

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PLAN DE SERVICES D'ASSISTANCE CLIENTÈLE COMPLÉMENTAIRE DU SMARTPHONE BLACKBERRY PORSCHE DESIGN

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT DOCUMENT AVANT D'ACCEPTER LES CONDITIONS.

BlackBerry (tel que défini ci-dessous) est heureux de mettre à votre disposition (tel que défini ci-dessous) le plan de services d'assistance clientèle complémentaire de BlackBerry à compter de la date d'achat de votre nouveau smartphone BlackBerry Porsche Design (le "**Plan d'assistance complémentaire**"). POUR ACCÉDER AUX SERVICES MIS À DISPOSITION DANS LE CADRE DU PLAN D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE DE BLACKBERRY, VOUS DEVEZ : (1) ACHEVER LE PROCESSUS D'INSCRIPTION POUR UN COMPTE DE PLAN DE SERVICES D'ASSISTANCE CLIENTÈLE COMPLÉMENTAIRE (" **votre compte de plan complémentaire**"); ET (2) ACCEPTER LE CONTRAT DE SERVICES D'ASSISTANCE CLIENTÈLE COMPLÉMENTAIRE DU SMARTPHONE BLACKBERRY PORSCHE DESIGN (le "**Contrat**"). LE CONTRAT COMPREND LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE BLACKBERRY, LE CONTRAT DE LICENCE EN VIGUEUR DE LA SOLUTION BLACKBERRY S'APPLIQUANT À VOUS (LE "**CLSBB**"), QUI EST LE CONTRAT EN VERTU DUQUEL BLACKBERRY MET À DISPOSITION LE LOGICIEL BLACKBERRY ET LES SERVICES POUR LA SOLUTION BLACKBERRY (AUPARAVANT CONNU SOUS LE NOM DE CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL BLACKBERRY), TEL QUE MODIFIÉ PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DU PLAN DE SERVICES D'ASSISTANCE CLIENTÈLE COMPLÉMENTAIRE DU SMARTPHONE BLACKBERRY PORSCHE DESIGN (les "**Conditions générales**"). Veuillez lire attentivement les présentes Conditions générales, la politique de confidentialité de BlackBerry et le CLSBB avant de donner votre accord au Contrat. Vous trouverez la politique de confidentialité à l'adresse http://blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp et le CLSBB à l'adresse <http://blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

Le Contrat constitue un accord légal entre vous individuellement ou, si vous êtes habilité à agir au nom de votre société ou d'une autre entité, l'entité en faveur de laquelle vous agissez, (dans les deux cas "**Vous**") et BlackBerry Limited, ou la filiale ou la société affiliée de celle-ci tel qu'indiqué dans le CLSBB applicable dans votre juridiction ("**BlackBerry**"), en ce qui concerne l'accès à votre Compte de plan complémentaire et aux Services d'assistance, ainsi que leur utilisation (tels que définis au sous-paragraphe 5(a) ci-dessous) fournis dans le cadre ou comme objet du Plan d'assistance complémentaire. Dans le présent contrat, il est fait référence à Vous et BlackBerry individuellement comme "**Partie**" et collectivement comme "**Parties**". Tout logiciel vous ayant été fourni par BlackBerry en lien avec les Services d'assistance est le "Logiciel", et les Services d'assistance sont les "Services" et font partie de "votre Solution BlackBerry", conformément aux conditions définies dans le CLSBB.

1. **Contrat.** EN : (I) INDIQUANT VOTRE CONSENTEMENT VERBALEMENT À BLACKBERRY; (II) ENVOYANT UNE RÉPONSE PAR E-MAIL À BLACKBERRY AVEC LA MENTION "J'ACCEPTÉ", OU (III) CONTINUER D'OBTENIR DES SERVICES D'ASSISTANCE DE BLACKBERRY, VOUS RECONNAISSEZ D'AVOIR LU ET COMPRIS LE PRÉSENT CONTRAT, ACCEPTEZ LES OBLIGATIONS QU'IL CRÉE ET VOUS ENGAGEZ À LE RESPECTER. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LE CONTRAT, VOUS NE POUVEZ PAS VOUS INSCRIRE POUR BÉNÉFICIER DES SERVICES D'ASSISTANCE, ACCÉDER À CES SERVICES NI LES UTILISER. Si vous avez des questions ou des préoccupations relatives au Contrat, veuillez contacter BlackBerry à l'adresse legalinfo@blackberry.com.
2. **Âge de majorité.** VOUS DEVEZ AVOIR : (A) AU MOINS DIX-HUIT (18) ANS ; ET (B) L'ÂGE DE LA MAJORITÉ DÉTERMINÉ PAR LA LÉGISLATION DE VOTRE JURIDICTION POUR CONTRACTER UNE OBLIGATION EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES OU OBTENIR VOTRE COMPTE DE PLAN COMPLÉMENTAIRE.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PLAN DE SERVICES D'ASSISTANCE CLIENTÈLE COMPLÉMENTAIRE DU SMARTPHONE BLACKBERRY PORSCHE DESIGN

