

## ALGEMENE VOORWAARDEN GRATIS KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN BLACKBERRY PLAYBOOK

### LEES DIT DOCUMENT ZORGVULDIG VOORDAT U DE VOORWAARDEN AANVAARDT.

RIM (zoals hieronder gedefinieerd) is verheugd u (zoals hieronder gedefinieerd) het Gratis Klantenondersteuningsplan van RIM te kunnen aanbieden voor een periode van negentig (90) dagen vanaf de datum van aankoop van uw nieuwe BlackBerry PlayBook (het “**Klantenondersteuningsplan**”). OM GEBRUIK TE KUNNEN MAKEN VAN DE DIENSTEN VAN HET GRATIS KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN VAN RIM MOET U: (1) HET REGISTRATIEPROCES DOORLOPEN OM EEN ACCOUNT VOOR DIT KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN AAN TE MAKEN (“**uw Klantenondersteuningsaccount**”); EN (2) ZICH AKKOORD VERKLAREN MET DE OVEREENKOMST VOOR GRATIS KLANTENONDERSTEUNING INZAKE DE BLACKBERRY PLAYBOOK (de “**Overeenkomst**”). DEZE OVEREENKOMST BESTAAT UIT HET PRIVACYBELEID VAN RIM EN DE HUIDIGE, OP U VAN TOEPASSING ZIJNDE LICENTIEOVEREENKOMST VOOR BLACKBERRY-SOLUTION (DE “**LOBBS**”), DIE DE OVEREENKOMST IS WAARONDER RIM HAAR SOFTWARE EN SERVICES VOOR THE BLACKBERRY-SOLUTION BESCHIKBAAR MAAKT (VOORHEEN BEKEND ALS DE LICENTIEOVEREENKOMST VOOR BLACKBERRY-SOFTWARE), ZOALS GEWIJZIGD DOOR DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN VOOR BLACKBERRY PLAYBOOK (de “**Algemene Voorwaarden**”). Zorg ervoor dat u deze Algemene Voorwaarden, ’het privacybeleid van RIM en de LOBBS hebt gelezen voordat u hieronder op “IK GA AKKOORD” klikt. U kunt ’het privacybeleid van RIM raadplegen op [http://us.blackberry.com/legal/privacy\\_policy.jsp](http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp) en de LOBBS op <http://us.blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

Deze Overeenkomst vormt een wettelijke overeenkomst tussen u persoonlijk, of - als u gemachtigd bent om te handelen in naam van uw bedrijf of van een andere entiteit - de entiteit in wier naam u handelt (in beide gevallen “**u**”), en Research In Motion Limited, of haar dochtermaatschappij of de aan haar gelieerde onderneming die is gespecificeerd in de LOBBS die van toepassing is voor uw rechtsgebied (“**RIM**”), wat betreft uw toegang tot en gebruik van uw Klantenondersteuningsaccount en de Klantenondersteuning (zoals gedefinieerd in lid 5(a) hieronder) die wordt verleend als onderdeel van of in het kader van het Klantenondersteuningsplan. U en RIM worden in deze overeenkomst elk afzonderlijk “**Partij**” en gezamenlijk “**Partijen**” genoemd. Alle programmatuur die door RIM in het kader van Klantenondersteuning aan u wordt geleverd wordt “Programmatuur” genoemd, de klantenondersteuning wordt “Klantenondersteuning” genoemd, en beide maken deel uit van “uw BlackBerry-solution”, zoals gedefinieerd in de LOBBS.

1. **Akkoord.** DOOR HIERONDER OP “IK GA AKKOORD” TE KLIKKEN, BEVESTIGT U DAT U DEZE OVEREENKOMST HEBT GELEZEN EN BEGREPEN, EN DAT U ERMEE AKKOORD GAAT ZICH TE VERBINDEN TOT EN GEVOLG TE GEVEN AAN DEZE OVEREENKOMST. ALS U NIET AKKOORD BENT MET DEZE OVEREENKOMST, KUNT U ZICH NIET LATEN REGISTREREN VOOR, TOEGANG KRIJGEN TOT OF GEBRUIK MAKEN VAN DE KLANTENONDERSTEUNING. Als u vragen of twijfels hebt over deze Overeenkomst, neem dan contact op met RIM op [legalinfo@rim.com](mailto:legalinfo@rim.com).
2. **Meerderjarigheid.** U MOET ZOWEL (A) MINSTENS ACHTTIEN (18) JAAR OUD ZIJN EN (B) MEERDERJARIG ZIJN VOLGENS DE WETTEN VAN UW RECHTSGEBIED OM DEZE OVEREENKOMST TE KUNNEN AFSLUITEN OF UW KLANTENONDERSTEUNINGSACCOUNT TE KUNNEN VERKRIJGEN.
3. **Definities.** Alle termen in deze Algemene Voorwaarden die met een hoofdletter beginnen, hebben de betekenis zoals gespecificeerd in de LOBBS, tenzij anders wordt vermeld in deze Algemene Voorwaarden.

