

## BLACKBERRY PLAYBOOK - VILLKOR FÖR GRATIS KUNDSUPPORTTJÄNSTER

### LÄS DET HÄR DOKUMENTET NOGA INNAN DU ACCEPTERAR DET.

RIM (enligt definition nedan) gläder sig åt att kunna erbjuda Dig (enligt definition nedan) RIM:s Gratis plan för kundsupporttjänster under en period av nittio (90) dagar från och med Ditt inköp av en ny BlackBerry PlayBook ("Gratis supportplan"). FÖR ATT FÅ ÅTKOMST TILL TJÄNSTERNA ENLIGT GratissupportplanEN FRÅN RIM MÅSTE DU GÖRA FÖLJANDE: (1) REGISTRERA DIG FÖR ETT GRATIS SUPPORTSERVICEPLANKONTO ("Ditt Gratisplankonto"); OCH (2) DU SAMTYCKER TILL AVTALET FÖR BLACKBERRY PLAYBOOKS GRATIS KUNDSUPPORTTJÄNSTER ("Avtalet"). AVTALET BESTÅR AV RIMS SEKRETESSPOLICY, DEN AKTUELLA BLACKBERRYLÖSNINGSLICENSEN SOM GÄLLER DIG ("BBSLA"), VILKET ÄR AVTALET ENLIGT VILKET RIM GÖR RIMPROGRAM OCH -TJÄNSTER TILLGÄNGLIGA FÖR BLACKBERRYLÖSNINGEN (KALLADES TIDIGARE FÖR BLACKBERRYS PROGRAMLICENS) ENLIGT ÄNDRINGAR I DESSA BLACKBERRY PLAYBOOKS VILLKOR FÖR DE GRATIS KUNDSUPPORTTJÄNSTERNA ("Villkoren"). Läs igenom dessa villkor, RIM:s sekretesspolicy och BBSLA innan du klickar på "JAG SAMTYCKER" nedan. RIM:s sekretesspolicy finns på [http://us.blackberry.com/legal/privacy\\_policy.jsp](http://us.blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp). BBSLA finns på <http://us.blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

Avtalet utgör ett juridiskt avtal mellan dig som enskild individ, eller om du har auktoriserats för att agera å ditt företags eller en annan enhets vägnar, enheten åt vilken du agerar (i båda fallen "Du") och Research In Motion Limited, eller dotterbolaget därav som anges i BBSLA som gäller Din jurisdiktion ("RIM"), med avseende på Ditt Gratisplankonto och Supporttjänsterna (enligt definitionen i underparagraf 5(a) nedan) som erbjuds som en del av eller enligt Gratissupportplanen. Var och en av er och RIM kallas häri för en "Part" och samfällt för "Parterna". Alla program som erbjuds Dig av RIM med avseende på Supporttjänsterna kallas för "Program" och Supporttjänsterna kallas för "Tjänsterna" och de bildar "Din BlackBerry-lösning" enligt dessa terms definitioner i BBSLA.

- 1. Avtal.** DU TILLSTÅR GENOM ATT KLICKA PÅ "JAG SAMTYCKER" ATT DU HAR LÄST, FÖRSTÅTT OCH SAMTYCKER TILL ATT FÖRBINDAS AV OCH FÖLJA DETTA AVTAL. OM DU INTE GÅR MED PÅ DETTA AVTAL FÅR DU INTE REGISTRERA DIG FÖR ÅTKOMST ELLER NYTTJANDE AV SUPPORTTJÄNSTERNA. Frågor eller problem gällande detta Avtal skickas till RIM på [legalinfo@rim.com](mailto:legalinfo@rim.com).
- 2. Myndighetsåldern.** DU MÅSTE UPPFYLLA BÅDA AV FÖLJANDE VILLKOR: (A) MÅSTE VARA MINST ARTON ÅR GAMMAL (18) OCH (B) HAR UPPNÅTT MYNDIGHETSÅLDERN ENLIGT LAGSTIFTNINGEN I DIN JURISDIKTION FÖR ATT INGÅ DETTA AVTAL ELLER FÖR ATT FÅ REPARATIONSTJÄNSTER.
- 3. Definitioner.** Samtliga termer med stor begynnelsebokstav i dessa Villkor skall ha de definitioner som framställs i BBSLA, såvida inte annat anges i dessa Villkor.
- 4. Behörighet för Gratis supportplan.** Gratissupportplanen gäller och erbjuds Dig i länder där RIM för närvarande endast erbjuder Supporttjänster för nya produkter med garanti (enligt definition i delparagraf 5(a) nedan), förutsatt att Du inhämtar Ditt Gratisplankonto innan garantiperiod går ut (enligt definition i paragraf 6 nedan). Om Du utnyttjar Supporttjänsterna i ett land utanför Din jurisdiktion gäller ändå Villkoren. En lista över de länder där RIM för närvarande erbjuder Supporttjänster går du till [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). Om Du söker tjänster gällande en annan RIM-produkt går du till [www.blackberry.com/support](http://www.blackberry.com/support).

