

## أحكام وشروط خطة خدمات الدعم المجانية لعملاء كومبيوتر "بلاك بيرى" الصغير

### BLACKBERRY PLAYBOOK COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES PLAN TERMS AND CONDITIONS

يرجى قراءة هذه الوثيقة بعناية قبل القبول.

يسر "ريم" (كما هي معرفة أدناه) أن تقدم لك (على النحو المعرف أدناه) خطة "ريم" لخدمات دعم العميل المجانية لمدة تسعين (90) يوماً اعتباراً من تاريخ شرائك لكومبيوتر "بلاك بيرى" الصغير الجديد ("**خطة الدعم المجانية**"). ولأجل الدخول إلى الخدمات المتاحة بموجب خطة الدعم المجانية من "ريم" عليك: (1) أن تكمل عملية التسجيل لفتح حساب للخطة المجانية لخدمات دعم العميل ("**حساب الخطة المجانية الخاص بك**"), و (2) أن توافق على اتفاقية خدمات دعم العميل المجانية لكومبيوتر "بلاك بيرى" الصغير ("**الاتفاقية**"). وتتألف الاتفاقية من سياسة الخصوصية لدى "ريم"، و الاتفاقية الجارية لترخيص حلول "بلاك بيرى" ("**اتفاقية الترخيص**"), وهي الاتفاقية التي تتيح "ريم" بموجبها برامج "ريم" والخدمات الخاصة بحلول "بلاك بيرى" التي تنطبق عليكم (المعروفة سابقاً باتفاقية ترخيص برامج "بلاك بيرى"), بصورتها المعدلة بموجب هذه الأحكام والشروط للخطة المجانية لدعم عملاء كومبيوتر "بلاك بيرى" الصغير ("**الأحكام والشروط**"). يرجى التأكد من أنك قد قمت بمراجعة هذه الأحكام والشروط، واتفاقية الخصوصية لدى "ريم"، واتفاقية الترخيص، قبل الضغط على كلمة "موافق" الواردة أدناه. ويمكن الإطلاع على سياسة الخصوصية لدى "ريم" من خلال الموقع [http://us.blackberry.com/legal/privacy\\_policy.jsp](http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp)، ويمكن الإطلاع على اتفاقية الترخيص على الموقع:

<http://us.blackberry.com/legal/bbsla.jsp>

وتشكل الاتفاقية اتفاقاً قانونياً فيما بينك كفرد، أو إذا كنت مفوضاً بالتصرف نيابة عن شركتك أو أي كيان آخر، ففيما بين الكيان الذي تتصرف لمصلحته (ويشار إليك في أي من الحالتين بكلمة "أنت") و "ريسيرش إن موشن ليمتد"، أو أية شركة فرعية أو منضمة لها تكون محددة في اتفاقية الترخيص المطبقة في نطاق سلطة الاختصاص التي تخضع لها ("ريم"), وذلك فيما يتصل بدخولك إلى، واستخدامك لـ، حساب الخطة المجانية وخدمات الدعم الخاص بك (على النحو المعرف في القسم الفرعي 5 (أ) أدناه)، فيما يتم تقديمه كجزء من، أو بموجب خطة الدعم المجاني. ويشار إليك وإلى "ريم" هنا فيما بعد منفردين بكلمة "الطرف" واليكما مجتمعين بكلمة "الطرفين". وتعتبر أية برامج تقدم لك من "ريم" بخصوص خدمات الدعم، "برامج"، وتعتبر خدمات الدعم "خدمات"، وهي تشكل جزءاً من "حلول بلاك بيرى الخاصة بك"، وفق ما عرفت به تلك الكلمات في اتفاقية الترخيص.

**1- الموافقة:** إنك بالضغط على كلمة "موافق" أدناه، تقر بأنك قد قرأت وتفهمت ووافقت على التقييد والالتزام بأحكام الاتفاقية. وإذا لم توافق على هذه الاتفاقية، فقد لا يتم تسجيلك للدخول إلى، أو استخدام، خدمات الدعم. وإذا كانت لديك أية أسئلة أو مخاوف بخصوص هذه الاتفاقية، يرجى الاتصال بـ "ريم" على العنوان الإلكتروني [legalinfo@rim.com](mailto:legalinfo@rim.com).

