

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA  
AL CLIENTE GRATUITO PARA EL SMARTPHONE PORSCHE DESIGN  
DE BLACKBERRY**

**LEA ATENTAMENTE ESTE DOCUMENTO ANTES DE ACEPTAR.**

BlackBerry (como se define a continuación) se complace en poner a disposición de Usted (como se define a continuación) el Plan de servicios de asistencia al cliente gratuito de BlackBerry que comenzará a partir de la fecha en que Usted adquiera un nuevo Smartphone Porsche Design de BlackBerry (el “**Plan de asistencia gratuito**”). PARA PODER ACCEDER A LOS SERVICIOS DISPONIBLES BAJO EL PLAN DE ASISTENCIA GRATUITO DE BLACKBERRY USTED DEBE: (1) COMPLETAR EL PROCESO DE REGISTRO PARA OBTENER UNA CUENTA DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA AL CLIENTE (“**Su cuenta del Plan gratuito**”); Y (2) ACEPTAR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA AL CLIENTE GRATUITO PARA EL SMARTPHONE PORSCHE DESIGN DE BLACKBERRY (el “**Contrato**”). EL CONTRATO CONSTA DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE BLACKBERRY, EL CONTRATO DE LICENCIA DE LA SOLUCIÓN BLACKBERRY ACTUAL APLICABLE EN SU CASO (EL “**BBSLA**”), QUE ES EL CONTRATO BAJO EL CUAL BLACKBERRY PONE A SU DISPOSICIÓN EL SOFTWARE Y LOS SERVICIOS DE BLACKBERRY PARA LA SOLUCIÓN BLACKBERRY (ANTERIORMENTE CONOCIDO COMO CONTRATO DE LICENCIA DE SOFTWARE DE BLACKBERRY) MODIFICADO POR ESTOS **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA AL CLIENTE GRATUITO PARA EL SMARTPHONE PORSCHE DESIGN DE BLACKBERRY** (los “**Términos y condiciones**”). Asegúrese de revisar estos Términos y condiciones, la política de privacidad de BlackBerry, y el BBSLA antes de aceptar el Contrato. La política de privacidad de BlackBerry se puede encontrar en [http://blackberry.com/legal/privacy\\_policy.jsp](http://blackberry.com/legal/privacy_policy.jsp) y el BBSLA en <http://blackberry.com/legal/bbsla.jsp>.

El Contrato constituye un contrato legal entre usted individualmente, o si está autorizado a actuar en nombre de su compañía u otra entidad, la entidad en cuyo nombre Usted actúa (en cualquier caso “**Usted**”) y BlackBerry Limited, o la subsidiaria o filial de ella especificada en el BBSLA aplicable en Su jurisdicción (“**BlackBerry**”), en relación con Su acceso y uso de Su Cuenta del plan gratuito y los Servicios de asistencia (definidos en la subsección 5(a) siguiente) proporcionados como parte del Plan de asistencia gratuito. A Usted y a BlackBerry se les denomina “**Parte**” en el presente y colectivamente las “**Partes**”. Cualquier software proporcionado a Usted por BlackBerry respecto a los Servicios de asistencia es “Software” y los Servicios de asistencia son “Servicios” y forman parte de “Su solución BlackBerry”, tal como estos términos se definen en el BBSLA.