3. **Définitions.** Tous les termes commençant par une lettre majuscule dans les présentes Conditions générales ont les significations indiquées dans le CLSBB, sauf indication contraire figurant dans les présentes Conditions générales.
4. **Éligibilité au Plan d'assistance complémentaire.** Le Plan d'assistance complémentaire est valide et vous est proposé dans les pays où BlackBerry offre actuellement des Services d'assistance pour de nouveaux Produits couverts (tels que définis au sous-paragraphe 5(a) ci-dessous), à condition que vous obteniez votre Compte de plan complémentaire avant l'expiration de la Période de couverture (telle que définie au paragraphe 6 ci-dessous). Si vous obtenez les Services d'assistance dans un pays en dehors de votre juridiction, les présentes Conditions générales s'appliquent toujours. Pour obtenir la liste des pays dans lesquels BlackBerry offre actuellement des Services d'assistance, veuillez vous rendre sur la page www.blackberry.com/gettingstarted. Si vous souhaitez obtenir des services pour un autre produit BlackBerry, veuillez vous rendre sur la page www.blackberry.com/support.
5. **Services d'assistance.**
- (a) Dans le cadre du Plan d'assistance complémentaire, BlackBerry, directement ou par l'intermédiaire de ses prestataires de services, vous fournira l'accès à certains services d'assistance technique en ce qui concerne votre smartphone BlackBerry Porsche Design uniquement (votre "Produit portable BlackBerry", tel que ce terme est défini dans le CLSBB), le Logiciel portable BlackBerry pré-installé sur votre smartphone BlackBerry Porsche Design au moment de l'achat initial, ainsi que les mises à niveau ou les mises à jour fournies par BlackBerry pour le Logiciel portable BlackBerry et les accessoires matériels qui sont contenus dans l'emballage d'origine de votre smartphone BlackBerry Porsche Design (collectivement désignés par le "**Produit couvert**") durant la Période de couverture définie au paragraphe 6 ci-dessous (les "**Services d'assistance**"). **LE PRODUIT COUVERT EXCLUT EXPRESSÉMENT LES ARTICLES DE TIERCE PARTIE POUVANT ÊTRE PRÉ-TÉLÉCHARGÉS SUR CELUI-CI.** Les Services d'assistance peuvent être mis à votre disposition par téléphone et/ou chat Internet. Dans le cadre de la fourniture de Services d'assistance, BlackBerry et/ou ses prestataires de services essaieront de résoudre vos problèmes entrant dans le champ d'application des Services d'assistance et figurant dans la liste du sous-paragraphe 5(b) ci-dessous, mais ne peuvent pas en garantir la résolution.
- (b) **Champ d'application des Services d'assistance :** les Services d'assistance comprennent la réponse et l'assistance concernant : (i) les questions générales relatives aux principales caractéristiques du Produit couvert (à l'exception des Articles de tierces parties), le démarrage et l'installation ; (ii) les demandes concernant le Plan d'assistance complémentaire et les Services d'assistance en général, y compris les principales caractéristiques de l'assistance technique, l'inscription et les droits ; (iii) la personnalisation de votre Produit couvert ; (iv) l'assistance technique avec dépannage simple et avancé, et récupération de données ; (v) l'interprétation des messages d'erreur ; et (vi) la nécessité des réparations de votre Produit portable BlackBerry et/ou des accessoires contenus dans l'emballage d'origine du Produit portable BlackBerry. En ce qui concerne le Logiciel portable BlackBerry, BlackBerry fournira une assistance uniquement pour la version actuelle de chaque élément du Logiciel portable BlackBerry et la version précédant immédiatement la version actuelle.
- (c) **Restrictions :** les Services d'assistance ne comprennent pas :
- (i) l'assistance pour des problèmes qui, tels que déterminés par BlackBerry à son entière discrétion, résultent de l'utilisation du Produit couvert d'une manière différente de celle expressément prévue dans les documents fournis par BlackBerry, y compris, mais sans limitation, des problèmes résultant de votre utilisation ou modification du Produit couvert d'une manière dont le Produit couvert n'est pas destiné à être utilisé ou modifié selon BlackBerry ;