5. **Supporttjänster.**

- (a) Enligt Gratissupportplanen erbjuder Dig RIM direkt eller genom serviceleverantörerna åtkomst till vissa tekniska Supporttjänster endast med anknytning till Din BlackBerry PlayBook (vilket är Din "BlackBerry Handheld Product" enligt hur den termen definieras i BBSLA), BlackBerry Handheld Software som förinstallerats på Din BlackBerry PlayBook vid tiden för originalinköpet tillsammans med RIM-levererade uppgraderingar eller uppdateringar i BlackBerry Handheld Software och hårdvarutillbehör som medföljer i Din BlackBerry PlayBooks originalemballage (samt "Produkten med garanti") under Garantiperioden som definieras i paragraf 6 nedan ("Supporttjänsterna"). **PRODUKTEN MED GARANTI UTESLUTER UTTRYCKLIGEN TREDJE PARTS PRODUKTER SOM KAN HA FÖRINSTALLERATS I PRODUKTEN.** Supporttjänsterna kan göras tillgängliga för Dig per telefon och/eller webbchatt. Under tillhandahållandet av Supporttjänsterna försöker RIM och/eller dess serviceleverantörer lösa Dina problem inom omfattningen för de Supporttjänster som listas i delparagraf 5(b) nedan. Ingen garanti på lösning lämnas.
- (b) **Supporttjänsternas omfattning:** Supporttjänsterna omfattar svar på eller hjälp med följande: (i) Allmänna frågor angående garantiproduktens huvudfunktioner (med undantag av tredje parts produkter); (ii) frågor angående Gratissupportplanen och Supporttjänsterna i allmänhet, inklusive viktiga tekniska supportfunktioner, registrering och behörighet; (iii) personanpassning av din garantiprodukt; (iv) teknisk hjälp med enkel och avancerad felsökning och dataåterhämtning; (v) tolkning av felmeddelanden och (vi) fastställandet av när reparation behövs på Din garantiprodukt och/eller medföljande tillbehör i garantiproduktens originalemballage. Med avseende på BlackBerry Handheld Software erbjuder RIM endast support för dåvarande version av respektive produkt i BlackBerry Handheld Software och versionen omedelbart före dåvarande version.
- (c) **Begränsningar:** Supporttjänsterna omfattar inte följande:
- (i) Support för problem som helt efter eget beslut av RIM orsakas av garantiprodukten på ett annat sätt än det som uttryckligen beskrivs i dokumentationen som tillhandahålls av RIM, bland annat utan begränsning problem som orsakas av Din användning av eller ändringar i garantiprodukten på ett sätt för vilket garantiprodukten inte avses användas eller ändras enligt RIM:
- (ii) Tjänster som krävs för att ta itu med problem som orsakas av underhålls- eller konfigureringsändringar avseende Din garantiprodukt av en annan part än RIM:
- (iii) Problem som orsakas av faktorer som är externa i förhållande till RIM:s produkter, program och tjänster, till exempel följande: (1) Problem med anknytning till en tredje part, (2) interoperabilitet hos garantiprodukten i förhållande till en tredje parts problem och/eller en tredje parts tjänst, (3) force majeure (vilket omfattar laga hinder, fackföreningsaktion, brand, miljöförhållanden eller annan händelse eller omständighet utanför RIM:s direkta kontroll) eller (4) en tredje parts problem eller en tredje parts tjänst som ingår i avtalet för garantiprodukten.
- (iv) Problem med anknytning till RIM:s produkter, program och tjänster utan anknytning till Garantiprodukten eller Din Gratissupportplan. Supporttjänster som uttryckligen utesluter tillhandahållandet av information eller tjänster med anknytning till BlackBerry Enterprise Server (BES) eller Mobile Voice System (MVS);
- (v) Tillhandahållandet av support med anknytning till bruk, åtkomst, nedladdning,

## BLACKBERRY PLAYBOOK - VILLKOR FÖR GRATIS KUNDSUPPORTTJÄNSTER

konfigurering och/eller felsökning av en tredje parts problem.

