

## TERMINI E CONDIZIONI DEL PIANO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI GRATUITO PER IL PLAYBOOK BLACKBERRY

**SI PREGA DI LEGGERE ATTENTAMENTE IL PRESENTE DOCUMENTO PRIMA DI ACCETTARE.**

RIM (come definita di seguito) è lieta di offrire ai propri clienti (come definito di seguito) il Piano dei Servizi di Assistenza Clienti Gratuito per un periodo di novanta (90) giorni dalla data di acquisto di un nuovo PlayBook BlackBerry (il "**Piano di Assistenza Gratuito**"). PER POTER ACCEDERE AI SERVIZI PREVISTI DAL PIANO DI ASSISTENZA GRATUITO DI RIM OCCORRE: (1) COMPLETARE IL PROCESSO DI REGISTRAZIONE PER UN ACCOUNT DEL PIANO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI GRATUITO (il "**Account del Piano Gratuito**"); E (2) SOTTOSCRIVERE IL CONTRATTO DEL PIANO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI GRATUITO PER IL PLAYBOOK BLACKBERRY (il "**Contratto**"). IL CONTRATTO COMPRENDE L'INFORMATIVA SULLA PRIVACY DI RIM, L'ATTUALE CONTRATTO DI LICENZA BLACKBERRY SOLUTION APPLICABILE AL CLIENTE (IL "**CLBBS**"), OSSIA IL CONTRATTO CON IL QUALE RIM METTE A DISPOSIZIONE IL SOFTWARE E I SERVIZI PER BLACKBERRY SOLUTION (PRIMA DENOMINATO CONTRATTO DI LICENZA PER SOFTWARE BLACKBERRY) MODIFICATO DAI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI DEL PIANO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI GRATUITO PER IL PLAYBOOK BLACKBERRY ("**Termini e Condizioni**"). Si prega di avere letto i presenti Termini e Condizioni, l'Informativa sulla privacy di RIM, nonché il CLBBS prima di cliccare su "ACCETTO" qui sotto. L'Informativa sulla privacy di RIM si trova all'indirizzo [http://us.blackberry.com/legal/privacy\\_policy.jsp](http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp) e il CLBBS all'indirizzo <http://us.blackberry.com/legal/CLBBS.jsp>.

Il Contratto costituisce un accordo giuridico tra il Cliente come individuo, o in qualità di rappresentante della propria società o altra entità in favore della quale agisce, (in entrambi i casi "**il Cliente**") e Research In Motion Limited, o la sua controllata o affiliata laddove specificato nel CLBBS applicabile alla sua giurisdizione ("**RIM**"), in relazione all'accesso e all'utilizzo del proprio Account del Piano Gratuito e dei Servizi di Assistenza (come definito nella sezione 5(a) qui di seguito) fornito come parte o incluso nel Piano dei Servizi Gratuito. Sia il Cliente che RIM sono qui denominati "**Parte**" e collettivamente "**le Parti**". Qualsiasi software fornito da RIM riguardante il Servizio di Assistenza Clienti è denominato "Software", i Servizi di assistenza sono chiamati "Servizi" e fanno parte de "La tua BlackBerry Solution", come da definizione nel CLBBS.

1. **Contratto.** CLICCANDO SU "ACCETTO" QUI SOTTO, IL CLIENTE DICHIARA DI AVER LETTO, COMPRESO E DI ESSERE VINCOLATO A RISPETTARE IL PRESENTE CONTRATTO. IN CASO DI MANCATA ACCETTAZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO, AL CLIENTE NON SARÀ POSSIBILE REGISTRARSI, ACCEDERE O UTILIZZARE I SERVIZI DI ASSISTENZA. Per qualunque domanda o dubbio riguardante il presente Contratto, si prega di contattare RIM al link [legalinfo@rim.com](mailto:legalinfo@rim.com).
2. **Maggiore età.** È NECESSARIO: (A) AVERE ALMENO DICHIOTTO (18) ANNI DI ETÀ; ED (B) ESSERE MAGGIORENNE IN CONFORMITÀ ALLE LEGGI DELLA PROPRIA GIURISDIZIONE PER STIPULARE IL PRESENTE CONTRATTO O OTTENERE IL PROPRIO ACCOUNT DEL PIANO GRATUITO.
3. **Definizioni.** Tutti i termini scritti in maiuscolo nei presenti Termini e Condizioni avranno il significato stabilito nel CLBBS salvo quanto qui diversamente indicato.
4. **Diritto al Piano di Assistenza Gratuito.** Il Piano di Assistenza Gratuito è valido e viene offerto nei paesi in cui RIM attualmente fornisce i Servizi di Assistenza solo per i nuovi Prodotti Coperti dal contratto (come definito nella sezione 5(a) qui di seguito), a condizione che si ottenga il proprio Account del Piano Gratuito prima della scadenza del Periodo di Copertura (come definito nella sezione 6 che

