

TERMOS E CONDIÇÕES DO PLANO GRATUITO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

POR FAVOR LEIA CUIDADOSAMENTE ESTE DOCUMENTO ANTES DE O ACEITAR.

A RIM (abaixo definida) tem o prazer de disponibilizar para o Utilizador (abaixo definido) o Plano Gratuito de Serviços de Assistência ao Cliente por um período de noventa (90) dias a partir da data de compra do novo BlackBerry PlayBook (o “**Plano Gratuito de Assistência**”). PARA SUFRUIR DOS SERVIÇOS DISPONÍVEIS NOS TERMOS DO PLANO GRATUITO DE ASSISTÊNCIA DA RIM O UTILIZADOR TEM DE: (1) COMPLETAR O PROCESSO DE REGISTO DE UMA CONTA DE PLANO GRATUITO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE (“**a Conta de Plano Gratuito**”); E (2) ACEITAR O ACORDO GRATUITO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK (o “**Acordo**”). O ACORDO É COMPOSTO PELA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA RIM, O ACTUAL CONTRATO DE LICENÇA DE SOLUÇÃO BLACKBERRY APLICÁVEL (O “**CLSBB**”), QUE É O ACORDO AO ABRIGO DO QUAL A RIM DISPONIBILIZA SOFTWARE E SERVIÇOS PARA A SOLUÇÃO BLACKBERRY (ANTES CONHECIDO COMO CONTRATO DE LICENÇA DE SOFTWARE BLACKBERRY) TAL COMO ALTERADO POR ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DO PLANO GRATUITO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK (os “**Termos e Condições**”). Por favor certifique-se de que reviu estes Termos e Condições, a Política de Privacidade da RIM e o CLSBB antes de clicar em baixo em “ACEITO”. A política de privacidade da RIM está disponível em http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp e o CLSBB está disponível em <http://us.blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

O Acordo configura um acordo legal entre o Utilizador individualmente, ou se autorizado para agir em nome de uma empresa ou outra entidade, entre a entidade em nome de quem age (em qualquer dos casos “**o Utilizador**”) e a Research In Motion Limited, ou a sua sucursal ou afiliada especialmente mencionada no CLSBB aplicável no ordenamento jurídico do Utilizador (“**RIM**”), relativo ao acesso e uso da Conta de Plano Gratuito e os Serviços de Assistência (definidos na secção 5 (a) abaixo) prestados como parte ou no âmbito do Plano Gratuito de Assistência. O Utilizador e a RIM serão doravante referidos como a “**Parte**” e juntos, como as “**Partes**”. Qualquer software que seja fornecido ao Utilizador pela RIM no âmbito dos Serviços de Assistência é considerado “Software” e os Serviços de Assistência são “Serviços” e compõem “a Solução Blackberry do Utilizador”, tal como estão definidos no CLSBB.

1. **Acordo.** AO CLICAR EM “ACEITO” ABAIXO, O UTILIZADOR ASSUME QUE LEU, COMPREENDEU E CONCORDOU EM VICULAR-SE E CUMPRIR ESTE ACORDO. SE O UTILIZADOR NÃO CONCORDAR COM ESTE ACORDO, NÃO SE PODE REGISTRAR, ACEDER OU USUFRUIR DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA. Se o Utilizador tiver alguma dúvida ou questão sobre este Acordo, deve por favor contactar a RIM através de legalinfo@rim.com.
2. **Maioridade.** O UTILIZADOR DEVERÁ CUMULATIVAMENTE: (A) TER NO MÍNIMO DEZOITO (18) ANOS; E (B) SER MAIOR DE IDADE À LUZ DAS LEIS DO SEU ORDENAMENTO JURÍDICO PARA CELEBRAR ESTE ACORDO OU PARA TER A SUA CONTA DE PLANO GRATUITO.
3. **Definições.** Todos os conceitos em maiúsculas destes Termos e Condições terão o significado que lhes é dado pelo CLSBB a menos que outra coisa seja indicada nestes Termos e Condições.
4. **Elegibilidade do Plano Gratuito de Assistência.** O Plano Gratuito de Assistência é válido e é oferecido nos países onde a RIM actualmente presta Serviços de Assistência apenas para os novos Produtos Cobertos (tal como definidos na secção 5(a) abaixo),

TERMOS E CONDIÇÕES DO PLANO GRATUITO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

desde que o Utilizador obtenha a Conta de Plano Gratuito antes de expirar o Período de Cobertura (definido na secção 6 abaixo). Nos casos dêem que o Utilizador beneficia de Serviços de Assistência num país que não é o do seu ordenamento jurídico, os presentes Termos e Condição são ainda aplicáveis. Para consultar uma lista dos países em que a RIM presta actualmente Serviços de Assistência, o Utilizador deve visitar www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport. Se o Utilizador pretender serviços para outro produto da RIM, deve por favor visitar www.blackberry.com/suport.

