo de Terceros), introducción e instalación; (ii) inquietudes con respecto al Plan de Asistencia Gratuito y los Servicios de Asistencia en general, incluyendo asistencia técnica clave de capacidades, registro y derechos; (iii) personalización de Su Producto Cubierto; (iv) asistencia técnica con diagnóstico y resolución de problemas simples y avanzados y recuperación de información; (v) interpretación de mensajes de error; y (vi) determinar cuándo es necesaria la reparación de Su Producto Cubierto y/o accesorio contenido en el empaque original del Producto Cubierto. Con respecto al Software del Dispositivo de Mano BlackBerry, RIM proporcionará asistencia sólo para la versión actual de ese momento, de cada artículo de Software del Dispositivo de Mano BlackBerry y la versión que le antecede inmediatamente a la actual en ese momento.
- (c) **Limitaciones:** Los Servicios de Asistencia no incluyen:
- (i) proporcionar asistencia para problemas que, según sea determinado por RIM a su entera discreción, resulten por el uso del Producto Cubierto de forma distinta a aquella claramente contemplada por la documentación proporcionada por RIM, incluyendo sin

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DE BLACKBERRY PLAYBOOK

limitaciones problemas que resulten a partir de Su uso o modificación del Producto Cubierto de una manera distinta de aquella para la cual fue diseñado por RIM;

- (ii) servicios que requieran ocuparse de problemas causados por mantenimiento o modificaciones en la configuración hecha o proporcionada para Su Producto Cubierto por cualquier otro tercero que no sea a RIM.
  - (iii) problemas que resulten de factores externos distintos a los productos RIM, software y servicios, tales como: (1) cualquier Artículo y/o Servicio de Terceros, (2) la interoperabilidad del Producto Cubierto con cualquier otro Artículo y/o Servicio de Terceros, (3) un evento de fuerza mayor (incluidos desastres naturales, mano de obra, incendio, condiciones ambientales o cualquier otro evento o circunstancia fuera del control directo de RIM) o (4) cualquier Artículo y/o Servicio de Terceros incluidos con Su Producto Cubierto;
  - (iv) problemas relacionados con cualquier producto, software y servicios de RIM distintos del Producto Cubierto o Su Plan de Asistencia Gratuito; Para que sirva de aclaración, los Servicios de Asistencia expresamente excluyen la provisión de información o servicios pertenecientes al BlackBerry Enterprise Server (BES) o Mobile Voice System (MVS);
  - (v) proporcionar asistencia relacionada con el uso, acceso, descarga, configuración y/o diagnóstico y resolución de problemas a Artículos de Terceros;
  - (vi) problemas relacionados con la pérdida o daño de la información, incluida, entre otros, la pérdida o daño de la información durante los Servicios de Asistencia;
  - (vii) reparación de defectos de hardware cubiertos por la garantía limitada de Su Producto Cubierto.
- (d) **Acceso y horario:** Usted puede obtener los Servicios de Asistencia llamando al número de teléfono sin cargo para Su país o visitando la URL que se indica más adelante. El horario de operación de la asistencia de RIM mediante teléfono o formularios de correo electrónico también se indican más adelante. Los Servicios de Asistencia serán provistos en inglés, francés y en español solamente. Los números de teléfono, URL, el horario de asistencia por teléfono y el formulario (incluidos los idiomas) en los que los Servicios de Asistencia están disponibles, serán decididos (y están sujetos a cambio) por RIM, a entera discreción de RIM, en el momento oportuno. Si cualquier cambio es efectuado por parte de RIM, aplicará la Sección 13 que figura más adelante.

Números de teléfono sin cargo	EE. UU.: +1-877-644-8410 Canadá: +1-877-644-8405 Puerto Rico: +1-855-651-4936
Horario de atención al público para obtener asistencia por teléfono	24 horas al día/7 días a la semana
Formulario vía web de asistencia por correo electrónico	<a href="http://www.blackberry.com/playbookgettingstarted">www.blackberry.com/playbookgettingstarted</a>

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DE BLACKBERRY PLAYBOOK

Usted puede encontrar la información más actualizada para su localidad en <http://www.rim.com/company/contact>. **SE PUEDEN APLICAR CARGOS SOBRE LAS LLAMADAS DE ASISTENCIA HECHAS POR USTED POR USO LOCAL, NACIONAL, A REDES DE TELEFONÍA CELULAR DE TERCEROS, PROVEEDORES, ROAMING O DE DATOS.**