**2- سن الرشد:** يجب أن تكون: (أ) في عمر الثامنة عشر (18) على الأقل، و (ب) قد بلغت سن الرشد بموجب قوانين سلطة الاختصاص التي تخضع لها، وذلك لأجل الدخول في هذه الاتفاقية أو لفتح حساب للخطة المجانية الخاصة بك.

**3- تعريفات:** إن جميع العبارات الواردة بحروف بارزة في هذه الأحكام والشروط يقصد بها المعاني المبينة في اتفاقية الترخيص ما لم ترد الإشارة إلى خلاف ذلك في هذه الأحكام والشروط.

**4- الأهلية لخطة الدعم المجانية:** تسري خطة الدعم المجانية وتقدم لكم في البلدان التي تقدم فيها "ريم" حالياً خدمات دعم، وذلك فقط بالنسبة للمنتجات الجديدة المغطاة (كما هي معرفة بالقسم الفرعي 5 (أ) أدناه)، شريطة أن تكون قد قمت بفتح حساب للخطة المجانية الخاص بك قبل انقضاء مدة التغطية (على النحو المعرف في القسم 6 أدناه) في الحالات التي تحصل فيها على خدمات دعم في بلد تقع خارج دائرة الاختصاص الخاصة بكم، تظل هذه الأحكام والشروط قابلة للتطبيق. وبالنسبة لقائمة البلدان التي تقدم "ريم" فيها حالياً خدمات الدعم، يرجى منك زيارة [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). وإذا رغبت في الحصول على خدمات لأي منتج آخر من منتجات "ريم"، يرجى منك زيارة الموقع [www.blackberry.com/support](http://www.blackberry.com/support).

## 5- خدمات الدعم:

(أ) بموجب خطة الدعم المجانية، سوف تتيح لك "ريم"، إما بشكل مباشر أو من خلال مقدمي الخدمة التابعين لها، الدخول إلى خدمات دعم فني معينة، وذلك فقط فيما يتصل بكومبيوتر "بلاك بيري" الصغير الخاص بك (والذي يتمثل في منتج محمول لـ "بلاك بيري" خاص بك، وفق ما عرفت به تلك العبارة في اتفاقية الترخيص)، أو البرامج المحمولة لـ "بلاك بيري" مسبقة التركيب في كومبيوتر "بلاك بيري" الصغير الخاص بك في وقت الشراء الأصلي، إلى جانب أي من الترقية أو التحديثات المقدمة من "ريم" لبرامج "بلاك بيري" المحمولة، وكماليات الأجهزة المشمولة في المغلف الأصلي لكومبيوتر "بلاك بيري" الصغير الخاص بك (ويشار إلى كل ذلك مجتمعاً بعبارة "المنتج المغطى") أثناء مدة التغطية المعروفة في القسم 6 أدناه ("خدمات الدعم"). وتستبعد صراحة من المنتج المغطى أية بنود من أطراف ثالثة يكون قد تم تحميلها على الجهاز. وقد تتاح لك خدمات الدعم من خلال الهاتف و/أو التحدث عبر الشبكة. وسوف تحاول "ريم" و/أو مقدمو الخدمة التابعون لها، لدى تقديم خدمات الدعم، حل المشاكل الخاصة

بك، والتي تقع في نطاق خدمات الدعم المدرجة في القسم الفرعي 5 (ب) أدناه، إلا أنه ليس بمقدور "ريم" أو مقدمي الخدمة التابعين لها ضمان حل المشكلة.