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PLAN DE SERVICES D'ASSISTANCE CLIENTÈLE COMPLÉMENTAIRE DU SMARTPHONE BLACKBERRY PORSCHE DESIGN

- (ii) les services nécessaires pour résoudre les problèmes causés par des changements de maintenance ou de configuration apportés à ou fournis pour votre Produit couvert par toute personne autre que BlackBerry ;
 - (iii) les problèmes résultant de facteurs externes aux produits, Logiciels et services BlackBerry, tels que ceux provenant : (1) d'Articles de tierce partie et/ou de Services de tierce partie, (2) de l'interopérabilité du Produit couvert avec des Articles de tierce partie et/ou des Services de tierce partie, (3) d'un cas de force majeure (ce qui comprend les catastrophes naturelles, une action ouvrière, un incendie, des conditions environnementales et tout autre événement ou circonstance échappant au contrôle direct de BlackBerry) ou (4) d'Articles de tierce partie ou de Services de tierce partie inclus avec votre Produit couvert ;
 - (iv) les problèmes liés aux produits, logiciels et services BlackBerry autres que le Produit couvert ou votre Plan d'assistance complémentaire. Pour plus de clarté, les Services d'assistance excluent expressément la fourniture d'informations ou de services liés au Serveur d'entreprise BlackBerry (BES) ou au Système vocal mobile (SVM) ;
 - (v) l'assistance liée à l'utilisation, à l'accès, au téléchargement, à la configuration et/ou au dépannage d'Articles de tierce partie ;
 - (vi) les problèmes liés à la perte ou l'endommagement de données, y compris, mais sans limitation, les données perdues ou endommagées durant les Services d'assistance ; et
 - (vii) la réparation des défauts du système couverts par la garantie limitée de votre Produit couvert.
- (d) **Accès et horaires** : vous trouverez les coordonnées les plus à jour pour les Services d'assistance à votre disposition dans votre pays sur la page Web www.blackberry.com/gettingstarted. Les numéros de téléphone, les URL, les horaires d'assistance téléphoniques et la forme (y compris les langues) rendant accessibles les Services d'assistance seront décidés (et sont susceptibles d'être modifiés) par BlackBerry, à l'entière discrétion de BlackBerry, et ce, à tout moment. Si de telles modifications sont effectuées par BlackBerry, le paragraphe 13 ci-dessous s'appliquera.

DES FRAIS LOCAUX, NATIONAUX, DE CONNEXION SANS FIL DE TIERCE PARTIE, D'OPÉRATEUR, D'ITINÉRANCE OU D'USAGE DE DONNÉES PEUVENT S'APPLIQUER AUX APPELS QUE VOUS PASSEZ À L'ASSISTANCE.

6. **Période de couverture.** BlackBerry mettra à votre disposition les Services d'assistance à compter de la date à laquelle vous avez acheté votre Produit portatif BlackBerry jusqu'à l'expiration de la période de garantie de votre Produit portatif BlackBerry, telle qu'identifiée dans la Garantie limitée des produits portatifs BlackBerry pour votre pays, qui est disponible à l'adresse www.blackberry.com/legal (la "**Période de couverture**"). Cependant, les Services d'assistance commenceront uniquement lorsque vous obtiendrez votre Compte de plan complémentaire et accepterez le Contrat. Par exemple, si vous obtenez votre Compte de plan complémentaire et acceptez le Contrat trente (30) jours après l'achat de votre Produit portatif BlackBerry, la Période de couverture sera alors réduite de trente (30) jours. **BLACKBERRY NE VOUS FACTURERA PAS L'UTILISATION DES SERVICES D'ASSISTANCE NI DU PLAN D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE DURANT LA PÉRIODE DE COUVERTURE. CÉPENDANT, DES FRAIS DE SERVICE DE CONNEXION (Y COMPRIS DES FRAIS LONGUE DISTANCE) PEUVENT S'APPLIQUER.** Le Plan d'assistance complémentaire, y compris les Services d'assistance, ne peut pas être renouvelé.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PLAN DE SERVICES D'ASSISTANCE CLIENTÈLE COMPLÉMENTAIRE DU SMARTPHONE BLACKBERRY PORSCHE DESIGN