6. **Período de Cobertura.** RIM pondrá a su disposición los Servicios de Asistencia a Usted hasta noventa (90) días desde la fecha en que Usted compró el Producto Cubierto (el “Período de Cobertura”); sin embargo, los Servicios de Asistencia solo se iniciarán cuando Usted obtenga Su Cuenta del Plan Gratuito y acepte el Acuerdo. Por ejemplo, si Usted obtiene su Cuenta del Plan Gratuito y acepta el Acuerdo a los treinta (30) días posteriores a la compra de Su Producto Cubierto, el Período de Cobertura será reducido a sesenta (60) días. **RIM NO LE COBRARÁ A USTED POR EL USO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA NI POR EL PLAN DE ASISTENCIA GRATUITO DURANTE EL PERIODO DE COBERTURA. SIN EMBARGO, SE PUEDEN APLICAR CARGOS POR EL SERVICIO DE TIEMPO DE LLAMADA (INCLUIDOS LOS CARGOS POR LARGA DISTANCIA).** El Plan de Asistencia Gratuito, incluidos los Servicios de Asistencia, no se pueden renovar.
7. **Sus responsabilidades.** Usted acepta
  - (a) a: (i) brindar información veraz, exacta, actual y completa sobre Usted, solicitadas por los formularios de registro pertinentes, incluyendo, entre otros, la información relacionada a Su Producto Cubierto, Su información de contacto y Su identificación (la “**Información de Inscripción**”); y (ii) mantener y actualizar sin demora la Información de Inscripción para mantenerla veraz, exacta, actual y completa, y
  - (b) proporcionarle a RIM cualquier información y/o asistencia que RIM solicite o requiera de forma razonable para proporcionarle los Servicios de Asistencia a Usted, y para, de cualquier otra manera, cumplir con las obligaciones que se encuentran bajo este Acuerdo. Esto incluye, entre otros, proporcionarle a RIM por solicitud de RIM, Su PIN, número de serie, versión de sistema operativo, software instalado, dispositivos periféricos conectados o instalados en Su Producto Cubierto, cualquier registro (mensaje del sistema), mensajes de errores mostrados, medidas tomadas antes que Usted encontrara dificultades con el Producto Cubierto y cualquier otra medida tomada para resolver el problema.
8. **Seguridad de la Cuenta del Plan Gratuito.** En cuanto Usted acepte el Acuerdo, se le solicitará que proporcione la dirección de correo electrónico y otra Información de Inscripción que Usted desee tener asociada a Su Cuenta de Plan Gratuito como parte de la culminación del proceso de inscripción de Su Cuenta del Plan Gratuito. En cuanto complete la inscripción de Su Cuenta del Plan Gratuito, a Usted se le proporcionará acceso a los Servicios de Asistencia provistos bajo el Plan de Asistencia Gratuito. Ni Su Cuenta del Plan Gratuito ni Su acceso al Plan de Asistencia Gratuito son transferibles a ninguna otra persona. Usted es responsable de mantener la seguridad de Su Cuenta del Plan Gratuito y Usted es totalmente responsable por todas las actividades que ocurran bajo Su Cuenta de Plan Gratuito. Usted acepta notificar a RIM inmediatamente de cualquier uso no autorizado de Su Cuenta del Plan Gratuito o cualquier otra violación de seguridad. Usted reconoce y acepta que RIM no es responsable de ninguna pérdida o daño que surja de Su falta de cumplimiento con lo dispuesto anteriormente.
9. **Información personal.** Cualquier comunicación, electrónica o de cualquier otra manera, con RIM, compañías afiliadas de RIM y/o proveedores de servicio puede ser grabada con propósitos de entrenamiento, control de calidad, atención al cliente y de referencia. Además de la política de privacidad

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DE BLACKBERRY PLAYBOOK

de RIM y los términos y condiciones en el BBSLA con respecto a la información personal, Usted también comprende y acepta que la información personal puede ser recopilada, usada, procesada, transmitida y almacenada en Canadá, los Estados Unidos y cualquier otro país en el cual RIM, las compañías afiliadas de RIM y los proveedores de servicio contratados por RIM mantengan instalaciones (lo cual puede incluir países fuera del Área Económica Europea).

