

# TERMOS E CONDIÇÕES DE PLANO DE SERVIÇOS GRATUITOS DE SUPORTE AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

## FAVOR LER ESTE DOCUMENTO CUIDADOSAMENTE ANTES DE ACEITAR.

A RIM (como definido abaixo) tem o prazer de disponibilizar a Você (como definido abaixo) o Plano de Serviços Gratuitos de Suporte ao Cliente da RIM por um período de 90 (noventa) dias a partir da data de sua compra de um novo BlackBerry PlayBook (o "**Plano de Suporte Gratuito**"). PARA ACESSAR OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO ÂMBITO DO PLANO DE SUPORTE GRATUITO DA RIM, VOCÊ DEVE: (1) CONCLUIR O PROCESSO DE REGISTRO PARA UMA CONTA DE PLANO DE SERVIÇOS GRATUITOS DE SUPORTE AO CLIENTE ("**Sua Conta de Plano Gratuito**") E (2) CONCORDAR COM O CONTRATO DE SERVIÇOS GRATUITOS DE SUPORTE AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK (o "**Contrato**"). ESTE CONTRATO É COMPOSTO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA RIM, O CONTRATO DE LICENÇA DE SOLUÇÃO BLACKBERRY APLICÁVEL A VOCÊ (O "**BBSLA**"), QUE É O CONTRATO SOB O QUAL A RIM TORNA DISPONÍVEL O SOFTWARE RIM E SERVIÇOS PARA A SOLUÇÃO BLACKBERRY (ANTERIORMENTE CONHECIDO COMO O CONTRATO DE LICENÇA DE SOFTWARE BLACKBERRY) CONFORME MODIFICADO POR ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DO PLANO DE SERVIÇOS GRATUITOS DE SUPORTE AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK TERMOS E CONDIÇÕES (os "**Termos e Condições**"). Certifique-se de ter revisto os Termos e Condições, a política de privacidade da RIM, e o BBSLA antes de clicar em "CONCORDO" abaixo. Política de privacidade da RIM pode ser encontrada em [http://us.blackberry.com/legal/privacy\\_policy.jsp](http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp) e o BBSLA pode ser encontrado em <http://us.blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

O Contrato constitui um contrato legal entre você, individualmente, ou se você está autorizado a agir em nome da sua empresa ou outra entidade, então a entidade em benefício da qual você agir, (em ambos os casos, "**Você**") e Research In Motion Limited, ou subsidiária ou afiliada dela especificada no BBSLA aplicável na sua jurisdição ("**RIM**"), em relação ao Seu acesso e uso da Sua Conta de Plano Gratuito e os Serviços de Suporte (conforme definidos na subseção 5(a) abaixo) prestados como parte de ou sob o Plano de Suporte Gratuito. Cada um de Você e a RIM são aqui referidos como "**Parte**" e conjuntamente como "**Partes**". Qualquer software fornecido a Você pela RIM com relação aos Serviços de Suporte é "Software", e os Serviços de Suporte são "Serviços" e formam parte da "Solução BlackBerry", como esses termos são definidos no BBSLA.