(ب) **نطاق خدمات الدعم:** تشمل خدمات الدعم الاستجابة إلى، أو المساعدة في: (1) المسائل العامة الخاصة بالملاح الرئيسية للمنتج المغطى (مع استبعاد أية بنود من منتجات الغير)، وبدء التشغيل، والتركييب، و(2) الاستفسارات الخاصة بخطة الدعم المجانية وخدمات الدعم بوجه عام بما في ذلك ملاح الدعم الفني الأساسي، والتسجيل، والحقوق، و(3) تحديد خصائص المنتج المغطى الخاص بك، و(4) الدعم الفني من خلال التغلب على المشاكل البسيطة والمعقدة واسترداد البيانات، و(5) تفسير الرسائل الخاصة بالأخطاء، و(6) تحديد التوقيت الذي تلزم فيه عمليات الإصلاح للمنتج المغطى الخاص بك و/أو البنود الكمالية المشمولة في المغلف الأصلي للمنتج المغطى. وفيما يتعلق ببرامج "بلاك بيرى" المحمولة، لن تقدم "ريم" دعمها إلا للطبعة الجارية في حينه من كل بند من برامج "بلاك بيرى" المحمولة والطبعة السابقة مباشرة للطبعة السارية في ذلك الوقت.

(ج) **القيود:** لا تشمل خدمات الدعم ما يلي:

- (1) تقديم الدعم بخصوص المشاكل التي تنتج، وفق ما تقرره "ريم" حسب تقديرها منفردة، عن استخدام المنتج المغطى بطريقة بخلاف تلك المبينة صراحة في المستندات المقدمة من "ريم"، بما في ذلك، دون حصر، المشكلات الناشئة عن استخدامك لـ، أو إدخالك تعديلاً على، المنتج المغطى بطريقة لم تقصد "ريم" بها استخدام المنتج المغطى أو تعديله، و
- (2) الخدمات اللازمة لمعالجة أمور ناشئة عن تغييرات في الصياغة أو الشكل العام تكون قد جرت أو تم تقديمها للمنتج المغطى الخاص بك بواسطة أية جهة بخلاف "ريم"، و
- (3) الأمور الناتجة عن عوامل خارجية غريبة عن منتجات "ريم" وبرامجها وخدماتها، كأن يكون ذلك ناتجاً عن: (1) أية بنود من طرف ثالث و/أو خدمات من طرف ثالث، أو (2) تشغيل المنتج المغطى بالتداخل مع أية بنود من طرف ثالث و/أو خدمات من طرف ثالث، أو (3) واقعة قوة قاهرة (ويشمل ذلك القضاء والقدر، أو تصرفات العمال، أو الحرائق، أو الظروف البيئية، أو أية وقائع أو ظروف أخرى خارجة عن السيطرة المباشرة لـ "ريم")، أو (4) أية بنود من طرف ثالث أو خدمات من طرف ثالث داخلية في المنتج المغطى الخاص بك، و

- (4) المسائل المتصلة بأي من منتجات "ريم"، وبرامجها، وخدماتها، خلاف المنتجات المغطاة أو خطة الدعم المجانية الخاصة بك. وللإيضاح، فإن خدمات الدعم تستبعد صراحة تقديم معلومات أو خدمات تتعلق بـ "سيرفر مشروع بلاك بيرى" ("سيرفر بلاك بيرى") أو النظام الصوتي للجوال ("النظام الصوتي")، و
- (5) تقديم الدعم فيما يتصل باستخدام البنود المقدمة من الغير و/أو الدخول إليها، و/أو تحميلها، و/أو تشكيلها، و/أو معالجة المشاكل الخاصة بها، و
- (6) الأمور المتصلة بفقدان البيانات أو تضررها، ويشمل ذلك، دون حصر، البيانات المفقودة أو المتضررة أثناء خدمات الدعم، و
- (7) إصلاح عيوب الأجهزة المغطاة بموجب الضمان المحدود الخاص بالمنتج المغطى العائد لك.

