

## CONDITIONS GENERALES DU PLAN ASSISTANCE CLIENT GRATUIT POUR LE BLACKBERRY « PLAYBOOK »

### VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE DOCUMENT AVANT D'ACCEPTER.

RIM (telle que définie ci-dessous) a le plaisir de mettre gratuitement à Votre (tel que défini ci-dessous) disposition son Plan Assistance Client Gratuit pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de Votre achat d'un nouveau BlackBerry PlayBook (le « **Plan Assistance Gratuit** »). AFIN D'ACCÉDER AUX SERVICES OFFERTS PAR RIM DANS LE CADRE DE CE PLAN ASSISTANCE GRATUIT, VOUS DEVEZ : (1) ACHEVER LE PROCESSUS D'ENREGISTREMENT EN VUE D'OBTENIR UN COMPTE PLAN ASSISTANCE CLIENT GRATUIT (« **Votre Compte Plan Assistance Gratuit** »); ET (2) ACCEPTER LE CONTRAT RELATIF AUX SERVICES ASSISTANCE CLIENT GRATUIT BLACKBERRY PLAYBOOK (le « **Contrat** »). LE CONTRAT COMPREND LA CHARTE DE CONFIDENTIALITÉ DE RIM ET LE CONTRAT DE LICENCE ACTUEL DE LA SOLUTION BLACKBERRY QUI VOUS EST APPLICABLE (LE « **BBSLA**»); CONTRAT EN VERTU DUQUEL RIM MET À DISPOSITION LE LOGICIEL ET LES SERVICES POUR LA SOLUTION BLACKBERRY (ANCIENNEMENT NOMME CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL BLACKBERRY), TEL QUE MODIFIÉ PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DU PLAN ASSISTANCE CLIENT GRATUIT BLACKBERRY PLAYBOOK (les « **Conditions générales** »). Veuillez Vous assurer d'avoir lu les Conditions générales, la Charte de confidentialité de RIM et le BBSLA avant de cliquer sur « J'ACCEPTÉ » ci-dessous. La Charte de confidentialité de RIM et le BBSLA sont consultables respectivement sur les liens suivants : [http://us.blackberry.com/legal/privacy\\_policy.jsp](http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp) et <http://us.blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

Le Contrat constitue un contrat légalement conclu entre vous, personnellement, ou si vous êtes habilité à agir pour le compte de votre société ou d'une autre entité; alors l'entité bénéficiaire, (dans chaque cas « **Vous** ») et Research In Motion Limited, la filiale ou la société affiliée précisée dans le BBSLA applicable dans Votre juridiction (« **RIM** ») portant sur Votre accès et utilisation de Votre Compte Plan Assistance Gratuit et des Services d'Assistance (tels que définis dans le paragraphe 5(a) ci-dessous) fournis dans le cadre ou au titre de Votre Plan Assistance Gratuit. Au titre des présentes, Vous et RIM sont dénommés individuellement une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ». Tout logiciel qui Vous est fourni par RIM dans le cadre des Services d'assistance est désigné sous le nom de « **Logiciel** » et les Services d'assistance sont dénommées « **Services** » et font partie intégrante de « **Votre Solution Blackberry** », conformément aux définitions données à ces termes dans le BBSLA.

1. **Le Contrat.** MERCI DE LIRE ATTENTIVEMENT ET FAIRE DEFILER ENTIEREMENT LE CONTRAT. EN CLIQUANT SUR « J'ACCEPTÉ » CI-DESSOUS ET ENSUITE SUR « JE CONFIRME », APRES UNE LECTURE APPROFONDIE DE CE CONTRAT, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR LU, COMPRIS ET ACCEPTÉ LE CONTRAT. SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS CE CONTRAT, VOUS NE POURREZ PAS VOUS INSCRIRE, NI ACCÉDER OU UTILISER LES SERVICES D'ASSISTANCE ET VOUS DEVEZ CLIQUER SUR « JE REFUSE » CI-DESSOUS. Si vous avez des questions au sujet du présent Contrat, veuillez contacter RIM à l'adresse suivante : [legalinfo@rim.com](mailto:legalinfo@rim.com). Vous disposez d'un droit de retrait dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de votre acceptation du présent Contrat.
2. **Âge de la majorité.** VOUS DEVEZ CUMULATIVEMENT : (A) AVOIR AU MOINS DIX-HUIT (18) ANS; ET (B) AVOIR ATTEINT L'ÂGE DE LA MAJORITÉ EN VERTU DES LOIS APPLICABLES POUR ÊTRE CAPABLE DE CONCLURE LE PRÉSENT CONTRAT OU OBTENIR VOTRE COMPTE PLAN ASSISTANCE GRATUIT.
3. **Définitions.** Tous les termes indiqués en majuscule dans les présentes Conditions générales auront les significations qui leur sont attribuées dans le BBSLA sauf stipulations contraires dans ces Conditions générales.

