

VILKÅR OG BETINGELSER FOR BLACKBERRY PLAYBOOK COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES PLAN

LÆS VENLIGST DETTE DOKUMENT GRUNDIGT, FØR DU ACCEPTERER.

Det glæder RIM (som defineret nedenfor) at gøre RIM's Complimentary Customer Support Services Plan tilgængelig for Dig (som defineret nedenfor) i et tidsrum af halvfems (90) dage fra datoen for Dit køb af en ny BlackBerry PlayBook ("**Complimentary Support Plan**"). FOR AT KUNNE FÅ ADGANG TIL DE TILGÆNGELIGE TJENESTER I HENHOLD TIL COMPLIMENTARY SUPPORT PLAN FRA RIM SKAL DU: (1) GENNEMFØRE REGISTRERINGSPROCEDUREN TIL EN COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES PLAN KONTO ("**Din Complimentary Plan Konto**") OG (2) ACCEPTERE BLACKBERRY PLAYBOOK COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES AFTALEN ("**Aftalen**"). AFTALEN OMFATTER RIM'S PRIVACY POLICY, DEN BLACKBERRY SOLUTION LICENSAFTALE, DER GÆLDER FOR DIG ("**BBSLA**"), OG SOM ER DEN AFTALE, HVORUNDER RIM GØR RIM SOFTWARE OG TJENESTER TIL BLACKBERRY SOLUTION TILGÆNGELIGE FOR DIG (TIDLIGERE BENÆVNT BLACKBERRY SOFTWARE LICENSAFTALEN) SOM ÆNDRET VED DISSE VILKÅR OG BETINGELSER FOR BLACKBERRY PLAYBOOK COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES PLAN ("**Vilkårene og Betingelserne**"). Du bedes sikre, at Du har gennemgået disse Vilkår og Betingelser, RIM's privacy policy og BBSLA, før du klikker på "JEG ACCEPTERER" nedenfor. RIM's privacy policy findes på http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp, og BBSLA findes på <http://us.blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

Aftalen er en juridisk bindende aftale mellem dig som enkeltperson, eller hvis du har bemyndigelse til at handle på vegne af dit selskab eller en anden virksomhed, mellem den enhed, på hvis vegne du handler (i begge tilfælde benævnt "**Du**" eller efter omstændighederne "**Dig**"), og Research In Motion Limited eller dets datterselskab eller tilknyttede selskab som anført i den i Dit retsområde gældende BBSLA ("**RIM**") i relation til din adgang til og brug af Din Complimentary Plan Konto og Supportservicen (som defineret i pkt. 5(a) nedenfor), der ydes som en del af eller i henhold til Complimentary Support Plan. Du og RIM benævnes heri en "**Part**" og samlet "**Parterne**". Software, der leveres til Dig af RIM vedrørende Supportservicen, benævnes "Software", og Supportservicen benævnes "Servicen", og de indgår i "Din BlackBerry Solution", som disse termer er defineret i BBSLA.

1. **Aftalen.** VED AT KLIKKE PÅ "JEG ACCEPTERER" NEDENFOR BEKRÆFTER DU, AT DU HAR LÆST, FORSTÅET OG ACCEPTERER AT VÆRE BUNDET AF OG OPFYLDE DENNE AFTALE. HVIS DU IKKE KAN ACCEPTERE DENNE AFTALE, MÅ DU IKKE TILMELDE DIG, TILGÅ ELLER BENYTTE SUPPORTSERVICE. Såfremt Du har spørgsmål eller kommentarer til denne Aftale, kan du kontakte RIM på legalinfo@rim.com.
2. **Myndighedsalder.** DU SKAL BÅDE VÆRE: (A) MINDST ATTEN (18) ÅR OG (B) MYNDIG I HENHOLD TIL LOVGIVNINGEN I DIT RETSOMRÅDE FOR AT INDGÅ DENNE AFTALE ELLER FOR AT MODTAGE DIN COMPLIMENTARY PLAN KONTO.
3. **Definitioner.** Alle termer med stort begyndelsesbogstav i disse Vilkår og Betingelser skal have den mening, der er angivet i BBSLA, medmindre andet fremgår af disse Vilkår og Betingelser.
4. **Complimentary Support Plan.** Complimentary Support Plan er gyldig og tilbydes Dig i lande, hvor RIM for tiden kun yder Supportservice for nye Omfattede Produkter (som defineret i pkt. 5(a) nedenfor), forudsat at Du får Din Complimentary Plan Konto før udløbet af Dækningsperioden (som defineret i pkt. 6 nedenfor). I tilfælde, hvor du opnår Supportservice i et land uden for Dit retsområde, finder disse Vilkår og Betingelser stadig anvendelse. En oversigt over de lande, hvor RIM for tiden yder Supportservice, kan ses på www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport. Hvis Du ønsker service på et andet RIM produkt, kan du gå ind på www.blackberry.com/support.