1. **Contrato.** AL: (I) INDICAR SU ACEPTACIÓN VERBALMENTE A BLACKBERRY; (II) PROPORCIONAR A BLACKBERRY UN MENSAJE DE CORREO ELECTRÓNICO DE RESPUESTA COMO “ACEPTO”; O (III) PROCEDER A OBTENER SERVICIOS DE ASISTENCIA DE BLACKBERRY, USTED RECONOCE QUE HA LEÍDO, COMPRENDIDO Y ACEPTA SOMETERSE AL CONTRATO Y CUMPLIRLO. SI NO ACEPTA EL CONTRATO, NO PODRÁ REGISTRARSE PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, ACCEDER A ELLOS NI UTILIZARLOS. Si tiene alguna duda sobre el Contrato, póngase en contacto con BlackBerry en [legalinfo@blackberry.com](mailto:legalinfo@blackberry.com).
2. **Mayoría de edad.** USTED DEBE: (A) TENER AL MENOS DIECIOCHO (18) AÑOS; Y (B) SER MAYOR DE EDAD SEGÚN LAS LEYES DE SU JURISDICCIÓN PARA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES O PARA OBTENER SU CUENTA DEL PLAN GRATUITO.
3. **Definiciones.** Todos los términos en mayúsculas de estos Términos y condiciones tendrán el significado establecido en el BBSLA a menos que se indique lo contrario en estos Términos y condiciones.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA AL CLIENTE GRATUITO PARA EL SMARTPHONE PORSCHE DESIGN DE BLACKBERRY

4. **Elegibilidad para el Plan de asistencia gratuito.** El Plan de asistencia gratuito es válido y se ofrece en los países en los que BlackBerry proporciona actualmente Servicios de asistencia solo para nuevos Productos cubiertos (según se define en la subsección 5(a) siguiente), siempre y cuando Usted haya obtenido su Cuenta del plan gratuito antes del vencimiento del Periodo de cobertura (definido en la Sección 6 siguiente). En los casos en los que Usted obtenga Servicios de asistencia en un país fuera de Su jurisdicción, estos Términos y condiciones seguirán siendo aplicables. Para ver una lista de los países en los que BlackBerry proporciona actualmente Servicios de asistencia, visite [www.blackberry.com/gettingstarted](http://www.blackberry.com/gettingstarted). Si Usted desea servicios para cualquier otro producto BlackBerry, visite [www.blackberry.com/support](http://www.blackberry.com/support).
5. **Servicios de asistencia.**
- (a) Bajo el Plan de asistencia gratuito, BlackBerry, directamente o a través de sus proveedores de servicios, le proporcionará a Usted acceso a determinados servicios de asistencia técnica exclusivamente en relación con Su Smartphone Porsche Design de BlackBerry (que es Su “Dispositivo de mano BlackBerry” según se define el término en el BBSLA), el Software de mano BlackBerry preinstalado en Su Smartphone Porsche Design de BlackBerry en el momento de la compra original junto con cualquier actualización suministrada por BlackBerry para el Software de mano BlackBerry y los accesorios de hardware que se incluyen en el paquete original de su Smartphone Porsche Design de BlackBerry (colectivamente el “**Producto cubierto**”) durante el Periodo de cobertura definido en la Sección 6 siguiente (los “**Servicios de asistencia**”). **EL PRODUCTO CUBIERTO EXCLUYE EXPRESAMENTE ELEMENTOS DE TERCEROS QUE PUEDAN ESTAR PRECARGADOS EN ÉL.** Los Servicios de asistencia pueden ponerse a Su disposición por teléfono y/o chat web. En su suministro de los Servicios de asistencia, BlackBerry y/o sus proveedores de servicios intentarán resolver los problemas que Usted tenga que estén dentro del alcance de los Servicios de asistencia enumerados en la subsección 5(b) siguiente, pero no se puede garantizar una resolución.
- (b) **Alcance de los Servicios de asistencia:** Los Servicios de asistencia incluyen la respuesta a o la ayuda con: (i) preguntas generales sobre las funciones esenciales del Producto cubierto (excluyendo Elementos de terceros), procedimientos iniciales e instalación; (ii) consultas sobre el Plan de asistencia gratuito y los Servicios de asistencia en general, incluyendo características de asistencia técnica claves, registro y titularidad; (iii) personalización de su Producto cubierto; (iv) asistencia técnica con resolución de problemas simple y avanzada, y recuperación de datos; (v) interpretación de mensajes de error; y (vi) determinación del momento en el que son necesarias reparaciones en su Dispositivo de mano BlackBerry y/o los accesorios contenidos en el paquete original del Dispositivo de mano BlackBerry. Con respecto al Software de mano BlackBerry, BlackBerry proporcionará asistencia únicamente para versión actual de cada elemento del Software de mano BlackBerry y la versión inmediatamente anterior a la que sea entonces la actual.
- (c) **Limitaciones:** Los Servicios de asistencia no incluyen:
- (i) suministro de asistencia para problemas que, según determine BlackBerry a su sola discreción, sean resultado del uso del Producto cubierto de un modo que no sea el expresamente contemplado por la documentación proporcionada por BlackBerry, incluyendo, entre otros, problemas que sean resultado de Su uso o modificación del Producto cubierto de un modo para cuyo uso o modificación no esté diseñado el Producto cubierto;