## CONDITIONS GENERALES DU PLAN ASSISTANCE CLIENT GRATUIT POUR LE BLACKBERRY « PLAYBOOK »

4. **Critères d'éligibilité au Plan Assistance Gratuit.** Le Plan Assistance Gratuit est valable et Vous est offert dans les pays où RIM fournit actuellement les Services d'assistance uniquement pour les nouveaux Produits couverts (tels que définis au paragraphe 5 (a) ci-dessous), à condition que Vous obteniez l'ouverture de Votre Compte Plan Assistance Gratuit avant l'expiration de la Période couverte (telle que définie à l'article 6 ci-dessous). Au cas où Vous obtiendriez les Services d'assistance dans un pays hors de Votre juridiction, ces Conditions générales seront toujours applicables. Pour obtenir une liste des pays dans lesquels RIM fournit actuellement les Services d'assistance, veuillez visiter [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). Si Vous souhaitez bénéficier de services pour tout autre produit RIM, veuillez visiter le site [www.blackberry.com/support](http://www.blackberry.com/support).

### 5. Services d'assistance

- (a) Au titre du Plan Assistance Gratuit, RIM Vous fournira, soit directement, soit par l'intermédiaire de ses prestataires, l'accès à certains services d'assistance technique uniquement liés à Votre BlackBerry « Playbook » (ce dernier étant Votre « Terminal mobile BlackBerry », tel que défini dans le BBSLA), au Logiciel de terminal mobile BlackBerry préinstallé sur Votre BlackBerry PlayBook au moment de son achat initial accompagné de toutes mises à niveau ou mises à jour dudit logiciel fournies par RIM ainsi qu'aux accessoires matériels livrés avec Votre BlackBerry PlayBook dans sa boîte d'origine (collectivement désignés sous l'expression « **Produit couvert** ») pendant la Période couverte définie à l'article 6 ci-dessous (les « **Services d'assistance** »). **LE PRODUIT COUVERT EXCLUT EXPRESSÉMENT TOUS LES ELEMENTS PROVENANT DE TIERS QUI SERAIENT PREALABLEMENT CHARGÉS SUR VOTRE TERMINAL.** Les Services d'assistance sont mis à Votre disposition, par téléphone et/ou par « *web chat* ». Dans le cadre des Services d'assistance, RIM et/ou ses prestataires s'efforceront de résoudre Vos problèmes qui relèvent du périmètre des Services d'assistance énumérés au paragraphe 5 (b) ci-dessous, sans garantir la résolution.
- (b) **Périmètre des Services d'assistance :** Les Services d'assistance comprennent la fourniture de réponses ou d'assistance : (i) aux questions générales concernant les fonctionnalités de base du Produit couvert (à l'exclusion des Eléments Provenant de Tiers), à leur mise en route et leur installation ; (ii) aux questions concernant le Plan Assistance Gratuit et les Services d'assistance en général, incluant les principales fonctions d'assistance technique, d'enregistrement et de droits relatifs aux prestations ; (iii) à la personnalisation de Votre Produit couvert ; (iv) à l'assistance technique concernant les opérations simples ou complexes de dépannage et de récupération de données ; (v) à l'interprétation des messages d'erreur; et (vi) à la détermination de l'opportunité de recourir à la réparation de Votre Produit couvert et/ou des accessoires matériels l'accompagnant dans la boîte d'origine. En ce qui concerne le Logiciel de terminal mobile BlackBerry, RIM fournira une assistance uniquement pour la version alors en vigueur de chacun de ses éléments ainsi que pour la version précédente de ladite version en vigueur.
- (c) **Limitations :** Les Services d'assistance ne comprennent pas :
- (i) la fourniture d'assistance pour des problèmes qui sont appréciés par RIM à son entière discrétion comme résultant d'une utilisation du Produit couvert différente de l'usage expressément prévu par la documentation fournie par RIM, y compris, mais sans restriction, les problèmes résultant de Votre utilisation ou modification du Produit couvert impropre à l'usage ou aux modifications auxquels il est destiné par RIM ;
  - (ii) les prestations requises pour résoudre les problèmes causés par des changements, induits par la maintenance ou la configuration, apportés à Votre Produit couvert par une personne autre que RIM ;