VILKÅR OG BETINGELSER FOR BLACKBERRY PLAYBOOK COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES PLAN

5. Supportservice.

- (a) I henhold til Complimentary Support Plan vil RIM, enten direkte eller gennem dets serviceudbydere, give Dig adgang til visse tekniske supportydelser udelukkende i relation til Din BlackBerry PlayBook (der benævnes Dit "BlackBerry Handheld Produkt", som denne term er defineret i BBSLA), BlackBerry Handheld Software, der er præinstalleret på Din BlackBerry PlayBook på det oprindelige købstidspunkt sammen med RIM-leverede opgraderinger eller opdateringer til BlackBerry Handheld Software, samt hardware in-box tilbehør, der er indeholdt i den originale emballage til Din BlackBerry PlayBook (samlet benævnt det "**Omfattede Produkt**") i Dækningsperioden defineret i pkt. 6 nedenfor ("**Supportservice**"). **TREDJEPARTSELEMENTER, DER ER PRÆINSTALLERET PÅ DET OMFATTEDE PRODUKT, ER UDTRYKKELIGT UNDTAGET.** Supportservicen kan gøres tilgængelig for Dig via telefon og/eller webchat. Når RIM og/eller RIM's serviceudbydere yder Supportservice, vil man forsøge at løse de af Dine problemer, der er inden for omfanget af Supportservicen beskrevet i pkt. 5(b) nedenfor, men der kan ikke garanteres en løsning.
- (b) **Omfang:** Supportservicen omfatter besvarelse af og assistance med: (i) generelle spørgsmål om det Omfattede Produkts kernefunktioner (bortset fra Tredjepartselementer), hvordan man kommer i gang, og installation, (ii) forespørgsler om Complimentary Support Plan og Supportservice generelt, herunder vigtige tekniske supportfunktioner, registrering og rettigheder, (iii) personalisering af Dit Omfattede Produkt, (iv) teknisk assistance med enkel og avanceret fejlfinding og gendannelse af data, (v) tolkning af fejlmeddelelser og (vi) vurdering af, hvornår reparation af Dit Omfattede Produkt og/eller in-box tilbehør indeholdt i det Omfattede Produkts originale emballage er påkrævet. For så vidt angår BlackBerry Handheld Software vil RIM kun yde support på den dagældende version af hvert element af BlackBerry Handheld Software og den version, der kom lige før den dagældende version.
- (c) **Begrænsninger:** Supportservice omfatter ikke:
- (i) ydelse af support vedrørende problemer, der efter RIM's skøn er resultatet af brug af det Omfattede Produkt på en anden måde, end hvad der udtrykkeligt er forudsat af RIM i dokumentationen, herunder uden begrænsning problemer som følge af Din brug eller ændring af det Omfattede Produkt på en måde, som det Omfattede Produkt ikke er beregnet til fra RIM's side,
 - (ii) service vedrørende forhold forårsaget af vedligeholdelse eller konfigurationsændringer, der er foretaget på Dit Omfattede Produkt af andre end RIM,
 - (iii) problemer forårsaget af faktorer uden for RIM produkter, Software og tjenester såsom: (1) Tredjepartselementer og/eller Tredjepartstjenester, (2) det Omfattede Produkts interoperabilitet med Tredjepartselementer og/eller Tredjepartstjenester, (3) en force majeure begivenhed (herunder naturkatastrofe, strejke, ildebrand, miljøforhold eller enhver anden begivenhed eller omstændighed uden for RIM's direkte kontrol) eller (4) Tredjepartselementer eller Tredjepartstjenester, der indgår i Dit Omfattede Produkt,
 - (iv) forhold vedrørende andre RIM produkter, software og tjenester end det Omfattede Produkt eller Din Complimentary Support Plan. Det præciseres, at levering af oplysninger eller tjenester vedrørende BlackBerry Enterprise Server (BES) eller Mobile Voice System (MVS) udtrykkeligt er undtaget fra Supportservice,

VILKÅR OG BETINGELSER FOR BLACKBERRY PLAYBOOK COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES PLAN

- (v) ydelse af support vedrørende brug, adgang til, downloading, konfiguration og/eller fejlfinding af Tredjepartselementer,
 - (vi) forhold forbundet med tab eller beskadigelse af data, herunder uden begrænsning data, der går tabt eller beskadiges under Supportservice, og
 - (vii) reparation af hardwarefejl, der er dækket af den begrænsede garanti på Dit Omfattede Produkt.
- (d) **Adgang og åbningstider:** Du kan opnå Supportservice ved at ringe på det telefonnummer til Supportservice for Dit land, der er anført på www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport. RIM's åbningstider for telefon- eller websupport er ligeledes anført nedenfor. Telefonnumre, URL-adresser, åbningstider for telefonisk support og den form (herunder sprog), hvori Supportservice gøres tilgængelig, afgøres (og kan ændres) til enhver tid af RIM efter RIM's eget skøn. Hvis RIM foretager sådanne ændringer, finder pkt. 13 nedenfor anvendelse.