## TERMINI E CONDIZIONI DEL PIANO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI GRATUITO PER IL PLAYBOOK BLACKBERRY

segue). In caso si desideri ottenere i Servizi di Assistenza in un paese al di fuori della propria giurisdizione, i presenti Termini e Condizioni rimangono comunque validi. Per la lista dei paesi in cui RIM attualmente fornisce i Servizi di Assistenza, si prega di visitare [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). Se si desiderano servizi relativi ad altri prodotti RIM, si prega di visitare [www.blackberry.com/support](http://www.blackberry.com/support).

### 5. Servizio Assistenza.

- (a) In base al Piano di Assistenza Gratuito, RIM, direttamente o tramite i propri fornitori di servizi, fornirà al Cliente l'accesso ad alcuni servizi di supporto tecnico unicamente in relazione al Playbook BlackBerry ( "Prodotto Palmare BlackBerry" come viene definito nel CLBBS), al software del Prodotto Palmare BlackBerry pre-installato sul suo PlayBook BlackBerry al momento dell'acquisto originale unitamente a qualsiasi aggiornamento fornito da RIM o aggiornamento al software del Prodotto Palmare BlackBerry e agli accessori hardware in dotazione contenuti nella confezione originale PlayBook BlackBerry (collettivamente il "**Prodotto Coperto dal Contratto**") durante il periodo di Copertura da Contratto di cui alla sezione 6 che segue (i "**Servizi di Assistenza**"). **IL PRODOTTO COPERTO DAL CONTRATTO ESCLUDE ESPRESSAMENTE OGNI ELEMENTO DI PARTI TERZE CHE POSSA ESSERE STATO CARICATO PRECEDENTEMENTE SU DI ESSO.** I Servizi di Assistenza saranno disponibili via telefono e/o web chat. Nella prestazione dei Servizi di Assistenza, RIM e/o i propri fornitori di servizi cercheranno di risolvere ogni problema riguardante l'ambito dei Servizi di Assistenza di cui alla sezione 5 (b) che segue, ma non potranno garantirne la risoluzione.
- (b) **Ambito di applicazione dei Servizi di Assistenza:** I Servizi di Assistenza prevedono la risposta o l'assistenza in merito a: (i) domande generali relative alle principali caratteristiche del Prodotto Coperto dal Contratto (esclusi elementi di terzi), l'avvio e l'installazione; (ii) richieste relative al Piano di Supporto Gratuito e ai Servizi di Assistenza in generale, comprese le principali funzionalità di supporto tecnico, la registrazione e l'acquisto del diritto, (iii) la personalizzazione del Prodotto Coperto dal Contratto; (iv) l'assistenza tecnica con la individuazione semplice e avanzata dei problemi e il recupero dati; (v) l'interpretazione dei messaggi di errore; e (vi) la determinazione di quando occorranza riparazioni al Prodotto Coperto dal Contratto e/o agli accessori contenuti nella confezione originale del prodotto. Per quanto riguarda il software del Prodotto Palmare BlackBerry, RIM fornirà il supporto solo per la versione attuale di ogni elemento del software suddetto e per la versione immediatamente precedente.
- (c) **Limitazioni:** I Servizi di Assistenza non comprendono:
- (i) la fornitura di assistenza per problemi derivanti, ad esclusiva discrezione di RIM, da un uso del Prodotto Coperto dal Contratto dal Contratto diverso da quanto espressamente contemplato nella documentazione fornita da RIM, compresi, senza limitazione alcuna, problemi derivanti da un utilizzo o da modifiche al Prodotto Coperto dal Contratto che RIM non ritenga idonee;
  - (ii) servizi richiesti a causa di manutenzione o di modifiche alle configurazioni effettuate o fornite per il suo Prodotto Coperto dal Contratto da terzi escluso RIM;
  - (iii) problematiche derivanti da fattori esterni ai prodotti, software e servizi RIM, come ad esempio: (1) tutti gli elementi di terze parti e/o servizi forniti da terzi, (2) l'interoperabilità del Prodotto Coperto dal Contratto con elementi di terze parti e/o servizi forniti da terzi, (3) un evento di forza maggiore (che comprende circostanze naturali,