## CONDITIONS GENERALES DU PLAN ASSISTANCE CLIENT GRATUIT POUR LE BLACKBERRY « PLAYBOOK »

- (iii) les problèmes résultant de facteurs externes aux produits, Logiciels et services de RIM, tels que ceux résultant : (1) des Eléments Provenant de Tiers et/ou Prestations Fournies par des Tiers, (2) de l'interopérabilité du Produit couvert avec tout Elément Provenant de Tiers et/ou Prestations Fournies par des Tiers, (3) d'un cas de force majeure (comprenant les cas de catastrophe naturelle, conflit social, incendie, conditions environnementales ou tous autres événements ou circonstances extérieures au contrôle direct de RIM) ou (4) des Eléments Provenant de Tiers ou Prestations Fournies par des Tiers accompagnant Votre Produit couvert ;
  - (iv) aux questions relatives aux produits, logiciels et services de RIM autres que le Produit couvert ou Votre Plan Assistance Gratuit. Pour plus de clarté, les Services d'assistance excluent expressément la fourniture de renseignements ou de services relatifs au serveur BES (BlackBerry Enterprise Server) de Blackberry ou au système de téléphonie mobile MVS (Mobile Voice System) ;
  - (v) la fourniture d'une assistance relative à l'utilisation, à l'accès, au téléchargement, à la configuration et/ou au dépannage d'Eléments Provenant de Tiers ;
  - (vi) les questions liées à la perte ou la détérioration des données, y compris, mais sans restriction, les données perdues ou endommagées au cours de la fourniture des Services d'assistance; et
  - (vii) la réparation des défauts matériels couverts par la garantie limitée de Votre Produit couvert.
- (d) **Accès et Horaires** : Vous pourrez solliciter les Services d'assistance en appelant le numéro de téléphone du Service d'assistance correspondant à Votre pays parmi la liste de numéros fournie sur [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). Les heures d'ouverture de l'assistance de RIM par téléphone ou par voie électronique sont également indiquées ci-dessous. Les numéros de téléphone, les adresses URL, les heures d'assistance téléphonique, et la forme (incluant les langues) dans laquelle les Services d'assistance sont mises à disposition seront déterminés (et pourront faire l'objet de changements) par RIM, à son entière discrétion. Si de telles modifications sont apportées par RIM, les stipulations de l'article 13 ci-dessous s'appliqueront.

|  |  |
|--|--|
| Heures d'ouverture de la ligne d'assistance téléphonique | 24 heures sur 24, 7 jours sur 7  |
| Assistance par voie électronique                         | <a href="http://www.blackberry.com/playbookgettingstarted">www.blackberry.com/playbookgettingstarted</a> |

Vous pouvez obtenir les coordonnées locales les plus récentes sur <http://www.rim.com/company/contact>. **DES FRAIS D'APPEL LOCAUX, NATIONAUX, DE RÉSEAU SANS FIL DE TIERS, D'OPÉRATEUR ET DE ROAMING AINSI QUE DES FRAIS DE TRANSMISSION DE DONNÉES POURRONT S'APPLIQUER AUX APPELS PASSES PAR VOUS .**

6. **Période couverte.** RIM mettra à Votre disposition ses Services d'assistance pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat de Votre Produit couvert (la «**Période couverte**»). Cependant les Services d'assistance ne commenceront à Vous être fournis qu'une fois que Vous aurez obtenu Votre Compte Plan Assistance Gratuit et accepté le présent Contrat. Par exemple, si Vous obtenez Votre Compte Plan Assistance Gratuit et que vous acceptez ce Contrat trente (30) jours après l'achat de Votre produit couvert, la Période couverte serait réduite à soixante (60) jours. **RIM NE VOUS FACTURERA PAS POUR L'UTILISATION DES SERVICES D'ASSISTANCE OU DU PLAN ASSISTANCE GRATUIT PENDANT LA PÉRIODE COUVERTE. TOUTEFOIS, DES FRAIS**