- (vi) Problem med anknypning till förlust eller skada på data, bland annat utan begränsning data som förloras eller skadas under tillhandahållandet av Supporttjänster.
- (vii) Reparation av hårdvarufekter som omfattas av den begränsade garantin för Din garantiprodukt.
- (d) **Åtkomst och tider:** Få tillgång till Supporttjänsterna genom att ringa telefonnumret för Ditt land som listas på [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport). RIM:s telefontider eller webbformulärsupport per epost listas även nedan. Telefonnummer, Internetadresser, telefonsupporttider och formuläret (inklusive språk) där Supporttjänsterna görs tillgängliga och kontrolleras (och kan ändras) då och då av RIM, helt efter eget beslut av RIM. Om sådana ändringar görs av RIM gäller paragraf 13 nedan.

Telefonsupporttider	Dygnet runt 7 dagar i veckan
Webbformulärsupport per epost	<a href="http://www.blackberry.com/playbookgettingstarted">www.blackberry.com/playbookgettingstarted</a>

Senaste informationen för lokala kontakter finns på <http://www.rim.com/company/contact>. **LOKAL, NATIONELL OCH TREDJE PARTS MOBILTELEFONBOLAG, ROAMING ELLER DATAANVÄNDNINGSAVGIFTER KAN ÄVEN GÄLLA FÖR DINA SUPPORTSAMTAL.**

6. **Garantiperiod.** RIM gör Supporttjänsterna tillgängliga för Dig i upp till nittio (90) dagar från och med det datum Du köpt Garantiprodukten ("Garantiperioden"). Supporttjänsterna börjar inte förrän Du fått Ditt Gratisplankonto och accepterar Avtalet. Om Du till exempel skaffar Ditt Gratisplankonto och samtycker till Avtalet trettio (30) dagar efter inköpet av Din garantiprodukt, förkortas garantiperioden till sextio (60) dagar. **RIM TAR INTE BETALT AV DIG FÖR DITT NYTTJANDE AV SUPPORTTJÄNSTERNA ELLER GRATISSUPPORTPLANEN UNDER GARANTIPERIODEN. OBSERVERA ATT TELEFONTIDSERVICEAVGIFTER (INKLUSIVE FJÄRRSAMTALSAVGIFTER) KAN PÅFÖRAS.** Gratissupportplanen, inklusive Supporttjänsterna, får inte förnyas.
7. **Ditt ansvar.** Du samtycker
- (a) till följande: (i) Att lämna sanningsenlig, noggrann, aktuell och fullständig information om Dig i gällande registreringsformulär, bland annat utan begränsning information med relation till Din produkt som omfattas av garantin, Din kontaktinformation och Dina identifikationsuppgifter ("Registreringsdata") samt att (ii) upprätthålla och snabbt uppdatera registreringsdata för att de alltid ska vara korrekta, aktuella och fullständiga.
  - (b) Att förse RIM med all information och/eller hjälp som RIM rimligen kan begära eller behöver för att förse Dig med Supporttjänster, diagnostisera frågor och i övrigt fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Detta omfattar utan begränsning Din PIN-kod, serienummer, operativsystemets version, vilka program som finns installerade, datortillbehör som finns anslutna till eller installerade på Din garantiprodukt, loggar, felmeddelanden som visas, åtgärder som togs innan Du fick problem med garantiprodukten, samt att åtgärder vidtas för att lösa problemet med RIM på RIM:s begäran.
8. **Säkerhet för ditt Gratisplankonto.** Vid acceptans av Avtalet ombes Du ange Din e-postadress och andra registreringsdata som Du vill ska associeras med Din Gratisplan som ett led i registreringsprocessen för Ditt Gratisplankonto. När Du är klar med registreringen av Ditt Gratisplankonto får Du tillgång till Supporttjänsterna som erbjuds enligt Gratissupportplanen. Varken Ditt Gratisplankonto eller Din åtkomst

## BLACKBERRY PLAYBOOK - VILLKOR FÖR GRATIS KUNDSUPPORTTJÄNSTER

till Gratissupportplanen är överlåtbar till en annan person. Du ansvarar för att upprätthålla säkerheten för Ditt Gratisplankonto och Du är till fullo ansvarig för samtliga aktiviteter med anknytning till Ditt Gratisplankonto. Du samtycker till att meddela RIM så fort Du blir varse en oauktoriserad användning av Ditt Gratisplankonto eller annat säkerhetsbrott. Du tillstår och samtycker till att RIM saknar ansvarsskyldighet för förlust eller skada som uppstår ur Din underlåtenhet att uppfylla det föregående.