## TERMINI E CONDIZIONI DEL PIANO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI GRATUITO PER IL PLAYBOOK BLACKBERRY

scioperi, incendi, condizioni ambientali avverse o qualsiasi altro evento o circostanza estranea al controllo diretto di RIM) o (4) tutti gli elementi di terze parti o servizi di terzi inclusi nel Prodotto Coperto dal Contratto;

- (iv) problematiche relative a tutti i prodotti, software e servizi RIM che non riguardino il Prodotto Coperto dal Contratto o il Piano di Assistenza Gratuito. Per chiarezza, i Servizi di Assistenza escludono espressamente la fornitura di informazioni o di servizi di pertinenza del BlackBerry Enterprise Server (BES) o Mobile Voice System (MVS);
  - (v) la fornitura di assistenza in materia di utilizzo, accesso, download, configurazione e/o risoluzione di problemi riguardanti elementi di parti terze;
  - (vi) problemi relativi alla perdita o al danneggiamento dei dati, compresi senza limitazione alcuna la perdita o il danneggiamento dei dati durante i Servizi di Assistenza; e
  - (vii) la riparazione di difetti dell'hardware coperti dalla garanzia limitata per il Prodotto Coperto dal Contratto.
- (d) **Accesso e orari:** I Servizi di Assistenza sono disponibili chiamando il numero di telefono dei Servizi di Assistenza per il proprio paese elencato in [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). Gli orari per il supporto telefonico o via modulo web email di RIM sono inoltre elencati qui di seguito. I numeri telefonici, le URL, gli orari del supporto telefonico e la modalità (comprese le lingue) in cui sono disponibili i Servizi di Assistenza verranno decisi da RIM a sua unica discrezione di volta in volta (e potranno essere soggetti a variazioni). Qualora RIM effettui tali modifiche, verrà applicata la seguente Sezione 13.

Orario di servizio per il supporto telefonico	24 ore al giorno / 7 giorni alla settimana
Supporto modulo e-mail via Web	<a href="http://www.blackberry.com/playbookgettingstarted">www.blackberry.com/playbookgettingstarted</a>

È possibile trovare informazioni aggiornate sul contatto locale al link <http://www.rim.com/company/contact>. **PER LE CHIAMATE EFFETTUATE DAL CLIENTE POTRANNO ESSERE APPLICATE TARIFFE RELATIVE A UTILIZZO DI DATI, ROAMING, CARRIER, WIRELESS DI TERZE PARTI NAZIONALI O LOCALI.**

6. **Periodo di copertura.** RIM metterà a disposizione del Cliente i Servizi di Assistenza fino a un massimo di novanta (90) giorni dalla data di acquisto del Prodotto Coperto dal Contratto (il “**Periodo di copertura**”); tuttavia, i Servizi di Assistenza hanno inizio solo una volta ottenuto l'Account del Piano Gratuito e accettato il Contratto. Se ad esempio si ottiene l'Account del Piano Gratuito e si accetta il Contratto trenta (30) giorni dopo l'acquisto del Prodotto Coperto dal Contratto, il Periodo di copertura verrà ridotto a sessanta (60) giorni. **RIM NON ADDEBITERÀ AL CLIENTE L'USO DEL SERVIZIO ASSISTENZA NÈ IL PIANO DI SUPPORTO GRATUITO DURANTE IL PERIODO DI COPERTURA. TUTTAVIA SARÀ POSSIBILE CHE VENGA APPLICATA UNA TARIFFA DI SERVIZIO AIRTIME (COMPRESA LA TARIFFA PER LE LUNGHE DISTANZE)** . Il Piano di Assistenza Gratuito, compresi i Servizi di Assistenza, non può essere rinnovato.
7. **Le responsabilità del Cliente.** Il Cliente prende atto e accetta
- (a) di: (i) fornire informazioni reali, precise, aggiornate e complete su di sé, come richiesto nei moduli di registrazione, comprese le informazioni relative al, ma non limitate al, Prodotto Coperto dal Contratto, i propri recapiti e dati di identificazione (i “**Dati di registrazione**”); e