(د) **الدخول والساعات:** يمكنك الحصول على خدمات الدعم عن طريق الاتصال برقم هاتف خدمات الدعم الخاص ببلدك المدرج في [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). ومدرج أدناه أيضا الساعات التي خصصتها "ريم" لتقديم الدعم عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني. وسوف تقرر "ريم"، حسب تقديرها منفردة، من وقت لآخر، أرقام الهاتف والمواقع وساعات تقديم الدعم عن طريق الهاتف والصيغة (بما في ذلك اللغات) التي يتم بها إتاحة خدمات الدعم، وكل ذلك يخضع للتغيير من جانب "ريم" في أي وقت وحسب تقديرها منفردة. وفي حالة قيام "ريم" بإجراء أية تغييرات على ذلك النحو، فسوف تطبق أحكام القسم 13 أدناه:

ساعات التشغيل للدعم بالهاتف	24 ساعة يوميا / 7 أيام أسبوعيا
دعم البريد الإلكتروني عن طريق شبكة الويب	<a href="http://www.blackberry.com/playbookgettingstarted">www.blackberry.com/playbookgettingstarted</a>

ويمكنك التعرف على أحدث معلومات الاتصال المحلية على الموقع <http://www.rim.com/company/contact>. وقد يتم تحصيل رسوم محلية أو وطنية، أو رسوم الاتصال اللاسلكي المتاحة من الغير، أو رسوم للجهة الناقلة، أو رسوم تجوال، أو رسوم لاستخدام البيانات، وذلك على مكالمات الدعم التي تجريها.

6- **مدة التغطية:** سوف تتيح "ريم" خدمات الدعم لك لمدة أقصاها تسعون (90) يوماً اعتباراً من تاريخ قيامك بشراء المنتج المغطى الخاص بك ("مدة التغطية")، ومع ذلك، فلن تبدأ خدمات الدعم إلا

عندما تقوم بفتح حساب للخطة المجانية الخاص بك وتقبل أحكام الاتفاقية. وعلى سبيل المثال، فإذا قمت بفتح حساب للخطة المجانية الخاص بك، ووافقت على الاتفاقية بعد ثلاثين (30) يوماً من قيامك بشراء المنتج المغطي العائد لك، فإن مدة التغطية سوف تخفض إلى ستين (60) يوماً. ولن تقيد عليك "ريم" أية مصاريف مقابل استخدامك لخدمات الدعم أو خطة الدعم المجانية أثناء مدة التغطية. ومع ذلك، فقد تطبق عليك مصاريف الخدمة المباشرة على الهواء (بما في ذلك أجور المكالمات الهاتفية الدولية). وقد لا يتم تجديد خطة الدعم المجانية بما في ذلك خدمات الدعم.

#### 7- المسئوليات المفروضة عليك: إنك توافق على ما يلي:

(أ) (1) تقديم معلومات حقيقية ودقيقة ومحدثة وكاملة حول شخصك وفق ما تتطلبه نماذج التسجيل السارية، ويشمل ذلك، دون حصر، المعلومات المتعلقة بالمنتج المغطي العائد لك، وتفاصيل الاتصال بك، وهويتك ("بيانات التسجيل")، و (2) المحافظة على بيانات التسجيل وتحديثها على الفور لإبقائها حقيقية ودقيقة ومحدثة وكاملة، و

(ب) تزويد "ريم" بأية معلومات و/أو مساعدة قد تلتبسها أو تطلبها "ريم" بشكل معقول لتزويدك بخدمات الدعم، وتشخيص المشاكل، وللوفاء بخلاف ذلك بالتزاماتها بموجب الاتفاقية. ويشمل ذلك، دون حصر، تقديم رقم التعريف الشخصي الخاص بك، ورقمك المتسلسل، وطبعة نظام التشغيل، والبرنامج المركب، والأجهزة المحيطة الموصولة بمنتجك المغطي أو المركبة عليه، وأية سجلات، ورسائل تبليغ بالخطأ جرى عرضها، والإجراء المتخذ قبل مواجهتك للمصاعب في منتجك المغطي، والخطوات المتخذة لحل المسألة، وذلك بناء على طلب "ريم".

