

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE 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 Gratuitos de Apoyo al Cliente de RIM por un periodo de noventa (90) días, a partir de la fecha de Su compra de un nuevo BlackBerry PlayBook (el “**Plan de Servicios Gratuitos**”). CON EL FIN DE TENER ACCESO A LOS SERVICIOS DISPONIBLES DE CONFORMIDAD CON EL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE RIM, USTED DEBE: (1) COMPLETAR EL PROCESO DE REGISTRO DE UNA CUENTA DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE (“**Su Cuenta del Plan Gratuito**”); Y (2) ACEPTAR EL ACUERDO DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE 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) APLICABLE A USTED (EL “**BBSLA**”), EL CUAL ES EL ACUERDO EN VIRTUD DEL CUAL RIM PONE A DISPOSICIÓN LOS PROGRAMAS DE CÓMPUTO (“*SOFTWARE*”) Y LOS SERVICIOS DE RIM PARA LA SOLUCIÓN DE BLACKBERRY (PREVIAMENTE CONOCIDO COMO EL ACUERDO DE LICENCIA DE PROGRAMAS DE CÓMPUTO (“*SOFTWARE*”) DE BLACKBERRY), SEGÚN SE MODIFICA EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK (los “**Términos y Condiciones**”). Por favor 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 y el BBSLA está disponible en http://us.blackberry.com/legal/pdfs/BBSLA_North_America_English_NA.pdf.

El Acuerdo constituye un contrato legal entre usted individualmente, o si usted está autorizado para actuar a nombre de su compañía u otra entidad, entonces la entidad en cuyo beneficio usted actúa, (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**”), en relación con Su acceso a y uso de Su Cuenta del Plan Gratuito y los Servicios de Apoyo (según se define en la sección 5(a) que figura más adelante) estipulados como parte de o de conformidad con el Plan de Servicios Gratuitos de Apoyo. Tanto Usted como RIM son denominados en este documento como una “**Parte**” y colectivamente como las “**Partes**”. Cualquier programa de cómputo (“*software*”) que le sea provisto a Usted por RIM, con respecto a los Servicios de Apoyo se considera “Software”, y los Servicios de Apoyo 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 APOYO. Si Usted tiene alguna pregunta o inquietud acerca de este Acuerdo, comuníquese con RIM mediante correo electrónico a 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 DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DE SU JURISDICCIÓN PARA CELEBRAR ESTE ACUERDO O PARA OBTENER SU CUENTA DEL PLAN GRATUITO.
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.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

