

VOORWAARDEN VAN GRATIS KLANTSUPPORTSERVICEREGELING VOOR SMARTPHONE MET PORSCHE-DESIGN VAN BLACKBERRY

LEES DIT DOCUMENT ZORGVULDIG DOOR VOORDAT U HET ACCEPTEERT.

BlackBerry (zoals hieronder gedefinieerd) stelt U (zoals hieronder gedefinieerd) een gratis klantsupportserviceregeling ter beschikking vanaf de datum waarop u een nieuwe Smartphone met Porsche-design van BlackBerry hebt gekocht (de "**Gratis supportregeling**"). U DIENT AAN DE VOLGENDE VOORWAARDEN TE VOLDOEN OM IN AANMERKING TE KUNNEN KOMEN VOOR DE SERVICES DIE BESCHIKBAAR ZIJN IN HET KADER VAN DE GRATIS SUPPORTREGELING VAN BLACKBERRY: (1) VOLTOOI HET REGISTRATIEPROCES VOOR EEN GRATIS KLANTSUPPORTSERVICEACCOUNT ("**Uw Gratis supportaccount**"), EN (2) GA AKKOORD MET DE OVEREENKOMST INZAKE GRATIS KLANTSUPPORTSERVICES VOOR DE SMARTPHONE MET PORSCHE-DESIGN VAN BLACKBERRY (de "**Overeenkomst**"). DE OVEREENKOMST BESTAAT UIT HET PRIVACYBELEID VAN BLACKBERRY, DE HUIDIGE VOOR U GELDENDE BLACKBERRY-OPLOSSINGSLICENTIEOVEREENKOMST (DE "BBOLO"), WAARBIJ LAATSTGENOEMDE DE OVEREENKOMST IS UIT HOOFDE WAARVAN BLACKBERRY BLACKBERRY-SOFTWARE EN -SERVICES BESCHIKBAAR MAAKT VOOR DE BLACKBERRY-OPLOSSING (VOORHEEN DE BLACKBERRY-SOFTWARELICENTIEOVEREENKOMST), ZOALS DEZE IS GEWIJZIGD DOOR DEZE VOORWAARDEN VAN DE GRATIS KLANTSUPPORTSERVICEREGELING VOOR DE SMARTPHONE MET PORSCHE-DESIGN VAN BLACKBERRY (de "**Voorwaarden**"). Zorg ervoor dat u deze Voorwaarden, BlackBerry's privacybeleid en de BBOLO hebt doorgelezen voordat u akkoord gaat met de Overeenkomst. U vindt het privacybeleid van BlackBerry op http://blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp en de BBOLO op <http://blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

De Overeenkomst vormt een wettelijk contract tussen u als persoon of, als u gemachtigd bent om namens uw bedrijf of een andere entiteit op te treden, de entiteit die u vertegenwoordigt (in beide gevallen "**U**" te noemen) enerzijds en BlackBerry Limited dan wel haar gelieerde of dochteronderneming, zoals deze wordt gespecificeerd in de BBOLO die in uw jurisdictie geldt, anderzijds ("**BlackBerry**") inzake Uw toegang tot en gebruik van Uw Gratis supportaccount en de Supportservices (zoals gedefinieerd in clause 5(a) hieronder) die in het kader of uit hoofde van de Gratis supportregeling worden verstrekt. U en BlackBerry worden hierna afzonderlijk een "**Partij**" en gezamenlijk de "**Partijen**" genoemd. Alle in het kader van de Supportservices door BlackBerry aan u verstrekte software is "Software", alle Supportservices zijn "Services" en beide maken deel uit van "Uw BlackBerry-oplossing", zoals deze termen in de BBOLO worden gedefinieerd.