5. Serviços de Assistência

- (a) nos termos do Plano Gratuito de Assistência, a RIM, directamente ou através dos seus fornecedores, prestará acesso a determinados serviços de assistência técnica exclusivamente relacionados com o BlackBerry PlayBook do Utilizador (que é o “Produto Móvel BlackBerry” do Utilizador, tal como definido no CLSBB), o Software do BlackBerry Móvel pré-instalado no BlackBerry PlayBook do Utilizador no momento em que foi originariamente adquirido, juntamente com quaisquer melhoramentos ou actualizações que a RIM possa fornecer para o Software do BlackBerry Móvel, e os acessórios de hardware incluídos na embalagem original do BlackBerry PlayBook do Utilizador (conjuntamente, o “**Produto Coberto**”) durante o Período de Cobertura definido na Secção 6 abaixo (os “**Serviços de Assistência**”). **O PRODUTO COBERTO EXCLUI EXPRESSAMENTE QUAISQUER ITENS DE TERCEIROS QUE NELE POSSAM ESTAR PRÉ-INSTALADOS.** Os Serviços de Assistência podem estar disponíveis via telefone e/ou Web chat. Ao prestar os Serviços de Assistência, a RIM e/ou os seus prestadores de serviços procurarão resolver qualquer questão que se insira no âmbito dos Serviços de Assistência elencados na secção 5 (b), mas não podem garantir a sua resolução.
- (b) **Âmbito dos Serviços de Assistência:** os Serviços de Assistência incluem a resposta ou a assistência a: (i) questões genéricas relativas às características principais dos Produtos Cobertos (excluindo quaisquer Itens de Terceiros), início e instalação; (ii) questões relativas ao Plano Gratuito de Assistência e Serviços de Assistência em geral, incluindo características essenciais do serviço de assistência técnica, registo e titularidade; (iii) personalização do Produto Coberto do Utilizador; (iv) assistência técnica com a resolução de problemas simples e avançados e recuperação de dados; (v) interpretação de mensagens de erro; e (vi) determinação da necessidade de reparação do Produto Coberto do Utilizador e/ou dos serviços incluídos na embalagem original dos Produtos Cobertos. Quanto ao Software do BlackBerry Móvel, a RIM prestará assistência apenas para a versão em vigor à data de cada elemento do Software do BlackBerry Móvel e a versão imediatamente precedente desta.
- (c) **Limitações:** Os Serviços de Assistência não incluem:
- (i) a prestação de assistência para problemas que, como a RIM discricionariamente determinará, resultem do uso do Produto Coberto de forma que não a expressamente contemplada pela documentação fornecida pela RIM, incluindo, entre outros, problemas resultante do uso ou modificação pelo Utilizador do Produto Coberto de forma não pretendida pela RIM quanto ao seu uso ou modificação;
 - (ii) serviços para a resolução de questões no Produto Coberto do Utilizador que tenham sido causadas por manutenção ou alteração de configurações realizados por outros que não a RIM;

TERMOS E CONDIÇÕES DO PLANO GRATUITO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

- (iii) questões resultantes de factores externos aos produtos, Software e serviços da RIM causados por: (1) quaisquer Itens e/ ou Serviços de Terceiros, (2) inter-operacionalidade do Produto Coberto com quaisquer Itens e/ou Serviços de Terceiros, (3) casos de força maior (que incluirá actos fortuitos, perturbações laborais, incêndios, condições meteorológicas ou quaisquer outros eventos ou circunstâncias fora do controlo directo da RIM) ou (4) quaisquer Itens ou Serviços de Terceiros incluídos no Produto Coberto do Utilizador;
 - (iv) questões relativas a quaisquer produtos, software e serviços da RIM que não o Produto Coberto ou Plano Gratuito de Assistência do Utilizador. Para maior clareza, os Serviços de Assistência excluem expressamente a prestação de informações ou serviços pertencentes ao Servidor Empresarial BlackBerry (SEB) ou ao Sistema de Voz Móvel (SVM);
 - (v) prestação de assistência relativa ao uso, acesso, download, configuração e/ou resolução de problemas de Itens de Terceiros;
 - (vi) questões relativas à perda ou deterioração de dados, incluindo, entre outros, a perda ou deterioração de dados durante os Serviços de Assistência; e
 - (vii) reparação de defeitos de hardware cobertos pela Garantia Limitada do Produto Coberto do Utilizador.
- (d) **Acesso e Horários:** o Utilizador pode aceder aos Serviços de Assistência através do número de telefone dos Serviços de Assistência para o país do Utilizador disponível em www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport. Os horários em que a RIM presta assistência por telefone ou por formulário Web de e-mail estão também elencados abaixo. Números de telefone, URL's, horários de assistência telefónica e a forma (incluindo a língua) na qual os Serviços de Assistência são prestados serão posterior e discricionariamente decididos pela RIM (estando sujeitos a mudanças). Se algumas alterações forem introduzidas pela RIM, a Secção 13 abaixo será aplicável.