4. **Elegibilidad para el Plan de Apoyo Gratuito.** El Plan de Apoyo Gratuito es válido y ofrecido a Usted en los países en los que RIM actualmente brinda Servicios de Apoyo solo para Productos Cubiertos nuevos (como se definen en la sección 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). En los casos en los que Usted está obteniendo Servicios de Apoyo en un país fuera de Su jurisdicción, estos Términos y Condiciones siempre aplicarán. Para una lista de los países en los que RIM actualmente brinda Servicios de Apoyo, visite www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport. Si Usted desea obtener servicios para cualquier otro producto de RIM, por favor visítenos en www.blackberry.com/support.
5. **Servicios de Asistencia.**
- (a) Bajo el Plan de Apoyo Gratuito, RIM, ya sea directamente o a través de sus proveedores de servicio, le proporcionará a Usted el acceso a ciertos servicios de apoyo técnico exclusivamente relacionados con Su BlackBerry PlayBook (el cual es Su “Producto de Dispositivo de Mano BlackBerry”, término que está definido en el BBSLA), el programa de cómputo (“*Software*”) del Dispositivo de Mano BlackBerry preinstalado en Su BlackBerry PlayBook en el momento de compra original, junto con cualesquiera mejoras o actualizaciones para el programa de cómputo (“*Software*”) del Dispositivo de Mano BlackBerry provisto por RIM, y los accesorios del equipo de computación (“*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 Apoyo**”). **EL PRODUCTO CUBIERTO EXPLÍCITAMENTE EXCLUYE CUALQUIER ARTÍCULO DE TERCEROS QUE ESTUVIESE PRECARGADO EN ÉL.** Los Servicios de Apoyo pueden ponerse a Su disposición vía telefónica y/o chat por Internet. Dentro de lo estipulado en los Servicios de Apoyo, RIM y/o sus proveedores de servicio intentarán resolver Sus problemas que estén dentro del alcance de los Servicios de Apoyo que se enumeran en la sección 5(b) más adelante, pero no pueden garantizar una solución.
- (b) **Alcance de los Servicios de Apoyo:** Los Servicios de Apoyo incluyen el responder a o asistir con: (i) preguntas generales con respecto a las capacidades principales del Producto Cubierto (excluyendo cualquier Artículo de Terceros), introducción e instalación; (ii) inquietudes con respecto al Plan de Apoyo Gratuito y los Servicios de Apoyo 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 datos; (v) interpretación de mensajes de error; y (vi) determinar cuándo es necesaria la reparación de Su Producto Cubierto y/o accesorios contenidos en el empaque original del Producto Cubierto. Con respecto al programa de cómputo (“*Software*”) del Dispositivo de Mano BlackBerry, RIM proporcionará apoyo sólo para la versión actual de ese momento, de cada artículo del programa de cómputo (“*Software*”) del Dispositivo de Mano BlackBerry y la versión que le antecede inmediatamente a la actual en ese momento.
- (c) **Limitaciones:** Los Servicios de Apoyo no incluyen:
- (i) proporcionar asistencia para problemas que, según sea determinado por RIM a su sola 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 GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

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

- (ii) servicios requeridos para ocuparse de problemas causados por mantenimiento o modificaciones en la configuración hecha o proporcionada para Su Producto Cubierto por cualquier otro que no sea a RIM.
 - (iii) problemas que resulten de factores externos distintos a los productos RIM, programas de cómputo (“*software*”) y servicios, tales como: (1) cualquier Artículo y/o Servicios de Terceros, (2) la interoperabilidad del Producto Cubierto con cualquier Artículo y/o Servicios 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 Servicios de Terceros incluidos con Su Producto Cubierto;
 - (iv) problemas relacionados con cualesquiera productos, programa de cómputo (“*software*”) y servicios de RIM distintos del Producto Cubierto o Su Plan de Apoyo Gratuito. Para claridad, los Servicios de Apoyo 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 datos, incluyendo, sin limitación, datos perdidos o dañados durante los Servicios de Apoyo;
 - (vii) reparación de defectos del equipo de computación (“*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 de Servicios de Apoyo para Su país, listado en www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport. El horario de operación de la asistencia de RIM mediante teléfono o formularios de correo electrónico también se indican más adelante. Los números de teléfono, URLs, el horario de apoyo telefónico y el formulario (incluidos los idiomas) en los que los Servicios de Apoyo están disponibles, serán decididos (y están sujetos a cambio) por RIM, a su sólo discreción, de tiempo en tiempo. Si cualesquiera de dichos cambios son efectuados por RIM, aplicará la Sección 13 que figura más adelante.

Horario de operación para Apoyo Telefónico	24 horas al día/7 días a la semana
Formulario Vía Web de Asistencia por Correo Electrónico	www.blackberry.com/playbookgettingstarted