1. **Overeenkomst.** DOOR: (I) UW AANVAARDING MONDELING BIJ BLACKBERRY KENBAAR TE MAKEN, (II) BLACKBERRY EEN "IK ACCEPTEER"- REACTIE TE STUREN PER E-MAIL, OF (III) ERTOE OVER TE GAAN SUPPORTSERVICES VAN BLACKBERRY TE VERKRIJGEN, GEEFT U AAN DAT U DE OVEREENKOMST HEBT GELEZEN EN BEGREPEN, ALS BINDEND ACCEPTEERT EN ZULT NALEVEN. ALS U NIET AKKOORD GAAT MET DEZE OVEREENKOMST, MAG U ZICH NIET REGISTREREN VOOR, GEEN TOEGANG VERKRIJGEN TOT EN GEEN GEBRUIK MAKEN VAN DE SUPPORTSERVICES. Als u vragen of opmerkingen hebt over de Overeenkomst, kunt u contact opnemen met BlackBerry via legalinfo@blackberry.com.
2. **Meerderjarigheid.** U MOET: (A) TEN MINSTE ACHTTIEN (18) JAAR OUD ZIJN, EN (B) VOLGENS DE WETGEVING VAN UW JURISDICTIE MEERDERJARIG ZIJN OM DEZE VOORWAARDEN TE KUNNEN AANVAARDEN OF OM UW GRATIS SUPPORTACCOUNT TE KUNNEN VERKRIJGEN.
3. **Definities.** Alle termen in deze Voorwaarden die met een hoofdletter beginnen, hebben de betekenis die er in de BBOLO aan wordt gegeven, tenzij anderszins wordt bepaald in deze Voorwaarden.

VOORWAARDEN VAN GRATIS KLANTSUPPORTSERVICEREGELING VOOR SMARTPHONE MET PORSCHE-DESIGN VAN BLACKBERRY

4. **Kwalificatie voor Gratis supportregeling** De Gratis supportregeling is geldig en wordt U aangeboden in landen waar BlackBerry momenteel Supportservices verstrekt en uitsluitend voor nieuwe Gedekte producten (volgens de definitie in clause 5(a) hieronder), op voorwaarde dat U Uw Gratis supportaccount vóór de vervaldatum van de Dekkingsperiode (volgens de definitie in clause 6 hieronder) verkrijgt. Als U Supportservices verkrijgt in een land buiten Uw jurisdictie, zijn deze Voorwaarden toch van toepassing. Ga voor een lijst met landen waar BlackBerry momenteel Supportservices levert naar www.blackberry.com/gettingstarted. Als U services voor andere BlackBerry-producten nodig hebt, kunt U terecht op www.blackberry.com/support.

5. Supportservices.

- (a) BlackBerry biedt U uit hoofde van de Gratis supportregeling rechtstreeks of via haar leveranciers toegang tot bepaalde technische supportservices en dit uitsluitend voor Uw Smartphone met Porsche-design van BlackBerry (Uw "Handheld BlackBerry-product", zoals deze term in de BBOLO wordt gedefinieerd), de Handheld BlackBerry-software die op het moment van de oorspronkelijke aanschaf vooraf op Uw Smartphone met Porsche-design van BlackBerry was geïnstalleerd en eventuele door BlackBerry geleverde upgrades of updates voor de Handheld BlackBerry-software, evenals de hardwareaccessoires die in de originele verpakking bij Uw Smartphone met Porsche-design van BlackBerry zijn geleverd (gezamenlijk het "**Gedekte product**" te noemen) gedurende de in clause 6 hieronder gedefinieerde Dekkingsperiode (de "**Supportservices**"). **HET GEDEKTE PRODUCT OMVAT UITDRUKKELIJK GEEN ARTIKEL VAN DERDEN DIE MOGELIJK VOORAF ZIJN GELADEN.** De Supportservices kunnen U via de telefoon en/of via een webchat worden verstrekt. Door Supportservices te verstrekken, proberen BlackBerry en/of haar leveranciers Uw problemen op te lossen voor zover deze binnen de scope vallen van de Supportservices die in clause 5(b) hieronder worden genoemd. Een oplossing kan echter niet worden gegarandeerd.
- (b) **Scope van de Supportservices:** de Supportservices omvatten een reactie op dan wel assistentie bij: (i) algemene vragen over de kernfuncties van het Gedekte product (met uitzondering van Onderdelen van derden), het eerste gebruik en de installatie, (ii) vragen over de Gratis supportregeling en de Supportservices in het algemeen, met inbegrip van de belangrijkste technische supportkenmerken, de registratie en de rechten, (iii) de personalisering van Uw Gedekte product, (iv) eenvoudige en complexe problemen en vormen van gegevensherstel, (v) vragen over de betekenis van foutmeldingen, en (vi) de vaststelling of reparaties vereist zijn voor Uw Handheld BlackBerry-product en/of de accessoires die in de originele verpakking bij het Handheld BlackBerry-product zijn geleverd. In het geval van de Handheld BlackBerry-software verstrekt BlackBerry uitsluitend support voor de actuele versie van elk onderdeel van de Handheld BlackBerry-software en de versie die onmiddellijk aan de actuele versie voorafgaat.
- (c) **Beperkingen:** de Supportservices omvatten geen:
- (i) support voor problemen die, naar het oordeel van BlackBerry, zijn ontstaan doordat het Gedekte product op een andere manier is gebruikt dan uitdrukkelijk in de door BlackBerry verstrekte documentatie wordt aangegeven, met inbegrip van maar niet beperkt tot problemen die zijn ontstaan doordat U het Gedekte product hebt gebruikt of gewijzigd op een manier waarvoor het Gedekte product niet door BlackBerry is ontwikkeld;
 - (ii) services die vereist zijn om problemen op te lossen die zijn ontstaan door onderhouds- of configuratiewijzigingen die door anderen dan BlackBerry in of voor Uw Gedekte product zijn doorgevoerd of verstrekt;

