

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

POR FAVOR, LEA ATENTAMENTE ESTE DOCUMENTO ANTES DE ACEPTAR.

RIM (tal y como se define a continuación) tiene el placer de poner a disposición de Usted (tal y como se define a continuación) el Plan de Servicios de Soporte Gratuito para Clientes de BlackBerry PlayBook durante un periodo de noventa (90) días a partir de la fecha de la compra por Usted de un BlackBerry PlayBook nuevo (en adelante el “**Plan de Soporte Gratuito**”). PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DISPONIBLES EN VIRTUD DEL PLAN DE SOPORTE GRATUITO DE RIM DEBERÁ: (1) COMPLETAR EL PROCESO DE REGISTRO PARA OBTENER UNA CUENTA DEL PLAN DE SERVICIOS DE SOPORTE GRATUITO PARA CLIENTES (en adelante “**Su Cuenta del Plan Gratuito**”); y (2) ACEPTAR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE GRATUITO PARA CLIENTES DE BLACKBERRY PLAYBOOK (en adelante el “**Contrato**”). EL CONTRATO SE COMPONE DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE RIM, EL ACTUAL CONTRATO DE LICENCIA DE APLICACIÓN BLACKBERRY QUE SE LE APLICA (EN ADELANTE EL “**BBSLA**”), QUE ES EL ACUERDO EN VIRTUD DEL CUAL RIM PONE A DISPOSICIÓN DE LA APLICACIÓN BLACKBERRY EL SOFTWARE Y LOS SERVICIOS DE RIM (ANTES DENOMINADO EL CONTRATO DE LICENCIA DE SOFTWARE BLACKBERRY) Y ESTAS CONDICIONES GENERALES DEL PLAN DE SERVICIOS DE SOPORTE GRATUITO PARA CLIENTES DE BLACKBERRY PLAYBOOK (en adelante los “**Condiciones generales**”). Por favor, asegúrese de que ha recibido estas Condiciones Generales, la política de privacidad de RIM y el BBSLA antes de hacer clic en el botón “ACEPTO” que aparece más abajo. La política de protección de datos de RIM se puede consultar en http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp y el BBSLA se puede consultar en <http://us.blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

El Contrato constituye un acuerdo vinculante celebrado entre usted, si actúa en nombre propio, o, si está autorizado para actuar en nombre de su empresa o de otra entidad, entre la entidad a quien represente (en adelante “**Usted**”) y Research In Motion Limited o la filial de la misma especificada en el BBSLA aplicable en su jurisdicción (en adelante “**RIM**”), en relación con su acceso a y su uso de Su Cuenta del Plan Gratuito y los Servicios de Soporte (tal y como se definen en la cláusula 5(a) que figura a continuación) proporcionados como parte de o en virtud del Plan de Soporte Gratuito. Usted y RIM serán denominados individualmente en estas Condiciones Generales como una “**Parte**” y colectivamente como las “**Partes**”. Todo software que le sea proporcionado por RIM con respecto a los Servicios de Soporte se considera “Software”, y los Servicios de Soporte son “Servicios” y forman parte de “Su Aplicación BlackBerry”, tal y como se definen estos términos en el BBSLA.

1. **Aceptación.** AL HACER CLIC SOBRE EL BOTÓN “ACEPTO” QUE FIGURA MÁS ABAJO, USTED RECONOCE QUE HA LEÍDO, COMPRENDE Y ACUERDA QUEDAR OBLIGADO POR Y CUMPLIR EL CONTRATO. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTE CONTRATO, NO DEBERÁ REGISTRARSE, ACCEDER NI UTILIZAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE. Si tiene alguna duda o pregunta sobre este Contrato, póngase en contacto con RIM en legalinfo@rim.com.
2. **Mayoría de edad.** USTED DEBE TENER AL MENOS 18 AÑOS Y NO ESTAR INCAPACITADO JUDICIALMENTE PARA CELEBRAR ESTE CONTRATO Y OBTENER SU CUENTA DEL PLAN GRATUITO.
3. **Definiciones.** Todos los términos que aparecen con mayúscula inicial en estas Condiciones Generales tendrán los significados establecidos en el BBSLA a menos que se indique lo contrario en estas Condiciones Generales.
4. **Requisitos para optar al Plan de Soporte Gratuito.** El Plan de Soporte Gratuito es válido y se le ofrece en los países en los que RIM actualmente presta Servicios de Soporte únicamente para los nuevos Productos Cubiertos (tal y como se definen en la cláusula 5(a) que figura a continuación), siempre que

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

Usted obtenga Su Cuenta del Plan Gratuito antes de que venza el Periodo de Cobertura (tal y como se define en la cláusula 6 que figura a continuación). En los casos en los que usted reciba Servicios de Soporte en un país fuera de su jurisdicción, estas Condiciones Generales seguirán siendo de aplicación. Si desea conocer los países en los que RIM actualmente presta Servicios de Soporte, visite www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport. Si desea servicios para otros productos de RIM, visite www.blackberry.com/support.