## ALGEMENE VOORWAARDEN GRATIS KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN BLACKBERRY PLAYBOOK

4. **Deelnamevoorwaarden Klantenondersteuningsplan.** Het Klantenondersteuningsplan is geldig, en wordt u aangeboden, in landen waar RIM momenteel enkel ondersteuning biedt voor nieuwe Gedekte Producten (zoals gedefinieerd in lid 5(a) hieronder), op voorwaarde dat u uw Klantenondersteuningsaccount opent voordat de Dekkingsperiode (gedefinieerd in artikel 6 hieronder) vervalst. Als u Klantenondersteuning verkrijgt in een land buiten uw rechtsgebied, blijven deze Algemene Voorwaarden desondanks van kracht. Een lijst van de landen waar RIM momenteel Klantenondersteuning biedt, vindt u op [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). Als u dienstverlening wenst voor een ander RIM-product, ga dan naar [www.blackberry.com/support](http://www.blackberry.com/support).

### 5. Klantenondersteuning.

(a) Krachtens het Klantenondersteuningsplan biedt RIM u, rechtstreeks of via haar dienstverleners, uitsluitend toegang tot bepaalde diensten voor technische ondersteuning in verband met uw BlackBerry PlayBook (uw 'BlackBerry-toestel' zoals gedefinieerd in de LOBBS), de Programmatuur voor BlackBerry-toestellen die op het moment van aankoop reeds op uw BlackBerry PlayBook is geïnstalleerd, alsmede eventueel door RIM geleverde programmatuurupgrades of -updates, en de meegeleverde RIM-accessoires in de originele verpakking van uw BlackBerry Playbook (gezamenlijk het "**Gedekte Product**") gedurende de Dekkingsperiode zoals gedefinieerd in artikel 6 hieronder (de "**Klantenondersteuning**"). **HET GEDEKTE PRODUCT OMVAT UITDRUKKELIJK GEEN ARTIKELEN VAN DERDEN DIE EVENTUEEL VOORAF ZIJN GEÏNSTALLEERD.** De Klantenondersteuning kan u worden aangeboden via telefoon en/of webchat. Bij het leveren van de Klantenondersteuning zal RIM en/of haar dienstverleners proberen die problemen op te lossen die binnen de reikwijdte van de Klantenondersteuning vallen zoals beschreven in lid 5(b) hieronder, maar een oplossing kan niet worden gegarandeerd.

(b) **Reikwijdte van de Klantenondersteuning:** De Klantenondersteuning omvat het beantwoorden van of helpen met: (i) algemene vragen over de hoofdfuncties (exclusief Artikelen van Derden), de inwerkingstelling en de installatie van het Gedekte Product, (ii) vragen over het Klantenondersteuningsplan en de Klantenondersteuning in het algemeen, inclusief de belangrijkste diensten voor technische ondersteuning, de registratie en het recht op gebruik, (iii) het individualiseren van uw Gedekte Product, (iv) technische ondersteuning bij eenvoudige en geavanceerde probleemoplossing en gegevensherstel, (v) het interpreteren van foutberichten, en (vi) het bepalen wanneer reparaties vereist zijn aan uw Gedekte Product en/of aan de meegeleverde accessoires in de originele verpakking van het Gedekte Product. Wat betreft de Programmatuur voor de BlackBerry-toestellen zal RIM enkel ondersteuning bieden voor de op dat moment laatste versie van elk onderdeel van de Programmatuur voor de BlackBerry-toestellen en voor de voorlaatste versie van de Programmatuur.