7. **Vos responsabilités.** Vous acceptez de
- (a) (i) fournir des informations avérées, exactes, actuelles et complètes sur vous, comme les formulaires d'inscription en vigueur l'exigent, y compris, mais sans limitation, des informations liées à votre Produit couvert, vos coordonnées et votre identification (les "**Données d'inscription**"); et (ii) tenir et mettre à jour rapidement les Données d'inscription pour qu'elles demeurent avérées, exactes, actuelles et complètes ; et
 - (b) fournir à BlackBerry les informations et/ou l'assistance que BlackBerry demande ou requiert pour vous fournir les Services d'assistance, diagnostiquer les problèmes et remplir ses obligations en vertu du Contrat. Cela comprend d'offrir, sans limitation, votre code PIN, le numéro de série, la version du système d'exploitation, le logiciel installé, les appareils périphériques connectés à votre Produit couvert ou installés sur celui-ci, des journaux, les messages d'erreur affichés, les actions menées avant que vous ne rencontriez des problèmes avec votre Produit couvert et les mesures prises pour résoudre le problème, la communication à BlackBerry, à la demande de BlackBerry.
8. **Sécurité du Compte de plan complémentaire.** Dès votre acceptation du Contrat, il vous sera demandé de fournir l'adresse e-mail et les autres Données d'inscription que vous souhaitez associer à votre Compte de plan complémentaire pour finaliser le processus d'enregistrement de votre Compte de plan complémentaire. Une fois cet enregistrement terminé, vous aurez accès aux Services d'assistance fournis dans le cadre du Plan d'assistance complémentaire. Ni votre Compte de plan complémentaire, ni votre accès au Plan d'assistance complémentaire ne peut être cédé à une autre personne. Vous êtes tenu de veiller à la sécurité de votre Compte de plan complémentaire et vous êtes entièrement responsable de toutes les actions qui émanent de votre Compte de plan complémentaire. Vous consentez à informer BlackBerry aussi rapidement que possible si vous avez connaissance de l'utilisation non autorisée de votre Compte de plan complémentaire ou de toute autre violation de la sécurité. Vous reconnaissez et acceptez que BlackBerry ne soit pas tenu responsable des pertes et dommages de quelque nature que ce soit résultant de votre manquement aux précédentes dispositions.
9. **Informations personnelles.** Toute communication, électronique ou autre, avec BlackBerry, les sociétés affiliées à BlackBerry et/ou les prestataires de services peut être enregistrée à des fins de formation, d'assurance qualité, de service client et de référence. Outre la politique de confidentialité de BlackBerry et les conditions générales visées dans le CLSBB en ce qui concerne vos informations personnelles, vous comprenez et consentez à ce que les informations personnelles puissent être recueillies, utilisées, traitées, transmises et stockées au Canada, aux États-Unis et dans les pays dans lesquels BlackBerry, les sociétés affiliées à BlackBerry et les prestataires de services retenus par BlackBerry entretiennent des installations (ce qui peut comprendre des pays situés hors de l'Espace économique européen).
10. **Durée.** Le présent Contrat et le Plan d'assistance complémentaire demeureront en vigueur jusqu'au premier événement survenant parmi les suivants : (i) l'expiration de la Période de couverture ; ou (ii) la résiliation du Contrat conformément aux paragraphes 11 ou 12 ci-dessous.
11. **Résiliation par BlackBerry.** Si vous enfreignez le Contrat, BlackBerry peut (outre les autres droits et recours visés dans le Contrat, par la loi ou autre) résilier le Contrat (ou une partie de celui-ci), annuler votre Plan d'assistance complémentaire, votre Compte de plan d'assistance complémentaire et cesser de fournir les Services d'assistance. De plus, BlackBerry peut résilier le Contrat ou le Plan d'assistance complémentaire, ou les deux, par commodité et à sa discrétion en vous adressant un avis écrit préalable de dix (10) jours à l'adresse e-mail que vous avez fournie pour votre Compte de plan complémentaire. De plus, vous consentez à ce que BlackBerry ne soit pas tenu responsable envers vous ou des tierces parties pour la résiliation du Contrat, de votre Plan d'assistance complémentaire, de votre Compte de plan complémentaire, ou pour la restriction de votre accès aux Services d'assistance et/ou les suspensions de l'utilisation de ces derniers.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PLAN DE SERVICES D'ASSISTANCE CLIENTÈLE COMPLÉMENTAIRE DU SMARTPHONE BLACKBERRY PORSCHE DESIGN