## TERMINI E CONDIZIONI DEL PIANO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI GRATUITO PER IL PLAYBOOK BLACKBERRY

- (ii) aggiornare tempestivamente i Dati di registrazione per mantenerli corretti, precisi, aggiornati e completi; e inoltre
- (b) fornire a RIM tutte le informazioni e/o l'assistenza di cui RIM ragionevolmente necessita o richieda in modo da poter fornire al Cliente i Servizi di Assistenza, diagnosticare i problemi e adempiere agli obblighi previsti nel presente Contratto. Ciò comprende, senza limitazione alcuna, la fornitura da parte del Cliente a RIM del PIN, del numero seriale, della versione del sistema operativo, dei software installati, delle periferiche collegate o installate sul Prodotto Coperto dal Contratto, qualsiasi log o messaggio di errore visualizzato, le azioni intraprese precedentemente alle difficoltà incontrate con il Prodotto Coperto dal Contratto e ogni passaggio intrapreso per risolvere i problemi su richiesta di RIM.
8. **Sicurezza dell'Account del Piano Gratuito.** Nell'accettare il presente Contratto, verrà richiesto al Cliente di fornire il proprio indirizzo email o altri dati di registrazione che desidera associare al proprio Account del Piano Gratuito come parte del processo di registrazione dell'Account stesso. Una volta completata la registrazione del proprio Account del Piano Gratuito, al Cliente verrà fornito l'accesso al Servizio Assistenza che fa parte del Piano di Assistenza Gratuito. Il proprio Account del Piano Gratuito e l'accesso al Piano di Assistenza Gratuito non sono trasferibili ad altre persone. È responsabilità del Cliente mantenere sicuro il proprio Account del Piano Gratuito così come ogni attività che avvenga all'interno dello stesso. Il Cliente accetta di notificare prontamente a RIM qualunque uso non autorizzato del proprio Account del Piano Gratuito di cui dovesse venire a conoscenza o di ogni altra violazione della sicurezza. Il Cliente prende atto e acconsente che RIM non sarà responsabile per qualsiasi perdita o danno derivante dal mancato rispetto di quanto sopra.
9. **Informazioni personali.** Ogni comunicazione, di carattere elettronico o di altro genere, con RIM, con società affiliate di RIM e/o con fornitori di servizi possono essere registrate per motivi di formazione, garanzia di qualità, servizio al cliente e scopi di riferimento. Oltre all'informativa sulla privacy di RIM e ai termini e le condizioni del CLBBS riguardo alle informazioni personali, il Cliente riconosce e accetta che tali informazioni personali possano essere raccolte, utilizzate, elaborate, trasmesse e memorizzate in Canada, Stati Uniti, e in altro paese in cui RIM, società affiliate di RIM e fornitori di servizi assunti da RIM possiedano strutture (che possono includere i paesi al di fuori dell'Area Economica Europea).
10. **Durata.** Il presente Contratto e il Piano di Assistenza Gratuito rimarranno in vigore fino alla prima delle seguenti scadenze: (i) alla scadenza del Periodo di copertura, oppure (ii) alla risoluzione del presente Contratto, conformemente alle sezioni 11 o 12 che seguono.
11. **Risoluzione da parte di RIM.** In caso di violazione del presente contratto, RIM (in aggiunta a tutti gli altri diritti e ai rimedi previsti dal Contratto stesso, dalla legge o altro) potrà risolvere il suddetto, Contratto, cancellare il Piano di Assistenza Gratuito del Cliente, il suo Account relativo al Piano e cessare la fornitura dei Servizi di Assistenza. Inoltre, RIM potrà risolvere il Contratto o il Piano di Assistenza Gratuito, o entrambi, a sua scelta e a sua discrezione, notificandolo con un preavviso scritto di dieci (10) giorni all'indirizzo e-mail fornito dal cliente per l'Account del Piano Gratuito. In aggiunta a ciò, il Cliente prende atto e accetta che RIM non sarà responsabile nei suoi confronti o verso parti terze per qualsiasi risoluzione del Contratto, del Piano di Assistenza Gratuito, dell'Account ad esso relativo, o della limitazione dell'accesso del cliente ai Servizi di Assistenza e/o alla sospensioni del loro uso.
12. **Risoluzione da parte del Cliente.** Il Cliente può risolvere il proprio Piano di Assistenza Gratuito, l'Account ad esso relativo e i presenti Termini e Condizioni in qualunque momento per qualsiasi motivo. Se si desidera risolvere il proprio Piano di Assistenza Gratuito, l'Account ad esso relativo e i presenti Termini e Condizioni, è possibile: (a) chiamare RIM al numero di telefono dei Servizi di Assistenza per il proprio paese elencato in [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport) e notificare ad un