(c) **Beperkingen:** De Klantenondersteuning omvat niet:

(i) het bieden van ondersteuning bij problemen die, zoals geheel naar eigen inzicht van RIM is vastgesteld, veroorzaakt zijn door het gebruiken van het Gedekte Product op een andere manier dan uitdrukkelijk is voorzien in de door RIM verstrekte documentatie, waaronder, zonder daartoe beperkt te zijn, problemen die veroorzaakt zijn door uw gebruik of wijziging van het Gedekte Product op een wijze waarvoor het Gedekte Product volgens RIM niet is bedoeld;

(ii) diensten die nodig zijn om problemen op te lossen die veroorzaakt zijn door onderhoudswerken of configuratiewijzigingen die zijn uitgevoerd op of geleverd voor uw Gedekte Product door een andere partij dan RIM;

## ALGEMENE VOORWAARDEN GRATIS KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN BLACKBERRY PLAYBOOK

- (iii) problemen als gevolg van externe factoren die van invloed zijn op de producten, Programmatuur en diensten van RIM, zoals: (1) Artikelen van Derden en/of Diensten van Derden, (2) de interoperabiliteit van het Gedekte Product met een Artikel van Derden en/of Diensten van Derden, (3) overmacht (zoals een natuurramp, een staking, brand, weersomstandigheden of een andere gebeurtenis of situatie waarop RIM niet rechtstreeks invloed kan uitoefenen), of (4) Artikelen van Derden of Diensten van Derden die zijn inbegrepen in uw Gedekte Product;
  - (iv) problemen in verband met andere producten, programmatuur en diensten van RIM dan het Gedekte Product of uw Klantenondersteuningsplan. Voor alle duidelijkheid: de Klantenondersteuning omvat niet het leveren van informatie of diensten met betrekking tot de BlackBerry Enterprise Server (BES) of het Mobile Voice System (MVS);
  - (v) het leveren van ondersteuning voor het gebruik van, het toegang verkrijgen tot, het downloaden van, het configureren van en/of het oplossen van problemen met Artikelen van Derden;
  - (vi) problemen in verband met het verlies of de beschadiging van gegevens, waaronder, zonder daartoe beperkt te zijn, gegevens die zijn verloren of beschadigd tijdens het leveren van de Klantenondersteuning; en
  - (vii) het repareren van fouten in de apparatuur die gedekt zijn door de beperkte garantie van uw Gedekte Product.
- (d) **Toegang en beschikbaarheid:** u kunt Klantenondersteuning verkrijgen door te bellen naar het telefoonnummer van de Klantenondersteuning in uw land, vermeld op [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). De tijden waarop RIM beschikbaar is voor ondersteuning via telefoon of via e-mail/webformulier zijn hieronder vermeld. De telefoonnummers, URL's, de beschikbaarheid van de telefonische ondersteuning en de vorm (inclusief de taal) waarin de Klantenondersteuning beschikbaar wordt gesteld, worden van tijd tot tijd geheel naar eigen inzicht van RIM door RIM vastgesteld (en gelden onder voorbehoud van wijzigingen). Als RIM dergelijke wijzigingen doorvoert, is artikel 13 van toepassing.

Beschikbaarheid van telefonische ondersteuning	24 uur per dag en 7 dagen per week
Ondersteuning via webformulier/e-mail	<a href="http://www.blackberry.com/playbookgettingstarted">www.blackberry.com/playbookgettingstarted</a>

U vindt de meest recente lokale contactgegevens op <http://www.rim.com/company/contact>. **LOKALE OF NATIONALE TOESLAGEN VAN EXTERNE AANBIEDERS VAN DRAADLOZE COMMUNICATIE OF MOBIELE TELEFONIE OF TOESLAGEN VOOR ROAMING OF GEGEVENSGBRUIK KUNNEN VAN TOEPASSING ZIJN OP UW OPROEPEN NAAR DE KLANTENONDERSTEUNINGSDIENST.**

6. **Periode van dekking.** RIM stelt u de Klantenondersteuning ter beschikking tot negentig (90) dagen na de datum van aankoop van uw Gedekte Product (de “**Dekkingsperiode**”). De Klantenondersteuning begint echter enkel wanneer u uw Klantenondersteuningsaccount hebt verkregen en de Overeenkomst hebt aanvaard. Als u bijvoorbeeld dertig (30) dagen na aankoop van uw Gedekte Product uw Klantenondersteuningsaccount hebt verkregen en de Overeenkomst hebt aanvaard, wordt de Dekkingsperiode verkort tot zestig (60) dagen. **TIJDENS DE DEKKINGSPERIODE BRENGT RIM U GEEN KOSTEN IN REKENING VOOR HET GEBRUIK VAN DE KLANTENONDERSTEUNING OF VOOR HET KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN. ER ZIJN ECHTER EVENTUEEL VERBINDINGSKOSTEN (INTERREGIONALE TARIEVEN**

## ALGEMENE VOORWAARDEN GRATIS KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN BLACKBERRY PLAYBOOK

**INBEGREPEN) VAN TOEPASSING.** Het Klantenondersteuningsplan, inclusief de Klantenondersteuning, kan niet worden verlengd.