5. Servicios de Soporte.

- (a) En virtud del Plan de Soporte Gratuito, RIM, ya sea directamente o a través de sus proveedores de servicios, le proporcionará acceso a determinados servicios de soporte técnico exclusivamente en relación con su BlackBerry PlayBook (que es su “Dispositivo de Mano BlackBerry”, tal y como se define este término en el BBSLA), el Software para el Dispositivo de Mano BlackBerry preinstalado en su BlackBerry PlayBook en el momento de la compra junto con las actualizaciones o versiones mejoradas del Software para el Dispositivo de Mano BlackBerry y los accesorios de hardware contenidos en el embalaje original de Su BlackBerry PlayBook (colectivamente, el “**Producto Cubierto**”) durante el Periodo de Cobertura definido en la cláusula 6 que figura a continuación (en adelante los “**Servicios de Soporte**”). **EL PRODUCTO CUBIERTO EXCLUYE EXPRESAMENTE LOS COMPONENTES DE TERCEROS QUE PUEDAN ESTAR PREINSTALADOS EN EL MISMO.** Los Servicios de Soporte pueden prestarse a través de teléfono y/o chat a través de la web. Al prestar los Servicios de Soporte, RIM y/o sus proveedores de servicios harán todo lo posible por resolver los problemas incluidos en el alcance de los Servicios de Soporte según especificados en la cláusula 5(b) que figura a continuación, pero no pueden garantizar una solución.
- (b) **Alcance de los Servicios de Soporte:** los Servicios de Soporte incluyen responder o ayudarlo con: (i) preguntas generales relativas a las principales características del Producto Cubierto (excluyendo los Componentes de Terceros), su puesta en marcha e instalación; (ii) consultas relativas al Plan de Soporte Gratuito y a los Servicios de Soporte en general, incluyendo las características principales de soporte técnico, registro y derechos; (iii) la personalización de su Producto Cubierto; (iv) asistencia técnica con resolución de problemas simple y avanzada y recuperación de datos; (v) la interpretación de mensajes de error; y (vi) determinar cuándo Su Producto Cubierto y/o los accesorios contenidos en el embalaje original del Producto Cubierto requieren reparaciones. Con respecto al Software para el Dispositivo de Mano BlackBerry, RIM proporcionará soporte únicamente para la versión vigente en ese momento de cada componente del Software para el Dispositivo de Mano BlackBerry, así como para la versión inmediatamente anterior a la versión vigente.
- (c) **Limitaciones:** los Servicios de Soporte no incluyen:
- (i) la prestación de soporte para problemas que se deriven del uso del Producto Cubierto de una manera distinta a la contemplada expresamente por la documentación proporcionada por RIM, incluyendo sin ningún tipo de limitación los problemas que se deriven del uso que Usted haga del Producto Cubierto o de las modificaciones que Usted realice al Producto Cubierto de una manera en la que RIM no haya previsto que se utilice o modifique el Producto Cubierto;
- (ii) los servicios necesarios para solucionar problemas causados por mantenimiento o cambios de configuración realizados a Su Producto Cubierto por alguien distinto a RIM;

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

- (iii) los problemas que se deriven de factores externos a los productos, Software y servicios de RIM, como los derivados de: (1) Componentes de Terceros y/o Servicios de Terceros, (2) la interacción del Producto Cubierto con cualquier Componente de Terceros y/o Servicios de Terceros, (3) un suceso de fuerza mayor (que incluirá desastres naturales, conflictos laborales, incendios, condiciones medioambientales o cualquier otro suceso o circunstancia que no haya podido ser razonablemente previsto por RIM) o (4) los Componentes de Terceros o Servicios de Terceros incluidos con Su Producto Cubierto;
 - (iv) los problemas relativos a productos, software y servicios de RIM distintos al Producto Cubierto o a Su Plan de Soporte Gratuito. Para mayor claridad, los Servicios de Soporte excluyen expresamente la provisión de información o servicios pertenecientes a BlackBerry Enterprise Server (BES) o Mobile Voice System (MVS);
 - (v) la prestación de soporte relativo al uso, acceso, descarga, configuración y/o resolución de problemas de Componentes de Terceros;
 - (vi) los problemas relacionados con la pérdida de datos o el daño ocasionado a los mismos, incluyendo sin ningún tipo de limitación los datos perdidos o dañados durante los Servicios de Soporte; y
 - (vii) la reparación de defectos de hardware cubiertos por la garantía limitada de su Producto Cubierto.
- (d) **Acceso y horario:** puede acceder a los Servicios de Soporte llamando al número de Servicios de Soporte de su país que encontrará en www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport. A continuación se indica también el horario de soporte telefónico o a través de correo electrónico y formulario Web. Los números de teléfono, las URL, el horario de soporte telefónico y la forma (incluidos los idiomas) en la que se prestan los Servicios de Soporte serán decididos (y están sujetos a cambios) por RIM, a su única discreción, en cada momento. Si RIM realiza algún cambio, será de aplicación lo previsto en la cláusula 13 que figura a continuación.