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA  
AL CLIENTE GRATUITO PARA EL SMARTPHONE PORSCHE DESIGN  
DE BLACKBERRY**

- (ii) servicios necesarios para tratar problemas causados por mantenimiento o cambios de configuración realizados o proporcionados para Su Producto cubierto por alguien distinto a BlackBerry;
  - (iii) problemas resultantes de factores externos a los productos, Software y servicios de BlackBerry como de: (1) Elementos de terceros y/o Servicios de terceros, (2) la interoperabilidad del Producto cubierto con Elementos de terceros y/o Servicios de terceros, (3) un evento de fuerza mayor (que incluye desastres naturales, acciones laborales, incendios, condiciones ambientales o cualquier otro evento o circunstancia que escape al control directo de BlackBerry) o (4) Elementos de terceros o Servicios de terceros incluidos con su Producto cubierto;
  - (iv) problemas relacionados con productos, software y servicios de BlackBerry que no sean el Producto cubierto o su Plan de asistencia gratuito. Para mayor claridad, los Servicios de asistencia excluyen expresamente el suministro de información o servicios relativos al servidor BlackBerry Enterprise Server (BES) o el sistema Mobile Voice System (MVS);
  - (v) suministro de asistencia en relación con el uso, el acceso, la descarga, la configuración y/o la resolución de problemas de Elementos de terceros;
  - (vi) problemas relacionados con la pérdida de datos incluyendo, entre otros, datos perdidos o dañados durante los Servicios de asistencia; y
  - (vii) reparación de defectos de hardware cubiertos por la garantía limitada para su Producto cubierto.
- (d) **Acceso y horario:** Puede encontrar la información de contacto más actualizada sobre los Servicios de asistencia que puede haber disponibles para Usted en Su país en [www.blackberry.com/gettingstarted](http://www.blackberry.com/gettingstarted). BlackBerry, a su sola discreción, decidirá cada cierto tiempo (y sujeto a cambios), los números de teléfono, las URL, el horario de asistencia telefónica y la forma (incluyendo los idiomas) en los que se suministran los Servicios de asistencia. Si BlackBerry realizara tales cambios se aplicará la sección 13 siguiente.

**PUEDEN SER APLICABLES TARIFAS POR USO LOCAL, NACIONAL, RED INALÁMBRICA DE TERCEROS, OPERADORA, ROAMING O USO DE DATOS PARA OFRECER ASISTENCIA A LAS LLAMADAS REALIZADAS POR USTED.**

6. **Periodo de cobertura.** BlackBerry pondrá los Servicios de asistencia a disposición de Usted a partir de la fecha en que Usted adquiera Su Dispositivo de mano BlackBerry hasta el vencimiento del periodo de garantía según se identifica en la Garantía limitada del Dispositivo de mano BlackBerry para Su país, que se encuentra disponible en [www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) (el “**Periodo de cobertura**”); no obstante, los Servicios de asistencia solo empezarán 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 compra de Su dispositivo de mano BlackBerry, el Periodo de cobertura se reduciría en treinta (30) días. **BLACKBERRY NO LE COBRARÁ POR EL USO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA O EL PLAN DE ASISTENCIA GRATUITO DURANTE EL PERIODO DE COBERTURA. NO OBSTANTE, PUEDEN SER APLICABLES COSTES POR EL SERVICIO TIEMPO DE CONEXIÓN (INCLUYENDO COSTES DE LARGA DISTANCIA).** El Plan de asistencia gratuito, incluyendo los Servicios de asistencia, no se puede renovar.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA  
AL CLIENTE GRATUITO PARA EL SMARTPHONE PORSCHE DESIGN  
DE BLACKBERRY**