7. **Uw verantwoordelijkheden.** U gaat ermee akkoord
  - (a) om: (i) juiste, nauwkeurige, actuele en volledige informatie over u te verstrekken op de van toepassing zijnde registratieformulieren, waaronder, zonder daartoe beperkt te zijn, informatie over uw Gedekte Product, uw contactgegevens en uw identificatie (de “**Registratiegegevens**”), en (ii) de Registratiegegevens te onderhouden en tijdig bij te werken om ze juist, nauwkeurig, actueel en volledig te houden; en
  - (b) RIM alle informatie te verstrekken en/of alle samenwerking te verlenen die RIM redelijkerwijze vraagt of nodig heeft om u de Klantenondersteuning te leveren, problemen te evalueren en op elke andere manier haar verplichtingen in het kader van deze Overeenkomst na te komen. Dit omvat, zonder daartoe beperkt te zijn, het verstrekken aan RIM op verzoek van RIM van uw persoonlijke identificatienummer, het serienummer, de versie van het besturingssysteem, de geïnstalleerde programmatuur, de randapparatuur die aan uw Gedekte Product is aangesloten of hierop is geïnstalleerd, alle logboeken, weergegeven foutberichten, handelingen die u hebt uitgevoerd voordat u problemen ondervond met het Gedekte Product, en de maatregelen die u hebt getroffen om het probleem op te lossen.
8. **Veiligheid Klantenondersteuningsaccount.** Bij het aanvaarden van de Overeenkomst zult u als onderdeel van het registratieproces voor uw Klantenondersteuningsaccount worden gevraagd het e-mailadres en andere Registratiegegevens op te geven die u wenst te gebruiken voor uw Klantenondersteuningsaccount. Zodra u de registratie voor uw Klantenondersteuningsaccount hebt voltooid, krijgt u toegang tot de Klantenondersteuning die wordt geleverd onder het Klantenondersteuningsplan. Noch uw Klantenondersteuningsaccount noch uw toegang tot het Klantenondersteuningsplan kunnen worden overgedragen aan een andere persoon. U bent er verantwoordelijk voor om de veiligheid van uw Klantenondersteuningsaccount te bewaren en u bent volledig verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden op uw Klantenondersteuningsaccount. U gaat ermee akkoord om RIM te informeren zodra u een onbevoegd gebruik van uw Klantenondersteuningsaccount of een andere inbreuk op de beveiliging bemerkt. U erkent en gaat ermee akkoord dat RIM niet aansprakelijk is voor verlies of schade die is veroorzaakt door het feit dat u het vorenstaande niet hebt nageleefd.
9. **Persoonsgegevens.** Alle elektronische of andere communicatie met RIM en met gelieerde ondernemingen en/of dienstverleners van RIM kunnen worden opgeslagen voor doeleinden zoals opleidingen, kwaliteitsborging, klantenservice en naslag. Naast de bepalingen in het privacybeleid van RIM en de voorwaarden in de LOBBS in verband met persoonsgegevens begrijpt u en gaat u ermee akkoord dat persoonsgegevens kunnen worden verzameld, gebruikt, verwerkt, verzonden en opgeslagen in Canada, de Verenigde Staten en elk ander land waar RIM of de gelieerde ondernemingen en dienstverleners van RIM vestigingen hebben (waaronder landen buiten de Europese Economische Ruimte).
10. **Periode.** Deze Overeenkomst en het Klantenondersteuningsplan blijven van kracht tot, afhankelijk welke zich eerst voordoet: (i) de Dekkingsperiode afloopt, of (ii) deze Overeenkomst in overeenstemming met artikel 11 of 12 hieronder wordt beëindigd.
11. **Beëindiging door RIM.** Als u de Overeenkomst niet naleeft, dan kan RIM (naast alle andere rechten en middelen zoals bepaald in de Overeenkomst, door de wetgeving of anderszins) de Overeenkomst beëindigen, uw Klantenondersteuningsplan annuleren, uw Klantenondersteuningsaccount annuleren en stoppen met het leveren van Klantenondersteuning. Bovendien kan RIM de Overeenkomst of het