12. **Résiliation par vous-même.** Vous pouvez résilier votre Plan d'assistance complémentaire, votre Compte de plan complémentaire et les présentes Conditions générales à tout moment, quel qu'en soit le motif. Si vous souhaitez résilier votre Plan d'assistance complémentaire, votre Compte de plan complémentaire et les présentes Conditions générales, vous pouvez : (a) appeler BlackBerry au numéro de téléphone attribué aux Services d'assistance pour votre pays, figurant dans la liste à l'adresse www.blackberry.com/gettingstarted, et informer un représentant de BlackBerry que vous souhaitez résilier, ou (b) envoyer un avis écrit à BlackBerry indiquant votre souhait de résilier par courrier à l'adresse 2200 University Avenue East, Waterloo, Ontario, Canada, N2K 0A7. LA RÉSILIATION DE VOTRE PART PAR E-MAIL NE SUFFIT PAS POUR RÉSILIER VOTRE PLAN D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE, VOTRE COMPTE DE PLAN COMPLÉMENTAIRE ET LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES. À compter de la résiliation de votre part, votre droit d'utilisation des Services d'assistance prendra fin, sous réserve des dispositions de survie du Contrat.
13. **Droit de modification.** En plus de la manière dont BlackBerry met à jour ou révisé le CLSBB ou sa Politique de confidentialité, BlackBerry se réserve le droit de mettre à jour ou de réviser les présentes Conditions générales à tout moment à son entière discrétion et peut vous informer de ces mises à jour et révisions par des moyens raisonnables, y compris, mais sans limitation, via la publication des mises à jour et/ou révisions sur le site Web de BlackBerry à l'adresse www.blackberry.com/legal ou par e-mail à l'adresse e-mail que vous avez fournie pour votre Compte de plan complémentaire. Vous consentez à réviser le Contrat dès réception de la notification de mise à jour et/ou révision afin de garantir que vous avez toujours connaissance des Services d'assistance qui vous sont proposés conformément au Contrat. Votre utilisation des Services d'assistance (y compris le suivi concernant un billet ouvert) suite à la notification de ces mises à jour et/ou révisions du Contrat constituera une acceptation de ces modifications de votre part. Toute modification matérielle du Contrat ne s'appliquera pas de manière rétroactive aux réclamations ou litiges relatifs au Contrat survenant avant cette modification.
14. **Conflit.** Si l'un des paragraphes des présentes Conditions générales entre en conflit avec les Conditions générales du CLSBB ou avec tout autre addenda ou avenant au CLSBB, les présentes Conditions générales prévaudront dans la mesure de l'incohérence, mais uniquement dans leur cadre d'application au Plan d'assistance complémentaire.
15. **Divers.** Sauf indication contraire aux présentes, les avis y référant seront fournis conformément à la disposition "Avis" en vigueur dans le CLSBB. Vous consentez à ce qu'une version imprimée du Contrat et de tout avis remis sous forme électronique soit recevable lors de poursuites judiciaires ou administratives basées sur le Contrat ou relatives à celui-ci dans la même mesure et sous réserve des conditions, tout comme d'autres archives et documents professionnels originalement produits et conservés sous forme imprimée. BlackBerry ne sera pas responsable des manquements à ses obligations pour des raisons qui échappent à son contrôle.