8- أمن حساب الخطة المجانية: لدى قبولك للاتفاقية، سوف يطلب منك تقديم عنوان البريد الإلكتروني وبيانات التسجيل الأخرى التي ترغب في تضمينها في حساب الخطة المجانية الخاص بك، وذلك كجزء من استكمال عملية تسجيل حساب الخطة المجانية. ولدى استكمال تسجيل حساب الخطة المجانية الخاص بك، سيتم تمكينك من الدخول إلى خدمات الدعم المقدمة بموجب خطة الدعم المجانية. وليس من المسموح لك نقل حساب الخطة المجانية الخاص بك، ولا قدرتك على الدخول إلى خطة الدعم المجانية إلى أي شخص آخر. وإنك مسئول عن المحافظة على أمن حساب الخطة المجانية الخاص بك، ومسئول مسؤولية كاملة عن جميع الأنشطة التي تجرى بموجب حساب الخطة المجانية الخاص بك. وإنك توافق على أن تبلغ "ريم" حال علمك بأي استخدام غير مصرح به لحساب الخطة المجانية الخاص بك، أو أي إخلال آخر بالأمن. وإنك تقر وتوافق على أن "ريم" ليست مسئولة عن أية خسائر أو أضرار، مهما كانت، تنشأ عن إخفاك في التقيد بما سلف ذكره.

9- المعلومات الشخصية: قد يتم تسجيل أية اتصالات، الكترونية أو خلاف ذلك، مع "ريم" أو الشركات المنضمة لـ "ريم"، و/أو مقدمي الخدمة التابعين لها، وذلك لأغراض التدريب، والتأكد من

جودة النوعية، ولأغراض خدمة العملاء والإحالة. وإضافة إلى سياسة الخصوصية لدى "ريم"، والأحكام والشروط الواردة في اتفاقية الترخيص بخصوص المعلومات الشخصية، فإنك تتفهم وتوافق، فضلاً عن ذلك، على أنه قد يتم تجميع واستخدام ومعالجة ونقل وحفظ المعلومات الشخصية في كندا والولايات المتحدة وأية دولة أخرى تحتفظ فيها "ريم" والشركات المنضمة لـ "ريم" ومقدمو الخدمة التابعين لها بمرافق خاصة بها (وقد يشمل ذلك دولاً خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية).

**10- المدة:** تستمر هذه الاتفاقية وخطة الدعم المجانية سارية ونافاذة إلى حين: (1) انتهاء مدة التغطية، أو (2) إنهاء هذه الاتفاقية طبقاً لأحكام القسمين 11 و 12 أدناه، أي الحدين أسبق.

**11- الإنهاء من جانب "ريم":** إذا أخلت بالاتفاقية، فإنه يجوز لـ "ريم" (إضافة إلى جميع الحقوق والإجراءات التصحيحية الأخرى المنصوص عليها في الاتفاقية أو بحكم القانون أو خلاف ذلك) أن تنتهي الاتفاقية، وأن تلغي خطة الدعم المجانية الخاصة بك، وحساب الخطة المجانية العائد لك، وأن تكف عن تقديم خدمات الدعم. وإضافة إلى ذلك، يجوز لـ "ريم" أن تنتهي الاتفاقية أو خطة الدعم المجانية، أو كليهما، وفق ما تراه، وحسب تقديرها، وذلك بتزويدك بإشعار كتابي مسبق مدته عشرة (10) أيام على عنوان البريد الإلكتروني الذي قمت بتقديمه فيما يتصل بحساب الخطة المجانية الخاص بك. فضلاً عن ذلك، فإنك توافق على أن "ريم" لن تكون مسؤولة أمامك، أو أمام أي طرف ثالث، عن أي إنهاء للاتفاقية أو خطة الدعم المجانية الخاصة بك، أو حساب الخطة المجانية العائد لك، أو تقييد دخولك لخدمات الدعم، و/أو إيقاف استخدام ما سلف ذكره.