1. **Contrato.** AO CLICAR EM "EU CONCORDO" ABAIXO, VOCÊ RECONHECE QUE LEU, ENTENDEU E CONCORDOU EM ESTAR VINCULADO AO E CUMPRIR O CONTRATO. SE VOCÊ NÃO CONCORDA COM ESTE CONTRATO, VOCÊ NÃO PODE SE REGISTRAR PARA, ACESSAR OU USAR SERVIÇOS DE SUPORTE. Se você tiver quaisquer dúvidas ou preocupações sobre este Contrato, por favor contate a RIM em [legalinfo@rim.com](mailto:legalinfo@rim.com).
2. **Maioridade.** VOCÊ DEVE TANTO: (A) TER AO MENOS DEZOITO (18) ANOS DE IDADE E (B) SER MAIOR DE IDADE SOB AS LEIS DE SUA JURISDIÇÃO PARA CELEBRAR ESTE CONTRATO OU PARA OBTER SUA CONTA DE PLANO GRATUITO.
3. **Definições.** Todos os termos em maiúsculas nestes Termos e Condições terão os significados definidos no BBSLA salvo indicação em contrário nos presentes Termos e Condições.
4. **Elegibilidade para o Plano de Suporte Gratuito.** O Plano de Suporte Gratuito é válido e oferecido a Você em países onde a RIM atualmente fornece Serviços de Suporte apenas para novos Produtos Cobertos (como definido na subseção 5(a) abaixo), desde que Você obtenha Sua Conta de Plano Gratuito antes da expiração do Período de Cobertura (conforme definido na Cláusula 6 abaixo). Nos casos em que Você está obtendo Serviços de Suporte em um país fora da sua jurisdição, estes Termos e Condições ainda se aplicam. Para uma lista dos países onde a RIM atualmente fornece Serviços de Suporte, visite

# TERMOS E CONDIÇÕES DE PLANO DE SERVIÇOS GRATUITOS DE SUPORTE AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

[www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). Se Você deseja serviços de qualquer outro produto da RIM, por favor visite [www.blackberry.com/support](http://www.blackberry.com/support).

## 5. Serviços de suporte.

- (A) No âmbito do Plano de Suporte Gratuito, a RIM, seja diretamente ou através de seus prestadores de serviços, fornecerá a Você acesso a determinados serviços de suporte técnico apenas em relação ao seu BlackBerry PlayBook (que é Seu "Produto Portátil BlackBerry", como o termo é definido no BBSLA), o Software Portátil BlackBerry pré-instalado em seu BlackBerry PlayBook no momento da compra original, juntamente com quaisquer upgrades ou atualizações para o Software Portátil BlackBerry fornecidas pela RIM, e os acessórios de hardware na caixa que estão contidos na embalagem original do Seu BlackBerry PlayBook (conjuntamente, o "**Produto Coberto**") durante o Período de Cobertura definido na Seção 6 abaixo (os "**Serviços de Suporte**"). **O PRODUTO COBERTO EXPRESSAMENTE EXCLUI QUAISQUER ITENS DE TERCEIROS QUE PODEM SER PRÉ-CARREGADOS NELE.** Os Serviços de Suporte podem ser disponibilizados a Você através do telefone e/ou webchat. Na sua prestação de Serviços de Suporte, a RIM e/ou seus prestadores de serviços tentarão resolver Suas questões que estão dentro do escopo dos Serviços de Suporte listados na subseção 5(b) abaixo, mas não pode garantir uma resolução.
- (B) **Escopo dos Serviços de Suporte:** Os Serviços de Suporte incluem responder ou ajudar com: (i) questões gerais relativas às características principais do Produto Coberto (excluindo quaisquer Itens de Terceiros), como começar, e instalar; (ii) questões relacionadas com o Plano de Suporte Gratuito e Serviços de Suporte em geral, incluindo as principais características de suporte técnico, registro, e direitos; (iii) personalização de Seu Produto Coberto; (iv) assistência técnica na solução de problemas simples e avançados e recuperação de dados, (v) interpretação de mensagens de erro, e (vi) determinação de quando são necessários reparos para o Seu Produto Coberto e/ou os acessórios na caixa contidos na embalagem original do Produto Coberto. Com relação ao Software Portátil BlackBerry, a RIM irá fornecer suporte apenas para a versão atual de cada item do Software Portátil BlackBerry e a versão imediatamente anterior à versão atual.
- (C) **Limitações:** Os Serviços de Suporte não incluem:
- (i) fornecer suporte para problemas que, conforme determinado pela RIM a seu exclusivo critério, resultam do uso do Produto Coberto de uma forma que não seja expressamente contemplada pela documentação fornecida pela RIM, incluindo, sem limitação, os problemas resultantes do Seu uso ou modificação do Produto Coberto de uma forma para o qual o Produto Coberto não é destinado pela RIM para ser usado ou modificado;
  - (ii) serviços necessários para resolver problemas causados pela manutenção ou alterações de configuração feitas ao ou fornecidas para Seu Produto Coberto por alguém que não a RIM;
  - (iii) questões resultantes de fatores externos aos produtos, Software e serviços da RIM, tais como de: (1) qualquer Itens de Terceiros e/ou Serviços de Terceiros, (2) a interoperabilidade do Produto Coberto com quaisquer Itens de Terceiros e/ou Serviços de Terceiros, (3) um evento de força maior (que deve incluir um