VOORWAARDEN VAN GRATIS KLANTSUPPORTSERVICEREGELING VOOR SMARTPHONE MET PORSCHE-DESIGN VAN BLACKBERRY

- (iii) support voor problemen die zijn ontstaan door factoren buiten de producten, Software en services van BlackBerry, zoals: (1) Onderdelen van derden en/of Services van derden, (2) de incompatibiliteit van het Gedekte product met Onderdelen van derden en/of Services van derden, (3) overmacht (waaronder natuurrampen, stakingen, brand, omgevingsfactoren dan wel andere gebeurtenissen of omstandigheden die buiten de directe controle van BlackBerry vallen) of (4) Onderdelen van derden en/of Services van derden die bij Uw Gedekte product zijn geleverd;
 - (iv) support voor problemen die op andere producten, software en services van BlackBerry betrekking hebben dan op het Gedekte product of Uw Gratis supportregeling, waarbij voor alle duidelijkheid uitdrukkelijk wordt gesteld dat de Supportservices niet de verstrekking omvatten van informatie over of services voor de BlackBerry Enterprise Server (BES) of het Mobile Voice System (MVS);
 - (v) support bij de toegang tot, het gebruiken, downloaden of configureren van en/of het oplossen van problemen met Onderdelen van derden;
 - (vi) support voor problemen die te maken hebben met gegevensverlies of -beschadiging, met inbegrip van maar niet beperkt tot gegevens die tijdens de Supportservices verloren gaan of beschadigd raken; en
 - (vii) de reparatie van hardwaredefecten die gedekt worden door de beperkte garantie voor Uw Gedekte product.
- (d) **Beschikbaarheid en tijden:** U vindt de actuele contactgegevens voor de Supportservices die U in Uw land ter beschikking staan op www.blackberry.com/gettingstarted. De telefoonnummers, URL's, openingstijden van de telefonische support en de vorm (waaronder de talen) waarin de Supportservices beschikbaar zijn, worden van tijd tot tijd en naar het oordeel van BlackBerry door BlackBerry bepaald (en mogelijk gewijzigd). Indien door BlackBerry wijzigingen worden doorgevoerd, is clauseule 13 hieronder van toepassing.

ER KUNNEN VOOR UW SUPPORTGESPREKKEN LOKALE OF INTERLOKALE TELEFOONKOSTEN, KOSTEN VAN DRAADLOZE OF MOBIELE NETWERKEN, ROAMINGKOSTEN EN GEGEVENSGBRUIKSKOSTEN IN REKENING WORDEN GEBRACHT.

6. **Dekkingsperiode.** BlackBerry stelt U de Supportservices ter beschikking van de datum waarop U Uw Handheld BlackBerry-product aanschaft tot de vervaldatum van de garantieperiode van Uw Handheld BlackBerry-product, zoals wordt gedefinieerd in de beperkte garantie voor het Handheld BlackBerry-product die in Uw land geldt en die beschikbaar is op www.blackberry.com/legal (de "**Dekkingsperiode**"). De Supportservices beginnen echter pas wanneer U Uw Gratis supportaccount verkrijgt en de Overeenkomst accepteert. Als het na de aanschaf van Uw Handheld BlackBerry-product bijvoorbeeld dertig (30) dagen duurt voordat U Uw Gratis supportaccount verkrijgt en de Overeenkomst accepteert, wordt de Dekkingsperiode met dertig (30) dagen verkort. **BLACKBERRY BRENGT U NIETS IN REKENING VOOR HET GEBRUIK VAN DE SUPPORTSERVICES OF DE GRATIS SUPPORTREGELING TIJDENS DE DEKKINGSPERIODE. ER KUNNEN ECHTER NETWERKKOSTEN (BIJVOORBEELD VOOR LANGEAFSTANDSGESPREKKEN) IN REKENING WORDEN GEBRACHT.** De Gratis supportregeling (inclusief de Supportservices) kan niet worden verlengd.