Horario del soporte telefónico	24 horas al día los 7 días de la semana
Soporte a través de correo electrónico y formulario web	www.blackberry.com/playbookgettingstarted

Puede encontrar la información de contacto local más actualizada en <http://www.rim.com/company/contact>. **LAS LLAMADAS DE SOPORTE QUE USTED REALICE PUEDEN ESTAR SUJETAS A TASAS LOCALES, NACIONALES; DE TERCEROS PRESTADORES DE SERVICIOS, SEAN DE WIRELESS; OPERADORES, DE ROAMING O POR USO DE DATOS.**

6. **Periodo de Cobertura.** RIM pondrá a su disposición los Servicios de Soporte hasta una vez transcurridos noventa (90) días de la fecha en la que usted adquirió el Producto Cubierto (en adelante el “**Periodo de Cobertura**”); no obstante, los Servicios de Soporte comenzarán únicamente cuando usted obtenga Su Cuenta del Plan Gratuito y acepte el Contrato. Por ejemplo, si usted obtiene su Cuenta del Plan Gratuito y acepta el Contrato treinta (30) días después de la adquisición de su Producto Cubierto, el Periodo de Cobertura se reducirá a sesenta (60) días. **RIM NO LE COBRARÁ POR EL USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE NI POR EL PLAN DE SOPORTE GRATUITO DURANTE EL PERIODO DE COBERTURA. NO OBSTANTE, SE PUEDEN APLICAR CARGOS POR LAS LLAMADAS (INCLUIDOS CARGOS POR LLAMADAS A LARGA DISTANCIA).** El Plan de Soporte Gratuito, incluidos los Servicios de Soporte, no se puede renovar.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

7. **Sus responsabilidades.** Usted acuerda
- (a) (i) proporcionar información veraz, precisa, actualizada y completa sobre Usted que se le solicite en los formularios de registro oportunos, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo la información relacionada con su Producto Cubierto, sus datos de contacto y su identificación (en adelante los “**Datos de Registro**”); y (ii) mantener y actualizar inmediatamente los Datos de Registro para que sean veraces, precisos, actualizados y completos; y
 - (b) proporcionar a RIM toda la información y/o asistencia que RIM solicite razonablemente o necesite para prestarle los Servicios de Soporte, para diagnosticar los problemas y para cumplir con sus obligaciones en virtud del Contrato. Esto incluye, sin ningún tipo de limitación, proporcionar a RIM, a petición de esta, su PIN, número de serie, versión del sistema operativo, software instalado, dispositivos periféricos conectados a o instalados en su Producto Cubierto, los registros, mensajes de error mostrados, las acciones realizadas antes de que encontrara dificultades con el Producto Cubierto y los pasos realizados para resolver el problema.
8. **Seguridad de la Cuenta del Plan Gratuito.** Una vez que haya aceptado el Contrato, se le pedirá que proporcione la dirección de correo electrónico y otros Datos de Registro que desea asociar con su Cuenta del Plan Gratuito como parte del proceso de registro de su Cuenta del Plan Gratuito. Una vez haya completado el registro de su Cuenta del Plan Gratuito, se le proporcionará acceso a los Servicios de Soporte prestados en virtud del Plan de Soporte Gratuito. Ni su Cuenta del Plan Gratuito ni su Acceso al Plan de Soporte Gratuito se podrán transferir a otras personas. Usted es el responsable de mantener la seguridad de su Cuenta del Plan Gratuito y Usted es plenamente responsable de todas las actividades que se realicen bajo su Cuenta del Plan Gratuito. Usted acuerda notificar a RIM tan pronto como tenga conocimiento de cualquier uso no autorizado de su Cuenta del Plan Gratuito o de cualquier otra violación de seguridad. Usted reconoce y acuerda que RIM no será responsable de ninguna pérdida o daño de cualquier tipo que se derive de su imposibilidad de cumplir lo anterior.
9. **Información personal.** Todas las comunicaciones, ya sean electrónicas o de otro tipo, con RIM, las filiales de RIM y/o los proveedores de servicios podrán ser grabadas a efectos de formación, control de calidad, servicio de atención al cliente y contacto. Además de la política de privacidad de RIM y las condiciones generales del BBSLA relativos al tratamiento de sus datos personales, Usted asimismo comprende y consiente que sus datos personales se podrán recopilar, utilizar, procesar, transmitir y almacenar en Canadá, los Estados Unidos y en cualquier país en el que RIM o las filiales de RIM y los proveedores de servicios contratados por RIM tengan instalaciones (pudiendo incluir países fuera del Espacio Económico Europeo). Le informamos de la posibilidad de ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a la obtención, tratamiento y cesión de sus datos personales.
10. **Periodo de vigencia.** Este Contrato y el Plan de Soporte Gratuito continuarán vigentes hasta que se produzca el primero de los siguientes hechos: (i) la expiración del Periodo de Cobertura; o (ii) la terminación de este Contrato de acuerdo con lo estipulado en las cláusulas 11 o 12 que figuran a continuación.
11. **Rescisión por parte de RIM.** Si Usted incumple el Contrato, RIM podrá (además de todos los demás derechos e indemnizaciones previstas en el Contrato, por ley o de cualquier otra manera) rescindir el Contrato, cancelar su Plan de Soporte Gratuito, su Cuenta del Plan de Soporte Gratuito y dejar de prestar los Servicios de Soporte. Del mismo modo, RIM podrá rescindir el Contrato o el Plan de Soporte Gratuito, o ambos, por conveniencia y a su discreción tras notificárselo a Usted mediante una notificación por escrito a la dirección de correo electrónico que proporcionó para su Cuenta del Plan Gratuito. Asimismo, Usted acuerda que RIM no será responsable ante Usted ni ante ningún tercero por ninguna