## TERMINI E CONDIZIONI DEL PIANO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI GRATUITO PER IL PLAYBOOK BLACKBERRY

rappresentante di RIM la decisione di risolvere il Contratto, oppure (b) inviare a RIM una comunicazione scritta a mezzo posta presso il n. 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Canada, N2L 3W8. LA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL CLIENTE VIA EMAIL NON È SUFFICIENTE A INTERROMPERE IL PROPRIO PIANO DI ASSISTENZA GRATUITO, L'ACCOUNT RELATIVO AD ESSO E I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI. In caso di risoluzione da parte del Cliente, il suo diritto all'utilizzo dei Servizi di Assistenza cessa, fatte salve le disposizioni di sopravvivenza del presente Contratto.

13. **Diritto di modifica.** Oltre alle modalità con cui RIM aggiorna o rivede il CLBBS o la propria informativa sulla privacy, RIM si riserva il diritto di aggiornare o rivedere i presenti Termini e Condizioni di volta in volta a sua discrezione, informandone il Cliente in modo adeguato, incluso senza limitazioni l'invio di eventuali aggiornamenti e/o revisioni all'indirizzo del sito web di RIM [www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) o via email all'indirizzo email fornito per l'Account del Piano Gratuito. Il Cliente accetta di prendere visione del Contratto in seguito a notifica di aggiornamento e/o revisione al fine di garantire una conoscenza costante dei Servizi di Assistenza forniti al Cliente in conformità con il Contratto. L'utilizzo dei Servizi di Assistenza (incluso il seguito a una richiesta aperta) dopo la notifica di tali aggiornamenti e/o revisioni del Contratto costituisce un'accettazione di tali modifiche. Qualsiasi modifica sostanziale del Contratto non ha effetto retroattivo verso alcuna rivendicazione o controversia in relazione al Contratto sorta prima di tale modifica.
14. **Controversie.** Se una qualsiasi delle sezioni dei presenti Termini e Condizioni è in conflitto con i termini e le condizioni del CLBBS o con qualsiasi altra appendice o modifica dello stesso CLBBS, i presenti Termini e Condizioni regoleranno per quanto concerne il contrasto, ma solo per quanto riguarda il Piano di Assistenza Gratuito.
15. **Varie.** Salvo quanto diversamente stabilito qui di seguito, le comunicazioni dovranno essere fornite secondo le vigenti disposizioni "Avvisi" nel CLBBS. Il Cliente prende atto e accetta che una versione stampata del presente Contratto e di qualsiasi comunicazione data in forma elettronica sarà ammissibile in procedimenti giudiziari o amministrativi basati su o in relazione al Contratto stesso, in egual misura e alle stesse condizioni degli altri documenti commerciali e delle registrazioni originariamente generate e conservate in forma stampata. RIM non è responsabile per l'inadempimento di obblighi dovuto a cause indipendenti dalla sua volontà.