Åbningstider for telefonisk support	24 timer i døgnet/7 dage om ugen
Websupport	www.blackberry.com/playbookgettingstarted

Du kan finde de mest opdaterede lokale kontaktoplysninger på <http://www.rim.com/company/contact>.
DER KAN FOREKOMME LOKALE ELLER NATIONALE GEBYRER PÅ DINE OPKALD TIL SUPPORT ELLER GEBYRER FOR TREDJEPARTS TRÅDLØS, TELESELSKAB, ROAMING ELLER DATAFORBRUG.

6. **Dækningsperiode.** RIM gør Supportservicen tilgængelig for Dig i op til halvfems (90) dage fra den dato, hvor du har købt Dit Omfattede Produkt ("**Dækningsperioden**"). Supportservicen træder dog først i kraft, når du opnår Din Complimentary Plan Konto og accepterer Aftalen. Hvis Du for eksempel opnår Din Complimentary Plan Konto og accepterer Aftalen tredive (30) dage efter købet af Dit Omfattede Produkt, nedsættes Dækningsperioden til tres (60) dage. **RIM VIL IKKE OPKRÆVE DIG FOR DIN BRUG AF SUPPORTSERVICEN ELLER COMPLIMENTARY SUPPORT PLAN I DÆKNINGSPERIODEN. DER KAN DOG FOREKOMME GEBYR FOR AIRTIME TJENESTER (HERUNDER LANGDISTANCEGEBYRER).** Complimentary Support Plan, herunder Supportservicen, kan ikke fornys.
7. **Dine forpligtelser.** Det er aftalt, at Du
- (a) (i) opgiver sande, nøjagtige, aktuelle og fuldstændige oplysninger om Dig i de relevante registreringsblanketter, herunder men ikke begrænset til oplysninger vedrørende Dit Omfattede Produkt, Dine kontaktoplysninger og Din identifikation ("**Registreringsdata**"), og (ii) vedligeholder og opdaterer Registreringsdata for at holde dem sande, nøjagtige, aktuelle og fuldstændige, og
 - (b) giver RIM de oplysninger og/eller den assistance, som RIM med rimelighed anmoder om og kræver for at yde Supportservice til Dig, diagnosticere problemer og på anden vis opfylde sine forpligtelser i henhold til Aftalen. Dette omfatter uden begrænsning levering af Din PIN, serienummer, styresystemversion, installeret software, perifere enheder, der er forbundet med eller installeret på Dit Omfattede Produkt, logs, viste fejlmeddelelser, foretagne handlinger, inden du oplevede vanskeligheder med det Omfattede Produkt, og foretagne skridt for at løse problemet til RIM på RIM's anmodning.