7. **Sus responsabilidades.** Usted se compromete
- (a) a: (i) proporcionar información real, precisa, actual y completa sobre Usted como se le solicite en los formularios de registro aplicables incluyendo, entre otros, la información relacionada con Su Producto cubierto, Sus datos de contacto y Su identificación (los “**Datos de registro**”); y (ii) mantener y actualizar puntualmente los Datos de registro para mantenerlos reales, precisos, actuales y completos; y
  - (b) proporcionar a BlackBerry toda la información y/o asistencia que BlackBerry solicite de forma razonable o requiera para proporcionarle a Usted los Servicios de asistencia, diagnosticar problemas y cumplir de cualquier otro modo sus obligaciones en virtud de este Contrato. Esto incluye, entre otros, proporcionar a BlackBerry a petición de BlackBerry, su PIN, número de serie, versión de sistema operativo, software instalado, dispositivos periféricos conectados con o instalados en su Producto cubierto, registros, mensajes de error mostrados, acciones emprendidas antes de que Usted encontrara dificultades con Su producto cubierto y los pasos dados para resolver el problema.
8. **Seguridad de la Cuenta del plan gratuito.** Al aceptar el Contrato, se le pedirá que proporcione la dirección de correo electrónico y demás Datos de registro que Usted desee tener asociados con su Cuenta del plan gratuito como parte del proceso de registro de su Cuenta del plan gratuito. Al completar el registro de su Cuenta del plan gratuito, se le proporcionará acceso a los Servicios de asistencia suministrados en virtud del Plan de asistencia gratuito. Ni su Cuenta del plan gratuito ni Su acceso al Plan de asistencia gratuito es transferible a ninguna otra persona. Usted es responsable de mantener la seguridad de su Cuenta del plan gratuito y Usted es totalmente responsable de todas las actividades que tengan lugar bajo su Cuenta del plan gratuito. Usted se compromete a notificar a BlackBerry en cuanto tenga noticia de que se está realizando un uso no autorizado de su Cuenta del plan gratuito o cualquier otra infracción de seguridad. Usted reconoce y acepta que BlackBerry no es responsable de ninguna pérdida o daño de ninguna clase resultante de Su incumplimiento de lo anterior.
9. **Información personal.** Cualquier comunicación, electrónica o de cualquier otro modo, con BlackBerry, las compañías afiliadas con BlackBerry y/o los proveedores de servicios podrá ser grabada con fines de formación, aseguramiento de la calidad, servicio al cliente y referencia. Además de la política de privacidad de BlackBerry y los términos y condiciones del BBSLA sobre información personal, Usted además entiende y acepta que la información personal se puede recopilar, utilizar, procesar, transmitir y guardar en Canadá, Estados Unidos y cualquier país en el que BlackBerry, las compañías afiliadas con BlackBerry y los proveedores de servicios conservados por BlackBerry tengan instalaciones (que pueden incluir países fuera del Espacio Económico Europeo).
10. **Periodo de vigencia.** Este Contrato y el Plan de asistencia gratuito seguirán en vigor hasta la fecha que ocurra primero: (i) el vencimiento del Periodo de cobertura; o (ii) la terminación del Contrato según las secciones 11 o 12 siguientes.
11. **Terminación por parte de BlackBerry.** Si Usted incumple el Contrato, BlackBerry puede (además de todos los restantes derechos y remedios proporcionados en el Contrato, por ley u otros) terminar el Contrato (o parte de él), cancelar Su Plan de asistencia gratuito, Su Cuenta del plan gratuito y dejar de proporcionar los Servicios de asistencia. Además, BlackBerry puede terminar el Contrato o el Plan de asistencia gratuito, o ambos, a su comodidad y discreción tras proporcionarle a Usted previo notificación por escrito de diez (10) días a la dirección de correo electrónico que Usted proporcionara para su Cuenta del plan gratuito. Además, Usted acepta que BlackBerry no será responsable ante Usted o ningún tercero por la terminación del Contrato, Su Plan de asistencia gratuito, Su Cuenta del Plan gratuito o la limitación de Su acceso a los Servicios de asistencia y/o suspensiones del uso de ellos.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA  
AL CLIENTE GRATUITO PARA EL SMARTPHONE PORSCHE DESIGN  
DE BLACKBERRY**