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.**

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

6. **Período de Cobertura.** RIM pondrá a su disposición los Servicios de Apoyo 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 Apoyo solo 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 APOYO GRATUITO DURANTE EL PERIODO DE COBERTURA. SIN EMBARGO, SE PUEDEN APLICAR CARGOS POR EL SERVICIO DE TIEMPO EN EL AIRE (INCLUIDOS CARGOS POR LARGA DISTANCIA).** El Plan de Apoyo Gratuito, incluidos los Servicios de Asistencia, no pueden renovarse.
7. **Sus responsabilidades.** Usted acuerda
- (a) (i) brindar información veraz, exacta, actual y completa sobre Usted, solicitada por los formularios de registro pertinentes, incluyendo, entre otros, la información relacionada con Su Producto Cubierto, Su información de contacto y Su identificación (los “**Datos de Inscripción**”); y (ii) mantener y actualizar sin demora los Datos 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 Apoyo a Usted, y para, de cualquier otra manera, cumplir con las obligaciones que se encuentran bajo este Acuerdo. Esto incluye, sin limitación, proporcionarle a RIM por solicitud de RIM, Su PIN, número de serie, versión de sistema operativo, programas de cómputo (“*software*”) instalados, dispositivos periféricos conectados a 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 otros Datos de Registro 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 Apoyo provistos bajo el Plan de Apoyo Gratuito. Ni Su Cuenta del Plan Gratuito ni Su acceso al Plan de Apoyo 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 en cuanto Usted se entere 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.** Cualesquiera comunicaciones, electrónicas o de cualquier otra manera, con RIM, compañías afiliadas de RIM y/o proveedores de servicio, pueden ser grabadas con propósitos de entrenamiento, control de calidad, atención al cliente y de referencia. Además de la política de privacidad 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 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).

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

10. **Plazo.** Este Acuerdo y el Plan de Apoyo Gratuito continuarán en vigor hasta lo que ocurra primero: (i) el vencimiento del Período de Cobertura; o (ii) la terminación de este Acuerdo de conformidad con las secciones 11 o 12 que figuran más adelante.
11. **Terminación por parte de RIM.** Si Usted viola el Acuerdo, RIM puede (en adición a todos los demás derechos y remedios dispuestos en este Acuerdo, por la ley o de cualquier otra manera) terminar este Acuerdo, cancelar Su Plan de Apoyo Gratuito, Su Cuenta del Plan Gratuito y suspender los Servicios de Apoyo. Asimismo, RIM puede terminar el Acuerdo o el Plan de Apoyo 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 será responsable ante Usted ni ante ningún tercero por cualquier terminación del Acuerdo, Su Plan de Apoyo Gratuito, Su Cuenta del Plan Gratuito o la limitación de Su acceso a los Servicios de Apoyo, y/o suspensiones del uso del mismo.
12. **Rescisión por parte de Usted.** Usted puede rescindir Su Plan de Apoyo 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 Apoyo Gratuito, Su Cuenta del Plan Gratuito y estos Términos y Condiciones, Usted puede seleccionar una de las siguientes opciones: (a) llamar a RIM al número de teléfono para Servicios de Apoyo para Su país, listado en www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport y notificar a un representante de RIM de Su deseo de terminar el Acuerdo o (b) enviar notificación por escrito a RIM, con Su deseo de terminar el Acuerdo, por correo a 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Canada, N2L 3W8. LA TERMINACIÓN POR PARTE DE USTED A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO NO ES SUFICIENTE PARA TERMINAR SU PLAN DE APOYO GRATUITO, SU CUENTA DEL PLAN GRATUITO Y ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. Al momento de cualquier terminación por parte de Usted, Sus derechos de utilización de los Servicios de Apoyo 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 de tiempo en tiempo a su entera discreción y puede informarle a Usted de tales actualizaciones y revisiones por cualquier medio razonable, incluidos, sin limitación, publicar cualquier actualización y/o revisión en el sitio web de RIM en 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 Apoyo que se le brindan a Usted conforme a este Acuerdo. Su uso de los Servicios de Apoyo (incluido el seguimiento en relación con 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 material del Acuerdo no aplicará retroactivamente a cualquier reclamo o disputa en relación con el Acuerdo que hubiere surgido antes de dicha modificación.
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 Apoyo Gratuito.
15. **Disposiciones varias.** Excepto que se estipule lo contrario aquí, las notificaciones conforme a lo aquí estipulado deberán proporcionarse conforme a las disposiciones vigentes de las “Notificaciones” 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, con base en o en

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

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.