## TERMOS E CONDIÇÕES DE PLANO DE SERVIÇOS GRATUITOS DE SUPORTE AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

caso fortuito, ação trabalhista, fogo, condições ambientais ou qualquer outro evento ou circunstância fora do controle direto da RIM) ou (4) quaisquer Itens de Terceiros ou Serviços de Terceiros incluídos com Seu Produto Coberto;

- (iv) questões relacionadas com quaisquer produtos, software e outros serviços da RIM além do Produto Coberto ou Seu Plano de Suporte Gratuito. Para maior clareza, os Serviços de Suporte expressamente excluem a prestação de informações ou serviços relacionados ao BlackBerry Enterprise Server (BES) ou Mobile Voice System (MVS);
- (v) fornecer suporte relativo ao uso, acesso, download, configuração e/ou solução de problemas para Itens de Terceiros;
- (vi) questões relacionadas com a perda ou dano de dados, incluindo, sem limitação, dados perdidos ou danificados durante os Serviços de Suporte; e
- (vii) reparar defeitos de hardware cobertos pela garantia limitada para o Seu Produto Coberto.

- (D) **Acesso e Horas:** Você pode obter Serviços de Suporte chamando o número de telefone para Serviços de Suporte para o Seu país listado em [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). Os horários da RIM para suporte por telefone ou formulário de suporte web por e-mail também estão listados abaixo. Números de telefone, URLs, as horas de suporte telefônico, e a forma (incluindo idiomas) em que os Serviços de Suporte serão disponibilizados serão decididos (e estão sujeitas a alterações) pela RIM, a critério exclusivo da RIM, de tempos em tempos. Se tais alterações forem feitas pela RIM, a Seção 13 abaixo será aplicada.

Horário de Funcionamento para Suporte por Telefone	24 horas por dia/7 dias por semana
Formulário de Suporte Web por Email	<a href="http://www.blackberry.com/playbookgettingstarted">www.blackberry.com/playbookgettingstarted</a>

Você pode encontrar as informações de contato locais mais atualizadas em <http://www.rim.com/company/contact>. **TAXAS PELO USO DE WIRELESS, TRANSMISSÃO, INTERRUBANOS OU DADOS PROVIDOS POR TERCEIROS LOCAIS NACIONAIS, PODEM SER APLICADOS PARA PAGAR CHAMADAS FEITAS POR VOCÊ.**

6. **Período de Cobertura.** A RIM tornará os Serviços de Suporte disponíveis para Você até 90 (noventa) dias a partir da data em que Você adquiriu Seu Produto Coberto (o "**Período de Cobertura**"), porém, os Serviços de Suporte só serão iniciados quando Você obtiver Sua Conta de Plano Gratuito e aceitar o Contrato. Por exemplo, se Você obtiver Sua Conta de Plano Gratuito e concordar com o Contrato de 30 (trinta) dias após a compra do seu Produto Coberto, o Período de Cobertura seria reduzido para 60 (sessenta) dias. **A RIM NÃO COBRARÁ PELO SEU USO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE OU DO PLANO DE SUPORTE GRATUITO DURANTE O PERÍODO DE COBERTURA. NO ENTANTO, COBRANÇAS POR SERVIÇOS DE AIRTIME (INCLUINDO TARIFAS DE LONGA DISTÂNCIA) PODEM SER APLICÁVEIS.** O Plano de Suporte Gratuito, incluindo os serviços de suporte, não pode ser renovado.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE PLANO DE SERVIÇOS GRATUITOS DE SUPORTE AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