## CONDITIONS GENERALES DU PLAN ASSISTANCE CLIENT GRATUIT POUR LE BLACKBERRY « PLAYBOOK »

**RELATIFS AUX DUREES DE CONNEXION (Y COMPRIS LES FRAIS DE LONGUE DISTANCE) POURRONT S'APPLIQUER À VOS APPELS.** Le Plan Assistance Gratuit, incluant les Services d'assistance, ne pourra être renouvelé.

7. **Vos obligations,** Vous acceptez de :
- (a) (i) fournir des informations vraies, exactes, actuelles et complètes Vous concernant demandées dans les formulaires d'enregistrement applicables, y compris, mais sans limitation, les informations concernant Votre Produit couvert, Vos coordonnées et Vos données d'identification (ci-après dénommées les « **Données d'adhésion** »); et (ii) maintenir et mettre à jour sans délai les Données d'adhésion afin qu'elles demeurent vraies, exactes, actuelles et complètes ; et
  - (b) fournir toutes informations et/ou assistance que RIM pourra raisonnablement Vous demander ou exiger afin de Vous fournir les Services d'assistance, de diagnostiquer les problèmes, et exécuter ses obligations au titre du présent Contrat. Cela inclut, sans restriction, la communication à RIM, sur demande de cette dernière, de Votre code PIN, numéro de série de Votre appareil, la version du système d'exploitation, les logiciels installés, les périphériques connectés ou installés sur Votre Produit couvert, tous Vos registres, messages d'erreur affichés, Vos actions avant de rencontrer les difficultés avec le Produit couvert et les mesures que Vous avez prises résoudre le problème.
8. **Sécurité relative au Plan Assistance Gratuit.** Après Votre acceptation du Contrat, il Vous sera demandé de fournir l'adresse électronique et autres Données d'adhésion que Vous souhaitez joindre à Votre Compte Plan Assistance Gratuit afin d'achever le processus d'enregistrement dudit compte. Une fois le processus d'enregistrement finalisé, Vous serez alors en mesure d'accéder aux Services d'assistance dans le cadre du Plan Assistance Gratuit. Ni Votre Compte Plan Assistance Gratuit, ni Votre accès au Plan Assistance Gratuit ne peut être transféré à un tiers. Vous êtes responsable d'assurer la sécurité de Votre Compte Plan Assistance Gratuit ainsi que de l'ensemble des activités de Votre Compte Plan Assistance Gratuit. Vous Vous engagez à notifier RIM de toute utilisation non autorisée de Votre Compte Plan Assistance Gratuit ou de toute autre violation de sécurité dès que Vous en avez connaissance. Vous reconnaissez et acceptez que RIM ne sera en aucun cas tenue responsable d'aucune perte ou dommage résultant de Votre manquement à cette obligation.
9. **Données personnelles.** Toutes communications électroniques ou autres avec RIM, ses sociétés affiliées et/ou prestataires pourront être enregistrées à des fins de formation, d'assurance de la qualité, de relation clients et de référence. En sus de la charte de confidentialité de RIM et des conditions générales du BBSLA relatives aux données personnelles, Vous comprenez et acceptez dès lors que, Vos données personnelles pourront être collectées, utilisées, traitées, transmises et conservées au Canada, aux États-Unis et tout autre pays dans lequel RIM, ses sociétés affiliées et ses prestataires retenus par RIM maintiennent des installations (pouvant inclure des pays hors de l'Espace Economique Européen).
10. **Durée.** Le présent Contrat et le Plan Assistance Gratuit demeureront en vigueur jusqu'à la survenance d'un des événements suivants : (i) l'expiration de la Période couverte, ou (ii) la résiliation du présent Contrat, conformément aux articles 11 ou 12 ci-dessous.
11. **Résiliation par RIM.** Si Vous manquez à vos obligations au titre du présent Contrat, RIM pourra (en plus de tous les autres droits et recours prévus dans le Contrat, par la loi, ou autrement) résilier ledit Contrat, annuler Votre Plan Assistance Gratuit et Votre Compte Plan Assistance Gratuit, ainsi que cesser de Vous fournir les Services d'assistance. En outre, RIM peut résilier le Contrat ou/et le Plan Assistance Gratuit, à sa convenance et à sa discrétion, sur préavis de dix (10) jours adressé par écrit à Votre adresse électronique fournie dans le cadre de Votre Compte Plan Assistance Gratuit. Par ailleurs, Vous acceptez que RIM ne sera pas tenue responsable envers Vous ou tout tiers au titre de la résiliation du présent