VOORWAARDEN VAN GRATIS KLANTSUPPORTSERVICEREGELING VOOR SMARTPHONE MET PORSCHE-DESIGN VAN BLACKBERRY

7. **Uw verantwoordelijkheden.** U stemt ermee in
- (a) om: (i) correcte, accurate, actuele en volledige informatie over uzelf te zullen verstrekken waar hier door relevante registratieformulieren om wordt gevraagd, met inbegrip van maar niet beperkt tot informatie over Uw Gedekte product, Uw contactgegevens en Uw identiteit (de "**Registratiegegevens**"), en (ii) de Registratiegegevens te zullen onderhouden en meteen te zullen bijwerken waar dit nodig is om ze correct, accuraat, actueel en volledig te houden; en
 - (b) BlackBerry te zullen voorzien van alle informatie en/of assistentie die BlackBerry redelijkerwijs vraagt of eist om de Supportservices aan U te kunnen verstrekken, problemdiagnoses te kunnen stellen en anderszins aan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst te kunnen voldoen. Dit omvat maar is niet beperkt tot de verstrekking door U aan BlackBerry en op verzoek van BlackBerry van informatie over de pincode, het serienummer, de versie van het besturingssysteem, de geïnstalleerde software, de op Uw Gedekte product aangesloten of geïnstalleerde randapparaten, de logs, de weergegeven foutmeldingen, de acties die U hebt ondernomen voordat u problemen ondervond met Uw Gedekte product en de stappen die U hebt ondernomen om het probleem op te lossen.
8. **Veiligheid van de Gratis supportaccount.** Wanneer u de Overeenkomst accepteert, wordt U gevraagd in het kader van het registratieproces voor Uw Gratis supportaccount het e-mailadres en de andere Registratiegegevens op te geven die u aan uw Gratis supportaccount wilt koppelen. Zodra de registratie van Uw Gratis supportaccount is voltooid, krijgt U toegang tot de Supportservices die uit hoofde van de Gratis supportregeling worden verstrekt. Noch Uw Gratis supportaccount noch Uw toegang tot de Gratis supportregeling mag aan iemand anders worden overgedragen. U bent verantwoordelijk voor de veiligheid van Uw Gratis supportaccount en volledig verantwoordelijk voor alle activiteiten die onder Uw Gratis supportaccount plaatsvinden. U stemt ermee in BlackBerry in kennis te zullen stellen zodra u onbevoegd gebruik van Uw Gratis supportaccount of een ander veiligheidsprobleem vaststelt. U erkent en stemt ermee in dat BlackBerry niet aansprakelijk is voor verlies dat of schade die voortvloeit uit Uw verzuim om aan de bovenstaande bepalingen te voldoen.
9. **Persoonsgegevens.** Alle communicatie die elektronisch of anderszins plaatsvindt met BlackBerry, de aan BlackBerry gelieerde ondernemingen en/of BlackBerry's leveranciers, kan worden opgenomen voor trainings-, kwaliteits-, service- en referentiedoeleinden. Onverminderd het privacybeleid van BlackBerry en de voorwaarden in de BBOLO over persoonsgegevens, begrijpt U en stemt U ermee in dat persoonsgegevens mogelijk worden verzameld, gebruikt, verwerkt, verzonden en opgeslagen in Canada, de Verenigde Staten en andere landen waar BlackBerry, de aan BlackBerry gelieerde ondernemingen en/of BlackBerry's leveranciers voorzieningen aanhouden (waaronder landen buiten de Europese Economische Ruimte).
10. **Termijn.** Deze Overeenkomst en de Gratis supportregeling blijven van kracht tot de vroegste van de volgende data: (a) de vervaldatum van de Dekkingsperiode, of (ii) de datum van de beëindiging van de Overeenkomst conform clause 11 of 12 hieronder.
11. **Beëindiging door BlackBerry.** Als U de Overeenkomst schendt, mag BlackBerry (naast alle andere rechten en rechtsmiddelen die uit hoofde van de Overeenkomst, volgens de wet of anderszins bestaan) de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen, Uw Gratis supportregeling en Gratis supportaccount annuleren en de levering van de Supportservices staken. Bovendien mag BlackBerry de Overeenkomst en/of de Gratis supportregeling tussentijds en naar eigen goeddunken beëindigen door U hier tien (10) dagen van tevoren schriftelijk van in kennis te stellen via het e-mailadres dat U voor Uw Gratis supportaccount hebt opgegeven. U stemt er ook mee in dat BlackBerry jegens U of derden niet aansprakelijk is bij een eventuele beëindiging van de Overeenkomst, Uw Gratis supportregeling of Uw Gratis supportaccount dan wel bij beperking van Uw toegang tot en/of opschorting van uw gebruik van de Supportservices.