12. **Terminación por parte de Usted.** Usted puede terminar Su Plan de asistencia gratuito, Su Cuenta del plan gratuito y estos Términos y condiciones en cualquier momento y por cualquier razón. Si Usted desea terminar Su Plan de asistencia gratuito, Su Cuenta del plan gratuito y estos Términos y condiciones, Usted puede: (a) llamar a BlackBerry al número de teléfono de los Servicios de asistencia para Su país indicado en [www.blackberry.com/gettingstarted](http://www.blackberry.com/gettingstarted) y notificar a un representante de BlackBerry Su deseo de terminar o (b) enviar una notificación por escrito a BlackBerry de Su deseo de terminar por correo a 2200 University Avenue East, Waterloo, Ontario, Canadá, N2K 0A7. LA TERMINACIÓN POR PARTE DE USTED POR CORREO ELECTRÓNICO NO ES SUFICIENTE PARA PONER FIN A SU PLAN DE ASISTENCIA GRATUITO, SU CUENTA DEL PLAN GRATUITO Y ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. Cuando Usted ponga término de este modo al Contrato, Su derecho a utilizar los Servicios de asistencia terminará, sujeto a las disposiciones de supervivencia del Contrato.
13. **Derecho de modificación.** Además del modo en que BlackBerry actualiza o revisa el BBSLA o la política de privacidad de BlackBerry, BlackBerry se reserva el derecho a actualizar o revisar de vez en cuando estos Términos y condiciones a su sola discreción, y puede informarle a Usted de tales actualizaciones y revisiones por cualquier medio razonable incluyendo, entre otros, la publicación de actualizaciones y/o revisiones en el sitio web de BlackBerry en [www.blackberry.com/legal](http://www.blackberry.com/legal) o el envío a la dirección de correo electrónico que Usted proporcionó para su Cuenta del plan gratuito. Usted acepta que revisará el Contrato cuando se le notifique la actualización y/o revisión para asegurarse de estar continuamente al tanto de los Servicios de asistencia que se le proporcionan a Usted en virtud del Contrato. Su uso de los Servicios de asistencia (incluyendo el seguimiento en relación con un ticket abierto) tras la notificación de tales actualizaciones y/o revisiones al Contrato constituirá Su aceptación de esos cambios. Cualquier cambio material en el Contrato no será aplicable de forma retroactiva a ninguna reclamación o disputa en conexión con el Contrato que haya surgido antes de dicho cambio.
14. **Conflicto.** Si algunas de las secciones de estos Términos y condiciones entran en conflicto con los términos y condiciones del BBSLA o cualquier otro anexo o enmienda del BBSLA, estos Términos y condiciones serán aplicables en la medida de la incompatibilidad pero solo en lo tocante al Plan de asistencia gratuito.
15. **Varios.** A menos que se especifique lo contrario en el presente, las notificaciones se proporcionarán según la disposición de “notificaciones” aplicable del BBSLA. Usted acepta que una versión impresa del Contrato y de cualquier notificación dada en formato electrónico será admisible en procedimientos judiciales o administrativos basados en o relacionados con el Contrato en la misma medida y sujeto a las mismas condiciones que los demás documentos comerciales y registros generados y mantenidos originalmente en formato impreso. BlackBerry no será responsable de los incumplimientos de las obligaciones por causas que escapen a su control.