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS GRATUITOS DE APOYO AL CLIENTE DE BLACKBERRY PLAYBOOK

rescisión del Contrato, de su Plan de Soporte Gratuito o de su Cuenta del Plan de Soporte Gratuito ni por ninguna limitación de su acceso a los Servicios de Soporte y/o suspensión del uso de los mismos.

12. **Rescisión por parte de Usted:** Usted podrá rescindir su Plan de Soporte Gratuito o su Cuenta del Plan de Soporte Gratuito y estas Condiciones Generales en cualquier momento y por cualquier motivo. Si Usted desea rescindir su Plan de Soporte Gratuito, su Cuenta del Plan Gratuito y estas Condiciones Generales podrá: (a) llamar a RIM al teléfono de Servicios de Soporte de su país que encontrará en www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport y notificar a un representante de RIM su intención de rescisión, o bien (b) notificar a RIM por escrito su deseo de rescindir enviando una carta a 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Canada, N2L 3W8. Cuando se produzca una rescisión por su parte, su derecho a utilizar los Servicios de Soporte finalizará, sujeto a las disposiciones del Contrato que seguirán estando vigentes.
13. **Derecho a realizar modificaciones.** Además de la manera en la que RIM actualiza o revisa el BBSLA o la política de privacidad de RIM, RIM se reserva el derecho de actualizar o revisar estas Condiciones Generales de vez en cuando a su propia discreción y deberá notificarle dichas actualizaciones y revisiones mediante cualquier medio razonable, incluyendo sin ningún tipo de limitación publicando las actualizaciones y/o revisiones en la página Web de RIM en www.blackberry.com/legal o mediante un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que Usted facilitó para su Cuenta del Plan Gratuito. Usted acuerda que revisará el Contrato una vez se le haya notificado la actualización y/o revisión para asegurarse de que conoce en todo momento los Servicios de Soporte que se le están prestando de acuerdo con el Contrato. Su uso de los Servicios de Soporte (incluido para realizar un seguimiento en relación con un tema abierto) después de la notificación de dichas actualizaciones y/o revisiones del Contrato constituirá su aceptación de dichos cambios. Los cambios sustanciales al Contrato no se aplicarán retroactivamente a ninguna demanda o disputa en relación con el contrato que haya surgido con anterioridad a dicho cambio.
14. **Conflicto.** Si alguna de las cláusulas de estas Condiciones Generales estuviera en conflicto con los condiciones generales del BBSLA o con cualquier otro anexo o enmienda del BBSLA, estas Condiciones Generales prevalecerán en la medida de la discrepancia, pero únicamente cuando sean de aplicación al Plan de Soporte Gratuito.
15. **Disposiciones varias.** Excepto que se estipule de otro modo en las presentes Condiciones Generales, las notificaciones en virtud de estas Condiciones Generales se realizarán conforme a la cláusula “Notificaciones” aplicable del BBSLA. Usted acuerda que una versión impresa del Contrato y de cualquier notificación realizada de manera electrónica será admisible en los procedimientos judiciales o administrativos basados en o relacionados con el Contrato en la misma medida y sujetos a las mismas condiciones que otros documentos y registros comerciales creados originalmente y conservados en formato impreso. RIM no será responsable por el incumplimiento de ninguna obligación por causas fuera de su control.