VOORWAARDEN VAN GRATIS KLANTSUPPORTSERVICEREGELING VOOR SMARTPHONE MET PORSCHE-DESIGN VAN BLACKBERRY

12. **Beëindiging door U.** U mag Uw Gratis supportregeling, Uw Gratis supportaccount en deze Voorwaarden te allen tijde om wat voor reden dan ook beëindigen. Indien U Uw Gratis supportregeling, Uw Gratis supportaccount en deze Voorwaarden wenst te beëindigen, kunt u. (a) BlackBerry bellen op het telefoonnummer voor Supportservices in uw land zoals dit te vinden is op www.blackberry.com/gettingstarted en een medewerker van BlackBerry in kennis stellen van uw wens om te beëindigen, of (b) BlackBerry schriftelijk in kennis stellen van uw wens om te beëindigen door een brief te sturen naar 2200 University Avenue East, Waterloo, Ontario, Canada, N2K 0A7. **BEËINDIGING DOOR U VIA E-MAIL IS NIET VOLDOENDE OM UW GRATIS SUPPORTREGELING, UW GRATIS SUPPORTACCOUNT EN DEZE VOORWAARDEN TE BEËINDIGEN.** Wanneer U op deze manier beëindigt, komt Uw recht op gebruik van de Supportservices te vervallen, met inachtneming van de permanente bepalingen van de Overeenkomst.
13. **Wijzigingsrecht.** Naast de manier waarop BlackBerry de BBOLO of haar privacybeleid bijwerkt of herzielt, behoudt zij zich het recht voor om deze Voorwaarden van tijd tot tijd en naar eigen goeddunken bij te werken of te herzien en U op een redelijkerwijs aanvaardbare manier van dergelijke updates en herzieningen in kennis te stellen, waaronder maar niet uitsluitend middels publicatie van updates en/of herzieningen op de website van BlackBerry (www.blackberry.com/legal) of verzending van een e-mailbericht naar het e-mailadres dat U voor Uw Gratis supportaccount hebt opgegeven. U stemt ermee in dat U de Overeenkomst bij een kennisgeving inzake een update en/of herziening zult doornemen zodat U op de hoogte blijft van de Supportservices die conform de Overeenkomst aan U worden verstrekt. Indien u na een kennisgeving inzake een update en/of herziening van de Overeenkomst de Supportservices gebruikt (dan wel vervolgacties onderneemt in verband met een open ticket), geeft U hiermee aan dat U deze wijzigingen accepteert. Wezenlijke wijzigingen van de Overeenkomst worden niet met terugwerkende kracht toegepast op vorderingen of geschillen met betrekking tot de Overeenkomst die vóór dergelijke wijzigingen zijn ontstaan.
14. **Conflicten.** Indien bepalingen van deze Voorwaarden in strijd zijn met de voorwaarden van de BBOLO dan wel met addenda of amendementen op de BBOLO, prevaleren deze Voorwaarden voor zover er sprake is van een inconsistentie en uitsluitend met betrekking tot de Gratis supportregeling.
15. **Diverse bepalingen.** Behalve voor zover in dit document anderszins wordt bepaald, dienen kennisgevingen uit hoofde van dit document te worden verstrekt conform de relevante "Kennisgevingen"-bepaling van de BBOLO. U stemt ermee in dat gedrukte versies van de Overeenkomst en van langs elektronische weg verstrekte kennisgevingen in dezelfde mate en met inachtneming van dezelfde voorwaarden toelaatbaar zijn bij gerechtelijke of bestuurlijke procedures met betrekking tot de Overeenkomst als andere zakelijke documenten en akten die oorspronkelijk in gedrukte vorm zijn gegenereerd en onderhouden. BlackBerry is niet aansprakelijk voor een verzuim aan verplichtingen te voldoen, indien een dergelijk verzuim wordt veroorzaakt door factoren buiten haar controle.