10. **Términos** Este Acuerdo y el Plan de Asistencia Gratuito continuarán en vigor hasta lo que ocurra primero: (i) el vencimiento del Período de Cobertura; o (ii) la rescisión de este Acuerdo de conformidad con las secciones 11 o 12 que figuran más adelante.
11. **Rescisión por parte de RIM.** Si Usted viola este Acuerdo, RIM puede (en adición a todos los demás derechos y recursos dispuestos en este Acuerdo, por la ley o de cualquier otra manera) rescindir este Acuerdo, cancelar Su Plan de Asistencia Gratuito, Su Cuenta del Plan Gratuito y suspender los Servicios de Asistencia. Asimismo, RIM puede rescindir el Acuerdo o el Plan de Asistencia Gratuito, o ambos, por conveniencia y a su discreción una vez que le haya proporcionado a Usted con un aviso por escrito con al menos diez (10) días de anticipación, a la dirección de correo electrónico que Usted proporcionó en Su Cuenta del Plan Gratuito. Además, Usted acepta que RIM no es responsable ante Usted ni ante ningún tercero por cualquier rescisión del Acuerdo, Su Plan de Asistencia Gratuito, Su Cuenta del Plan Gratuito o la limitación de Su acceso a los Servicios de Asistencia, y/o suspensión del uso del mismo.
12. **Rescisión por parte de Usted.** Usted puede rescindir Su Plan de Asistencia Gratuito, Su Cuenta del Plan Gratuito y estos Términos y Condiciones en cualquier momento y por cualquier razón. Si Usted desea rescindir Su Plan de Asistencia Gratuito, Su Cuenta del Plan Gratuito y estos Términos y Condiciones, Usted puede seleccionar una de las siguientes opciones: (a) llamar a RIM al teléfono para llamadas de asistencia libres de cargo para Su país, identificado bajo el inciso 5(d) y notificar a un representante de RIM de Su deseo de rescindir el Acuerdo o (b) enviar un aviso por escrito a RIM, con Su deseo de rescindir el Acuerdo, por correo a 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Canada, N2L 3W8. LA RESCISIÓN POR PARTE DE USTED A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO NO ES SUFICIENTE PARA RESCINDIR SU PLAN DE ASISTENCIA GRATUITO, SU CUENTA DEL PLAN GRATUITO Y ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. Al momento de cualquier rescisión por parte de Usted, Sus derechos de utilización de los Servicios de Asistencia serán finalizados, sujeto a las disposiciones que sobrevivan a este Acuerdo.
13. **Derecho a modificar.** Además de la forma en la cual RIM actualiza o revisa el BBSLA o la política de privacidad de RIM, RIM se reserva el derecho de actualizar o revisar estos Términos y Condiciones ocasionalmente a su entera discreción y puede informarle a Usted de tales actualizaciones y revisiones por cualquier medio razonable, incluidos, entre otros, publicar cualquier actualización y/o revisión en el sitio web de RIM en [www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) o mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico que Usted proporcionó en Su Cuenta del Plan Gratuito. Usted acepta revisar el Acuerdo una vez que reciba la notificación de la actualización y/o revisión para asegurarse de que Usted está continuamente al tanto de los Servicios de Asistencia que se le brindan a Usted conforme a este Acuerdo. Su uso de los Servicios de Asistencia (incluido el seguimiento en relación a un pedido de servicio pendiente) luego de recibir la notificación de tales actualizaciones y/o revisiones al Acuerdo, constituirá Su aceptación de esas modificaciones. Cualquier modificación importante del Acuerdo no aplicará retroactivamente a cualquier reclamo o disputa en relación con el Acuerdo que hubiere surgido antes de dicha modificación.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA GRATUITA DE BLACKBERRY PLAYBOOK

14. **Conflicto.** Si cualquiera de las secciones de estos Términos y Condiciones entra en conflicto con los términos y condiciones del BBSLA o con cualquier otro anexo o enmienda al BBSLA, estos Términos y Condiciones regirán hasta el punto de la incongruencia, pero solo si es aplicable al Plan de Asistencia Gratuito.
  
15. **Disposiciones varias.** Excepto que el presente estipule lo contrario, los avisos conforme a lo aquí estipulado deberán proporcionarse conforme a las disposiciones vigentes de los “Avisos” en el BBSLA. Usted acepta que una versión impresa del Acuerdo y cualquiera de los avisos dados en forma electrónica podrán ser admisibles en procedimientos judiciales o administrativos, en base a o en relación con el Acuerdo en la misma medida y sujeto a las mismas condiciones que otros documentos de negocios y registros generados originalmente y mantenidos en forma impresa. RIM no será responsable por el incumplimiento de cualquier obligación debido a causas más allá de su control.