9. **Personuppgifter.** All kommunikation, elektronisk med mera, med RIM, RIM:s dotterbolag och/eller serviceleverantörer kan registreras för utbildning, kvalitetssäkring, kundservice och referenser. Förutom RIM:s sekretesspolicy och villkoren i BBSLA angående personuppgifter, förstår och samtycker Du till att personuppgifter samlas in, nyttjas, behandlas, överförs och lagras i Kanada, USA och andra länder där RIM, RIM:s dotterbolag och serviceleverantörer som anlitas av RIM för att upprätthålla anläggningar (vilka kan omfatta länder utanför det europeiska ekonomiska området).
10. **Period.** Detta Avtal och Gratissupportplanen skall fortsätta gälla tills ett av följande inträffar: (i) Garantiperioden går ut eller (ii) uppsägning sker av detta Avtal i enlighet med paragraf 11 eller 12 nedan.
11. **Uppsägning av RIM.** Om du bryter mot Avtalet får RIM (förutom övriga rättigheter och gottgörelser som framställs i Avtalet, enligt lag eller på annat vis) säga upp Avtalet, avsluta Din Gratissupportplan, Ditt Gratisplankonto och upphöra med Supporttjänsterna. Vidare får RIM säga upp Avtalet eller Gratissupportplanen eller båda, av praktiska skäl efter eget beslut efter att RIM gett dig tio (10) dagars föregående meddelande till den e-postadress Du angett för Ditt Gratisplankonto. Vidare samtycker du till att RIM inte är ansvarsskyldig mot dig eller annan tredje part gällande uppsägning av Avtalet, Din Gratissupportplan, Ditt Gratisplankonto eller begränsningen av Din åtkomst till Supporttjänsterna och/eller upphävandet därav.
12. **Uppsägning av dig.** Oavsett skäl får du när som helst säga upp Din Gratissupportplan, Ditt Gratisplankonto och dessa villkor. Gör ett av följande för att säga upp Din Gratissupportplan, Ditt Gratisplankonto och dessa villkor: (a) Ring RIM på numret för supportservice i Ditt land i listan på [www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport](http://www.blackberry.com/playbookcomplimentarysupport) och meddela en RIM-representant att Du vill säga upp en plan eller (b) skicka brev till 295 Phillip Street, Waterloo, Ontario, Kanada N2L 3W8. DET RÄCKER INTE ATT SKICKA ETT EPOSTMEDDELANDE FÖR ATT SÄGA UPP DIN Gratissupportplan, DITT Gratisplankonto OCH DESSA VILLKOR. Efter ett uppsägande av Dig, skall Din rätt att utnyttja Supporttjänsterna upphöra, i enlighet med paragraferna om fortsatt giltighet av Avtalet.
13. **Rätt att modifiera.** Förutom sättet på vilket RIM uppdaterar eller reviderar BBSLA eller RIM:s sekretesspolicy, äger RIM rätt att uppdatera eller revidera dessa villkor då och då efter eget beslut, och informerar Dig eventuellt om sådana uppdateringar och revideringar i rimlig omfattning, inklusive utan begränsning genom meddelanden om uppdateringar och/eller ändringar på RIM:s webbplats på [www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) eller per e-post till den adress Du angav för Ditt Gratisplankonto. Du samtycker till att Du läser igenom Avtalet vid meddelande av uppdateringen och/eller revideringen så att du kontinuerligt informeras om Supporttjänsterna Du får i enlighet med Avtalet. Din nyttjande av Supporttjänsterna (inklusive att följa upp i samband med en olöst problem) efter meddelande om sådana uppdateringar och/eller revideringar av Avtalet utgör Din acceptans av de ändringarna. Betydande ändringar i Avtalet får inte gälla retroaktivt för ett anspråk eller tvist i samband med Avtalet som uppstod innan en sådan ändring.
14. **Tvist.** Om en paragraf i dessa Villkor strider mot villkoren i BBSLA eller andra tillägg eller ändringar i BBSLA skall dessa Villkor gälla med undantag av dessa skillnader, dock endast med avseende på hur det gäller för Gratissupportplanen.

## BLACKBERRY PLAYBOOK - VILLKOR FÖR GRATIS KUNDSUPPORTTJÄNSTER

15. **Diverse.** Såvida inte annat framställs häri skall meddelanden här nedan lämnas i enlighet med den gällande paragrafen Meddelanden i BBSLA. Du samtycker till att en utskriven version av Avtalet och ett meddelande som lämnas i elektronisk form skall gälla under juridiska och administrativa förfaranden i samma utsträckning och enligt samma villkor som andra affärsdokument och data som ursprungligen genererats och underhållits i skriftlig form. RIM ansvarar inte för underlåtelse att fullfölja åtaganden som orsakas av skeenden utanför dess kontroll.