## CONDITIONS GENERALES DU PLAN ASSISTANCE CLIENT GRATUIT POUR LE BLACKBERRY « PLAYBOOK »

Contrat, de Votre Plan Assistance Gratuit, de Votre Compte Plan Assistance Gratuit ou de la limitation de Votre accès et/ou des interruptions d'utilisation des Services d'assistance.

12. **Résiliation par Vous.** Vous serez en mesure de résilier Votre Plan Assistance Gratuit, Votre Compte Plan Assistance Gratuit et les présentes Conditions générales à tout moment et pour n'importe quelle raison. Si Vous souhaitez résilier Votre Plan Assistance Gratuit, Votre Compte Plan Assistance Gratuit et les présentes Conditions générales, Vous pouvez soit : (a) appeler RIM au numéro de téléphone indiqué pour les Services d'assistance correspondant à Votre pays parmi la liste de numéros fournie sur [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport) et informer un représentant RIM de Votre souhait de résilier, soit (b) envoyer par courrier un avis écrit à RIM notifiant Votre souhait de résilier: 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Canada, N2L 3W8. UNE NOTIFICATION DE RÉSILIATION PAR COURRIER ELECTRONIQUE NE SUFFIRA PAS À METTRE FIN À VOTRE PLAN ASSISTANCE GRATUIT, À VOTRE COMPTE PLAN ASSISTANCE GRATUIT ET AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES. Après résiliation à votre initiative, Votre droit d'utiliser les Services d'assistance prendra fin, sous réserve des stipulations subsistantes du Contrat.
13. **Droit de modification.** En plus de son droit d'actualiser ou réviser le BBSLA ou sa charte de confidentialité, RIM se réserve le droit de mettre à jour ou de réviser périodiquement les présentes Conditions générales à sa propre discrétion, et pourra Vous informer de telles mises à jour et révisions par tout moyen raisonnable, y compris, mais sans restriction, en affichant les mises à jour et/ou révisions éventuelles sur son site Internet à l'adresse :[www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) ou par courrier électronique à l'adresse électronique que Vous aurez fournie pour Votre Compte Plan Assistance Gratuit. Vous vous engagez à lire le Contrat dès notification de la mise à jour et/ou de la révision pour Vous assurez que vous êtes toujours informés des Services d'assistance qui Vous sont fournies en conformité avec le Contrat. Votre utilisation des Services d'assistance (y compris pour effectuer un suivi en relation avec un billet déjà ouvert) après notification desdits mises à jour et/ou révisions au Contrat vaudra acceptation par Vous de ces changements. Tout changement important apporté au Contrat ne s'appliquera pas rétroactivement à toute réclamation ou différend en relation avec le Contrat survenu avant ledit changement.
14. **Conflits.** Si l'une des clauses des présentes Conditions générales est en contradiction avec les conditions générales du BBSLA ou avec tout autre addendum ou avenant du BBSLA, les présentes Conditions générales prévaudront dans les limites de la contradiction, mais seulement dans la mesure où elles s'appliquent au Plan Assistance Gratuit.
15. **Divers.** Sauf stipulations contraires dans les présentes, les notifications transmises en vertu des présentes seront délivrées conformément à la stipulation intitulée «Avis» du BBSLA. Vous convenez qu'une version imprimée du présent Contrat et de toute notification transmise sous forme électronique seront considérées recevables dans toute procédure judiciaire ou administrative basée sur ce Contrat ou en relation avec ce dernier et sous réserve des mêmes conditions que les autres documents et dossiers commerciaux créés initialement sur support imprimé et conservés de la même façon. RIM ne sera pas responsable en cas de défaillance en raison de causes indépendantes de sa volonté.