VILKÅR OG BETINGELSER FOR BLACKBERRY PLAYBOOK COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES PLAN

8. **Sikkerhed for Complimentary Plan Konto.** Ved Din accept af Aftalen vil Du blive bedt om at opgive e-mailadresse og andre Registreringsdata, som Du ønsker knyttet til Din Complimentary Plan Konto som led i gennemførelsen af registreringsproceduren for Din Complimentary Plan Konto. Når Din Complimentary Plan Konto er registreret, får Du adgang til Supportservicen i henhold til Complimentary Support Plan. Hverken Din Complimentary Plan Konto eller Din adgang til Complimentary Support Plan kan overdrages til en anden person. Du er ansvarlig for sikkerheden af Din Complimentary Plan Konto, og Du er fuldt ud ansvarlig for alle aktiviteter, der sker på Din Complimentary Plan Konto. Du er indforstået med at underrette RIM, så snart Du bliver opmærksom på uautoriseret brug af Din Complimentary Plan Konto eller et andet brud på sikkerheden. Du anerkender og er enig i, at RIM ikke er ansvarlig for tab eller skade som følge af Din undladelse af at overholde ovenstående.
9. **Personlige oplysninger.** Al kommunikation, elektronisk eller på anden vis, med RIM, RIM's tilknyttede selskaber og/eller serviceudbydere kan blive optaget til uddannelses-, kvalitetssikrings-, kundeservice- og henvisningsformål. Ud over RIM's privacy policy og vilkårene og betingelserne i BBSLA vedrørende personlige oplysninger forstår Du endvidere og er enig i, at Dine personlige oplysninger kan indsamles, anvendes, behandles, overføres og lagres i Canada, U.S.A. og ethvert andet land, hvori RIM, RIM's tilknyttede selskaber og serviceudbydere har faciliteter (hvilke kan omfatte lande uden for EØS).
10. **Aftaleperiode.** Nærværende Aftale og Complimentary Support Plan forbliver i kraft indtil det tidligste tidspunkt for enten (i) udløb af Dækningsperioden eller (ii) ophør af denne Aftale i overensstemmelse med pkt. 11 og 12 nedenfor.
11. **RIM's opsigelse.** Såfremt Du misligholder Aftalen, kan RIM (ud over alle andre rettigheder og beføjelser i medfør af Aftalen, lovgivning eller på anden vis) opsige Aftalen, annullere Din Complimentary Support Plan, Din Complimentary Plan Konto og ophøre med at yde Supportservice. Herudover kan RIM opsige Aftalen eller Complimentary Support Plan eller begge af bekvemmelighedshensyn og efter eget skøn med ti (10) dages forudgående skriftligt varsel til den e-mailadresse, Du har opgivet i tilknytning til Din Complimentary Plan Konto. Endvidere er Du indforstået med, at RIM ikke er ansvarlig over for Dig eller tredjemand for opsigelse af Aftalen, Din Complimentary Support Plan, Din Complimentary Plan Konto eller begrænsning af Din adgang til Supportservice og/eller suspension af brugen heraf.
12. **Din opsigelse.** Du kan til enhver tid opsige Din Complimentary Support Plan, Din Complimentary Plan Konto og disse Vilkår og Betingelser uanset årsagen. Såfremt Du ønsker at opsige Din Complimentary Support Plan, Din Complimentary Plan Konto og disse Vilkår og Betingelser, kan Du enten: (a) ringe til RIM på telefonnummeret til Supportservice for Dit land anført på www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport og meddele en RIM repræsentant Dit ønske om at opsige, eller (b) sende en skriftlig meddelelse til RIM om Dit ønske om at opsige pr. almindelig post til 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Canada, N2L 3W8. OPSIGELSE PR. E-MAIL ER IKKE TILSTRÆKKELIGT TIL AT OPSIGE DIN COMPLIMENTARY SUPPORT PLAN, DIN COMPLIMENTARY PLAN KONTO OG DISSE VILKÅR OG BETINGELSER. Ved Din opsigelse bortfalder Din ret til at benytte Supportservice med forbehold af bestemmelserne om fortsat gyldighed i Aftalen.
13. **Ændringer.** I tillæg til den måde, hvorpå RIM opdaterer eller tilretter BBSLA eller RIM privacy policy, forbeholder RIM sig ret til at opdatere eller tilrette denne Aftale til enhver tid efter eget skøn og kan oplyse Dig om opdateringer og tilretninger på alle rimelige måder, herunder uden begrænsning ved at poste opdateringer og/eller tilretninger af RIM's websted på www.blackberry.com/legal eller pr. e-mail til den e-mailadresse, Du har opgivet til RIM i tilknytning Din Complimentary Plan Konto. Du er indforstået med at gennemgå Aftalen ved meddelelse om opdateringen og/eller tilretningen for at sikre, at Du til stadighed er opmærksom på den Supportservice, der er tilgængelig for Dig i overensstemmelse med Aftalen. Din brug af Supportservice (herunder opfølgning i forbindelse med en open ticket) efter

VILKÅR OG BETINGELSER FOR BLACKBERRY PLAYBOOK COMPLIMENTARY CUSTOMER SUPPORT SERVICES PLAN

meddelelse om opdateringer og/eller tilretninger af denne Aftale udgør Din accept af disse ændringer. En væsentlig ændring af Aftalen virker ikke med tilbagevirkende kraft på et krav eller en tvist i forbindelse med Aftalen, som opstod før ændringen.

14. **Uoverensstemmelse.** I tilfælde af uoverensstemmelse mellem nogle af punkterne i Vilkår og Betingelser og vilkårene og betingelserne i BBSLA eller et tillæg eller en ændring til BBSLA skal disse Vilkår og Betingelser være gældende for så vidt angår uoverensstemmelsen, men kun i relation til Complimentary Support Plan.
15. **Diverse.** Medmindre andet fremgår heraf, skal meddelelser gives i henhold til bestemmelsen "Meddelelser" i BBSLA. Du accepterer, at en udskrevet version af denne Aftale og af enhver meddelelse, der gives i elektronisk form, skal kunne fremlægges i en retssag eller administrativ procedure på grundlag af eller i forbindelse med denne Aftale i samme udstrækning og under de samme betingelser som andre forretningsdokumenter og optegnelser, der oprindeligt er genereret og opbevaret i udskrevet form. RIM er ikke ansvarlig for manglende opfyldelse af forpligtelser på grund af omstændigheder uden for RIM's kontrol.