**12- الإنهاء من جانبك:** يجوز لك إنهاء خطة الدعم المجانية الخاصة بك، وحساب الخطة المجانية العائدة لك، وهذه الأحكام والشروط، في أي وقت ولأي سبب. وإذا أردت إنهاء خطة الدعم المجانية الخاصة بك، وحساب الخطة المجانية العائد لك، وهذه الأحكام والشروط، فإنه بمقدورك: (أ) إما أن تتصل بـ "ريم" على رقم هاتف خدمات الدعم الخاص ببلدك المدرج في [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport)، لإخطار أحد ممثلي "ريم" برغبتك في الإنهاء، أو (ب) أن ترسل إشعاراً كتابياً إلى "ريم" برغبتك في الإنهاء عن طريق البريد على العنوان 295 فيليب ستريت، ووترلو، أونتاريو، كندا، إن 2 إل 3 دبليو 8. ولا يعتبر الإنهاء من جانبك عن طريق البريد الإلكتروني كافياً لإنهاء خطة الدعم المجانية الخاصة بك وحساب الخطة المجانية العائد لك وهذه الأحكام والشروط. وفي حالة أي إنهاء على ذلك النحو من جانبك، فسوف ينقضي حقك في استخدام خدمات الدعم، مع مراعاة أحكام الاتفاقية التي تظل سارية ونافاذة.

**13- حق التعديل:** إضافة إلى الطريقة التي تقوم بها "ريم" بتحديث أو تنقيح اتفاقية الترخيص أو سياسة الخصوصية المطبقة لدى "ريم"، تحتفظ "ريم" بحقها في تحديث أو تنقيح هذه الأحكام والشروط من وقت لآخر، حسب تقديرها الخاص، وقد تقوم بإبلاغك بتلك التحديثات والتنقيحات بأية

طريقة معقولة، ويشمل ذلك، دون حصر، بالإعلان عن أية تحديثات و/أو تنقيحات على موقع "ريم" [www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) أو عن طريق رسالة بالبريد الإلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي قمت بتقديمه فيما يتصل بحساب الخطة المجانية العائدة لك. وإنك توافق على أنك ستقوم بمراجعة الاتفاقية لدى إشعارك بأي تحديث و/أو تنقيح، وذلك لضمان أن تكون دوماً على علم بخدمات الدعم المقدمة لك طبقاً لأحكام الاتفاقية. وإن استخدامك لخدمات الدعم (بما في ذلك المتابعة فيما يتصل بأية بطاقة مفتوحة)، بعد إخطارك بتلك التحديثات و/أو التنقيحات الداخلة على الاتفاقية، سوف يشكل قبولاً من جانبك بتلك التغييرات. ولا يسرى بأثر رجعي أي تغيير جوهري في الاتفاقية على أية مطالبة أو نزاع فيما يتصل بالاتفاقية يكون قد نشأ قبل ذلك التغيير.

**14- تضارب الأحكام:** إذا كان أي من أقسام هذه الأحكام والشروط متضارباً مع أحكام وشروط اتفاقية الترخيص، أو أي ملحق أو تعديل آخر لاتفاقية الترخيص، فسوف تكون الغلبة والأولوية لهذه الأحكام والشروط، في حدود ذلك التضارب، على ألا يطبق ذلك إلا على خطة الدعم المجانية.

**15- أحكام متفرقة:** باستثناء ما هو مبين خلافاً لذلك في هذه الوثيقة، فسوف تقدم الإشعارات بموجب هذه الوثيقة طبقاً لنص "الإشعارات" المطبق في اتفاقية الترخيص. وإنك توافق على أن أية نسخة مطبوعة للاتفاقية ولأي إشعار مقدم بصورة إلكترونية سيكون مقبولاً في أية إجراءات قضائية أو إدارية قائمة على، أو متصلة بـ، الاتفاقية، وذلك في ذات الحدود، ومع مراعاة، ذات الشروط السارية بالنسبة لوثائق وسجلات العمل الأخرى المنظمة والمحفوظة في صورة مطبوعة. ولن تكون "ريم" مسؤولة عن أية إخفاقات في الوفاء بأية التزامات لأسباب خارجة عن نطاق سيطرتها.