7. **Suas Responsabilidades.** Você concorda
- (A) em: (i) fornecer informações verdadeiras, exatas, atuais e completas sobre Você, conforme solicitado nos formulários de registro aplicáveis, incluindo, sem limitação, informações relacionadas ao Seu Produto Coberto, Seus detalhes de contato e Sua identificação (os "**Dados de Registro**"), e (ii) manter e prontamente atualizar os Dados de Registro para mantê-los verdadeiros, exatos, atuais e completos, e
  - (B) em fornecer à RIM qualquer informação e/ou assistência que a RIM razoavelmente solicite ou exija para fornecer os Serviços de Suporte a Você, diagnosticar problemas, e de outra forma cumprir suas obrigações sob o Contrato. Isto inclui, sem limitação, fornecer o Seu PIN, número de série, versão do sistema operacional, software instalado, dispositivos periféricos conectados ou instalados no seu Produto Coberto, qualquer registros, mensagens de erro exibidas, as ações tomadas antes de Você encontrar dificuldades com o Produto Coberto, e medidas tomadas para resolver o problema para a RIM, a pedido da RIM.
8. **Segurança da Conta do Plano Gratuito.** Após Sua aceitação do Contrato, Você será solicitado a fornecer o endereço de e-mail e outros Dados de Registro que Você gostaria de ter associados à Sua Conta do Plano Gratuito, como forma de completar Seu processo de registro de Sua Conta de Plano Gratuito. Ao completar o registro de Sua Conta de Plano Gratuito, Você terá acesso aos Serviços de Suporte fornecidos no âmbito do Plano de Suporte Gratuito. Nem Sua Conta de Plano Gratuito, nem Seu acesso ao Plano de Suporte Gratuito é transferível para qualquer outra pessoa. Você é responsável por manter a segurança da Sua Conta de Plano Gratuito e Você é totalmente responsável por todas as atividades que ocorram sob Sua Conta de Plano Gratuito. Você concorda em notificar RIM logo que Você tomar conhecimento de qualquer uso não autorizado de Sua Conta de Plano Gratuito ou de qualquer outra violação de segurança. Você reconhece e concorda que a RIM não se responsabiliza por qualquer perda ou dano resultante de Sua falha em cumprir o acima disposto.
9. **Informações Pessoais.** Qualquer comunicação, eletrônica ou não, com a RIM, empresas afiliadas da RIM, e/ou prestadores de serviços podem ser gravadas para treinamento, controle de qualidade, serviço para o cliente e fins de referência. Além da política de privacidade da RIM e os termos e condições do BBSLA sobre informações pessoais, Você também está ciente e concorda que informações pessoais podem ser coletadas, usadas, processadas, transmitidas e armazenadas no Canadá, nos Estados Unidos, e em qualquer país em que RIM, empresas afiliadas da RIM e provedores de serviços mantidos pela RIM tenham instalações (que podem incluir países fora da Área Econômica Europeia).
10. **Prazo.** O presente Contrato e o Plano de Suporte Gratuito continuarão em vigor até o que vier antes entre: (i) a expiração do Período de Cobertura, ou (ii) a rescisão do presente Contrato em conformidade com as Seções 11 ou 12 abaixo.
11. **Rescisão pela RIM.** Se Você violar o Contrato, a RIM poderá (além de todos os outros direitos e recursos previstos no Contrato, por lei, ou de outra forma) rescindir o Contrato, cancelar o Seu Plano de Suporte Gratuito, a Sua Conta de Plano Gratuito, e deixar de fornecer Serviços de Suporte. Além disso, a RIM poderá rescindir o Contrato ou o Plano de Suporte Gratuito, ou ambos, por conveniência e a seu critério, mediante notificação escrita a Você com 10 (dez) dias de antecedência para o endereço de email que Você forneceu para Sua Conta de Plano Gratuito. Além disso, Você concorda que a RIM não será responsável perante Você ou qualquer terceiro