## ALGEMENE VOORWAARDEN GRATIS KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN BLACKBERRY PLAYBOOK

Klantenondersteuningsplan, of beide, naar eigen inzicht beëindigen, na u tien (10) dagen van tevoren te hebben ingelicht via het e-mailadres dat u hebt verstrekt voor uw Klantenondersteuningsaccount. Bovendien gaat u ermee akkoord dat RIM niet aansprakelijk is tegenover u of een derde voor het beëindigen van de Overeenkomst, uw Klantenondersteuningsplan of uw Klantenondersteuningsaccount of voor het beperken van uw toegang tot de Klantenondersteuning, en/of de opschorting van het gebruik ervan.

12. **Beëindiging door u.** U mag uw Klantenondersteuningsplan, uw Klantenondersteuningsaccount en deze Algemene Voorwaarden te allen tijde en om eender welke reden beëindigen. Als u uw Klantenondersteuningsplan, uw Klantenondersteuningsaccount en deze Algemene Voorwaarden wenst te beëindigen, kunt u ofwel (a) bellen naar RIM op het telefoonnummer voor de Klantenondersteuning van uw land vermeld op [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport) en een vertegenwoordiger van RIM in te lichten over deze intentie, of (b) een schriftelijke kennisgeving over uw intentie aan RIM te sturen naar 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Canada, N2L 3W8. **BEËINDIGING DOOR U PER E-MAIL IS NIET VOLDOENDE OM UW KLANTENONDERSTEUNINGSPLAN, UW KLANTENONDERSTEUNINGSACCOUNT EN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN TE BEËINDIGEN.** Na een dergelijke beëindiging door u zal uw recht op het gebruik van de Klantenondersteuning vervallen, behoudens de bepalingen die na beëindiging van de Overeenkomst van kracht blijven.
13. **Recht op wijzigingen.** Naast de manier waarop RIM de LOBBS of haar privacybeleid actualiseert of herzielt, behoudt RIM zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd en naar eigen inzicht te actualiseren of te herzien. RIM kan u op elke redelijke manier over dergelijke updates en herzieningen informeren, waaronder, maar niet beperkt tot, het publiceren van updates en/of herzieningen op 'de website van RIM [www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) of per e-mail naar het e-mailadres dat u voor uw Klantenondersteuningsplan hebt verstrekt te versturen. U gaat ermee akkoord dat u na kennisgeving van een update en/of herziening de Overeenkomst opnieuw leest, om ervoor te zorgen dat u steeds op de hoogte bent van de Klantenondersteuning die u wordt aangeboden in overeenstemming met de Overeenkomst. Als u de Klantenondersteuning gebruikt (inclusief het opvolgen van een openstaande hulpvraag) na kennisgeving van dergelijke updates en/of herzieningen van de Overeenkomst, wordt dit beschouwd als een aanvaarding door u van deze wijzigingen. Materiële wijzigingen van de Overeenkomst hebben geen terugwerkende kracht op claims of geschillen in verband met de Overeenkomst die vóór deze wijziging zijn ontstaan.
14. **Geschillen.** Als een bepaling in deze Algemene Voorwaarden strijdig is met de voorwaarden van de LOBBS of met een addendum of wijziging van de LOBBS, dan zullen deze Algemene Voorwaarden voorrang hebben met betrekking tot de tegenstrijdige bepalingen, maar enkel als deze van toepassing zijn op het Klantenondersteuningsplan.
15. **Overige bepalingen.** Tenzij hierin anders is vermeld, moeten kennisgevingen worden verstrekt in overeenstemming met de van toepassing zijnde bepaling "Kennisgevingen" in de LOBBS. U gaat ermee akkoord dat een schriftelijke versie van de Overeenkomst en van elke kennisgeving in elektronisch formaat ontvankelijk wordt verklaard in een juridische of administratieve procedure op grond van of in verband met de Overeenkomst, zulks in dezelfde mate en behoudens dezelfde voorwaarden als andere zakelijke documenten en aktes die oorspronkelijk in schriftelijke vorm werden aangemaakt en worden bewaard. RIM is niet verantwoordelijk voor niet-naleving van haar verplichtingen indien dit het gevolg is van situaties waarop zij geen invloed kan uitoefenen.