Horários de Funcionamento da Assistência Telefónica	24 horas por dia/7 dias por semana
Assistência por formulário Web de e-mail	www.blackberry.com/playbookgettingstarted

O Utilizador poderá encontrar informação de contactos local actualizada em <http://www.rim.com/company/contact>.

OS CUSTOS LOCAIS, NACIONAIS, DE REDES SEM FIOS DE TERCEIROS, DE OPERADOR, DE ROAMING OU DE UTILIZAÇÃO DE DADOS PODEM SER APLICÁVEIS ÀS CHAMADAS DE ASSISTÊNCIA FEITAS PELO UTILIZADOR.

6. **Período de cobertura.** A RIM disponibilizará os Serviços de Assistência até noventa (90) dias a partir da data em que o Utilizador comprou o seu Produto Coberto (o “**Período de Cobertura**”); no entanto, os Serviços de Assistência só se iniciarão quanto o Utilizador obtiver a Conta de Plano Gratuito e aceitar o Acordo. Por exemplo, se o Utilizador obtiver a Conta de Plano Gratuito e concordar com o Acordo no prazo de trinta (30) dias após a compra do seu Produto Coberto, o Período de Cobertura será reduzido para sessenta (60) dias. **DURANTE O PERÍODO DE COBERTURA A RIM NÃO COBRARÁ AO UTILIZADOR O USO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA OU O PLANO GRATUITO DE ASSISTÊNCIA. NO ENTANTO CUSTOS DO SERVIÇO AIRTIME (INCLUINDO CUSTOS DE LONGA**

TERMOS E CONDIÇÕES DO PLANO GRATUITO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

DISTÂNCIA) PODERÃO SER APLICÁVEIS. O Plano Gratuito de Assistência, incluindo dos serviços de Assistência, não pode ser renovado.

7. **Responsabilidades do Utilizador.** O Utilizador concorda:
- (a) em: (i) prestar informações verdadeiras, precisas, actuais e completas sobre si conforme necessário pelos formulários de registo aplicáveis, incluindo, entre outros, informação relativa ao seu Produto Coberto, os seus detalhes de contacto e a sua identificação (os “**Dados de Registo**”); e em (ii) manter e atempadamente actualizar os Dados de Registo por forma a mantê-los verdadeiros, precisos, actuais e completos; e
 - (b) em prestar à RIM quaisquer informações e/ ou assistência que a RIM justificadamente requeira ou necessite para prestar ao Utilizador os Serviços de Assistência, questões de diagnóstico ou por outra forma cumprir as suas obrigações no âmbito deste Acordo. Isto inclui, designadamente, o fornecimento do PIN, número de série, versão do sistema operativo, software instalado, periféricos ligados a ou instalados no Produto Coberto do Utilizador, quaisquer logs, mensagens de erro mostradas, acções realizadas antes de se ter deparado com dificuldades no Produto Coberto, e passos dados a pedido da RIM para resolver as questões.
8. **Segurança da Conta de Plano Gratuito.** Com a aceitação do Acordo, será pedido ao Utilizador o endereço de e-mail e outros Dados de Registo que pretenda ver associados à sua Conta de Plano Gratuito como forma de completar o seu processo de registo de Conta de Plano Gratuito. Quando o Utilizador completar o registo de Conta de Plano Gratuito, ser-lhe-á dado acesso aos Serviços de Assistência prestados no âmbito do Plano Gratuito de Assistência. Nem a Conta de Plano Gratuito do Utilizador nem o seu acesso ao Plano Gratuito de Assistência são transmissíveis para quaisquer outras pessoas. O Utilizador será responsável pela manutenção da segurança da sua Conta de Plano Gratuito e inteiramente responsável por todas as actividades que ocorram no âmbito da sua Conta de Plano Gratuito. O Utilizador aceita notificar a RIM logo que tome conhecimento de qualquer uso não autorizado da sua Conta de Plano Gratuito ou de qualquer outra falha de segurança. O Utilizador assume e aceita que a RIM não será responsável por qualquer perda ou dano de qualquer tipo decorrentes do incumprimento pelo Utilizador do que ficou descrito.
9. **Informações Pessoais.** Quaisquer comunicações, electrónicas ou de outro tipo, com a RIM, sociedades afiliadas da RIM e/ou prestadores de serviços poderão ser gravadas para efeitos de formação, certificação de qualidade, serviços ao cliente e referência. Além da política de privacidade da RIM e dos Termos e Condições do CLSBB quanto a informações pessoais, o Utilizador compreende e aceita que informações pessoais possam ser recolhidas, usadas, processadas, transmitidas e armazenadas no Canadá, nos Estados Unidos e em qualquer outro país no qual a RIM, as afiliadas da RIM ou prestadores de serviços para a RIM mantenham instalações (que poderão incluir países fora da Zona Económica Europeia).
10. **Prazo.** Este Acordo e o Plano Gratuito de Assistência manter-se-ão em vigor até que ocorra o primeiro de um dos seguinte eventos: (i) expiração do Período de Cobertura; ou (ii) a resolução deste Acordo nos termos das secções 11 ou 12 abaixo.
11. **Resolução pela RIM.** Se o Utilizador incumprir o Acordo a RIM pode (sem prejuízo de quaisquer outros direitos e soluções previstos no Acordo, na lei, ou outros) resolver o Acordo, cancelar o Plano Gratuito de Assistência e a Conta de Plano Gratuito, e cessar a prestação de Serviços de Assistência. Além disso, a RIM pode resolver o Acordo ou o