## TERMOS E CONDIÇÕES DE PLANO DE SERVIÇOS GRATUITOS DE SUPORTE AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

por qualquer rescisão do Contrato, o Seu Plano de Suporte Gratuito, Sua Conta de Plano Gratuito, ou a limitação de Seu acesso aos Serviços de Suporte e/ou suspensões de Seu uso deles.

12. **Rescisão por Você.** Você pode rescindir Seu Plano de Suporte Gratuito, a Sua Conta de Plano Gratuito e estes Termos e Condições a qualquer momento por qualquer motivo. Se Você deseja rescindir o Seu Plano de Suporte Gratuito, a Sua Conta de Plano Gratuito e os Termos e Condições, Você pode: (a) ligar para RIM pelo número de telefone para Serviços de Suporte para o Seu país listado em [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport) e notificar um representante da RIM sobre Seu desejo de rescindir, ou (b) enviar notificação por escrito à RIM sobre Seu desejo de rescindir, por correio para 295 Phillip Street, Waterloo, Ontário, Canadá, N2L 3W8. SUA RESCISÃO POR EMAIL NÃO É SUFICIENTE PARA RESCINDIR SEU PLANO DE SUPORTE GRATUITO, SUA CONTA DO PLANO GRATUITO E OS TERMOS E CONDIÇÕES. Após qualquer tal rescisão por Você, Seu direito de usar os Serviços de Suporte termina, sem prejuízo das disposições de sobrevivência do Contrato.
13. **Direito de Modificar.** Além da maneira pela qual a RIM atualiza ou revisa o BBSLA ou a política de privacidade da RIM, a RIM reserva o direito de atualizar ou revisar estes Termos e Condições de tempos a tempos, a seu critério, e pode informar a Você sobre tais atualizações e revisões por qualquer meio razoável, incluindo, sem limitação, colocando todas as atualizações e/ou revisões no site da RIM em [www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) ou por e-mail para o endereço de email fornecido para Sua Conta do Plano Gratuito. Você concorda que Você irá rever o Contrato mediante notificação da atualização e/ou de revisão para garantir que você está continuamente ciente dos Serviços de Suporte fornecidos para Você, de acordo com o Contrato. O Seu uso dos Serviços de Suporte (incluindo o acompanhamento com relação a um pedido em aberto), após notificação de tais atualizações e/ou revisões do Contrato constituirá Sua aceitação dessas alterações. Qualquer alteração significativa ao Contrato não se aplica retroativamente a qualquer reivindicação ou disputa em conexão com o Contrato que tenha surgido antes de tal alteração.
14. **Conflito.** Se qualquer uma das seções destes Termos e Condições conflitar com os termos e condições do BBSLA ou com qualquer outro adendo ou emenda ao BBSLA, estes Termos e Condições prevalecerão na medida da inconsistência, mas somente como se aplicam ao Plano de Suporte Gratuito.
15. **Diversos.** Salvo disposição em contrário aqui estabelecida, as notificações sob o presente devem ser fornecidas de Contrato com a disposição "Notificações" aplicável no BBSLA. Você concorda que uma versão impressa do Contrato e de qualquer notificação feita em formato eletrônico será admissível em processos judiciais ou administrativos baseados em ou relacionados ao Contrato, na mesma medida e sujeito às mesmas condições que outros documentos comerciais e registros originalmente gerados e mantido na forma impressa. A RIM não será responsável pelo descumprimento de quaisquer obrigações em decorrência de causas fora do seu controle.