TERMOS E CONDIÇÕES DO PLANO GRATUITO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE BLACKBERRY PLAYBOOK

Plano Gratuito de Assistência, ou ambos, no seu interesse e discricionariamente, desde que cumpra um prazo de dez (10) dias de pré-aviso escrito, dirigido para o endereço de e-mail que o Utilizador indicou na Conta de Plano Gratuito. Além disso, o Utilizador aceita que a RIM não será responsável perante si a terceiros por qualquer cessação do Acordo, do Plano Gratuito de Assistência, e da Conta de Plano Gratuito, ou pela limitação de acesso aos Serviços de Assistência e/ ou suspensão do uso daí decorrente.

12. **Cessação pelo Utilizador.** O Utilizador pode terminar o seu Plano Gratuito de Assistência, a sua Conta de Plano Gratuito e estes Termos e Condições em qualquer altura e por qualquer razão. Se o Utilizador desejar terminar o seu Plano Gratuito de Assistência, a sua Conta de Plano Gratuito e estes Termos e Condições pode: (a) contactar a RIM por telefone para o número de Serviços de Assistência para o país do Utilizador disponível em www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport e notificar um representante da RIM da sua vontade de terminar o acordo, ou (b) enviar um aviso escrito à RIM manifestando a sua vontade de terminar o contrato, por correio, para 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Canadá N2L 3W8. A CESSAÇÃO DO CONTRATO PELO UTILIZADOR POR E-MAIL NÃO SERÁ SUFICIENTE PARA CONSIDERAR TERMINADOS O PLANO GRATUITO DE ASSISTÊNCIA, A CONTA DE PLANO GRATUITO E ESTES TERMOS E CONDIÇÕES. Com cessação pelo Utilizador nestes termos, o direito do Utilizador de usufruir dos Serviços de Assistência cessará sem prejuízo das disposições deste Acordo que possam manter-se.
13. **Direito à alteração.** Além da forma como a RIM actualiza ou revê o CLSBB ou a Política de Privacidade, a RIM reserva-se o direito de actualizar ou rever estes Termos e Condições, podendo informar o Utilizador dessas actualizações ou revisões por quaisquer meios razoáveis, incluindo, entre outros, a publicação de quaisquer revisões e/ou actualizações no website da RIM em www.blackberry.com/legal ou o envio de e-mail para o endereço que o Utilizador indicou na Conta de Plano Gratuito. O Utilizador aceita examinar este Acordo logo que seja avisado da actualização e/ou revisão, de forma a garantir que se mantém continuamente a par dos Serviços de Assistência prestados nos termos deste Acordo. O uso pelo Utilizador dos Serviços de Assistência (incluindo o acompanhamento relativo a um “open ticket”) no seguimento de uma notificação dessas actualizações e/ou revisões ao Acordo constituem aceitação do Utilizador dessas alterações. Quaisquer alterações substanciais ao Acordo não se aplicarão retroactivamente a quaisquer acções ou litígios relacionados com este Acordo que tenham surgido em momento prévio a essa alteração.
14. **Conflito.** Se algumas das Secções destes Termos e Condições colidir com os termos e condições do CLSBB ou qualquer outra adenda ou alteração ao CLSBB, estes Termos e Condições deverão regular essa inconsistência, mas apenas na medida em que se aplicar ao Plano Gratuito de Assistência.
15. **Vários.** A menos que outra coisa se indique, os avisos aqui previstos deverão ser prestados em conformidade com a disposição “Avisos” constante do CLSBB aplicável. O Utilizador aceita que uma versão impressa do Acordo e de qualquer aviso transmitido por forma electrónica será admissível em procedimentos judiciais ou administrativos relativos ao Acordo, na mesma medida em que o são outros documentos contratuais e registos criados de início e mantidos na forma impressa. A RIM não será responsável por quaisquer incumprimentos imputáveis a causas que estejam fora do seu controlo.