

Easy4u Servicevoorwaarden voor Koop

Versie 01/19

1. Service op uw kooplaptop

The Rent Company (TRC) staat garant voor kwaliteitsproducten en een goede service. Zeker bij intensief gebruik op school zit een ongelukje in een klein hoekje. De speciale educatielaptops die TRC levert (**Apparatuur**) zijn extra stevig maar blijven schadegevoelig. De kosten van een reparatie van Apparatuur kunnen erg tegenvallen. De meeste inboedelverzekeringen vergoeden gebruikersschade aan een laptop of tablet zeer beperkt tot soms helemaal niet. Het Easy4u-abonnement lost dit op en biedt u gemak en zekerheid op uw Apparatuur.

1.1 Leenapparatuur en reparatie

De service van TRC is erop gericht de leerling en ouder/verzorger te ontzorgen bij defecte of beschadigde Apparatuur. Op school is leenapparatuur van TRC beschikbaar. De leerling levert de defecte Apparatuur in, en kan direct verder werken op een leenapparaat. TRC zorgt voor reparatie of vervanging waardoor het leerproces ongestoord door gaat. Het kan ook zijn dat wij met uw school speciale serviceafspraken hebben gemaakt, hierover bent u dan doorgaans door de school geïnformeerd. Als u niet (meer) op een school zit met een TRC-servicepunt, bieden we u service aan huis. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice.

Mocht uw laptop niet goed meer werken, dan zullen wij de Apparatuur repareren. TRC heeft hiervoor een eigen repair-center en serviceorganisatie. U mag de Apparatuur dus niet ergens anders laten repareren. Reparaties onder garantie zijn kosteloos. In het geval van **Gebruikersschade** (zie punt 1.3) zijn er kosten. Voorbeelden van Gebruikersschade zijn val- of stootschade, ingedrukte of afgebroken aansluitpoorten, vocht- en vloeistofschade veroorzaakt door water, koffie, thee, frisdrank of regen, en brand- of kortsluitingsschade. Een opsomming en voorwaarden hiervan vindt u onder **punt 6**.

1.2 Service op uw batterij

U mag verwachten dat de batterij minimaal 12 maanden na ingebruikname van uw kooplaptop goed werkt. Een batterij slijt, hoe snel dit gaat hangt af van het gebruik. Gaat de batterij binnen de eerste 12 maanden stuk, dan vervangen wij die kosteloos door een nieuwe. Hierna moet u de kosten van een nieuwe batterij betalen. Hebt u een verlengde batterijgarantie afgesloten, dan vervangen wij zonder kosten uw batterij als deze minder dan 50% van de oplaadcapaciteit heeft of helemaal uitvalt gedurende de looptijd van uw Easy4u-abonnement. De voorwaarden en meetmethode vindt u onder **punt 7**.

1.3 De Easy4u Computerverzekering

Indien u bij bestelling hebt gekozen om de Easy4u Computerverzekering (**Verzekering**) af te nemen als onderdeel uit van uw Easy4u-abonnement, geldt het volgende. De Verzekering geldt tussen de verzekeraar en u als verzekeringsnemer, en uw Apparatuur is het verzekerde object. TRC handelt eventuele schades af. Dit houdt in dat TRC volgens de dekking van de Verzekering uw Apparatuur zal repareren gedurende de looptijd van uw Easy4u-abonnement als er sprake is van Gebruikersschade. U vindt een niet-limitatieve opsomming van wat Gebruikersschade is en de werkwijze voor afhandeling hiervan onder **punt 6.1**.

- Als uw Verzekering de Gebruikersschade dekt, dan zorgt TRC in het geval voor reparatie of vervanging conform de voorwaarden van uw Verzekering.
- Als u de Verzekering **niet** hebt afgesloten of de Verzekering dekt uw Gebruikersschade niet, dan ontvangt u van TRC een volledige prijsopgave voor reparatie of vervanging.
- U dient een claim bij een andere verzekering dan de Easy4u Computerverzekering zelf af te handelen, waarbij u rekening moet houden met de voorwaarden van **punt 2 en punt 3**.



1.4 TRC is uw aanspreekpunt

U kunt de status van de reparatie van de door u gekochte Apparatuur volgen via onze serviceportal op www.easy4u.nl. Tijdens de reparatie houden we u automatisch op de hoogte via e-mail en/of SMS. Als wij schade of defecten constateren aan de Apparatuur (indien u een Verzekering hebt, geldt daarbij dat deze schade of defecten het gevolg zijn van Gebruikersschade) krijgt u vooraf een prijsopgave en betaalbaarheid.

Als u de Apparatuur laat repareren krijgt u bericht als deze gerepareerd is en of u deze kunt ophalen of thuis kunt verwachten. Hebt u vragen, dan bereikt u onze klantenservice via help@rentcompany.nl en 085-0036150. In alle gevallen is TRC uw aanspreekpunt voor de levering en reparatie van uw laptop.

2. Welke Servicevoorwaarden zijn van toepassing?

Op uw Easy4u-abonnement zijn de Algemene Voorwaarden van TRC van toepassing. Daarnaast gelden de volgende Servicevoorwaarden:

- Voor service op de geleverde apparatuur is het ICT-loket (laptopdokter) of de ICT-afdeling op de schoollocatie uw eerste aanspreekpunt, tenzij anders met u of de onderwijsinstelling overeen is gekomen;
- Mocht u zelf met ons contact op willen nemen dan heeft de telefonische ondersteuning en reparatieservice uitsluitend betrekking op de ons geleverde of ondersteunde hardware;
- Bij gebreken aan de Apparatuur stelt het service-center van TRC een diagnose vast:
 - Als er sprake is van Gebruikersschade die onder de dekking van uw Verzekering valt, ontvangt u van TRC per e-mail de diagnose en een prijsopgave voor het eigen risico conform de voorwaarden van uw Verzekering;
 - Als de Gebruikersschade niet onder de dekking van de Verzekering valt, of als u geen Easy4u Computerverzekering hebt, krijgt u een prijsopgave voor de volledige kosten voor de reparatie;
 - In beide gevallen geldt dat als u niet binnen 10 werkdagen na de datum van de e-mail akkoord gaat met de reparatie(kosten) of het eigen risico, en niet reageert op herinneringen van TRC, behoudt TRC zich het recht voor de Apparatuur zonder reparatie retour te sturen.
- Na vervanging of reparatie wordt het oude of defecte onderdeel of de oude batterij eigendom van TRC zonder dat u op enige vergoeding aanspraak kan maken;
- Bij reparaties zal TRC, behoudens uitzonderingen hierin genoemd, vervangende (leen)apparatuur aanbieden via de onderwijsinstelling.

3. Het recht op service en leenapparatuur vervalt

- Wanneer het serienummer van uw laptop is verwijderd of gewijzigd;
- Bij defecten veroorzaakt door foutieve installatie na externe reparatiewerkzaamheden of het gebruik in strijd met de elektrische voorschriften of algemeen geldende technische normen;
- Als het geleverde product voor andere dan de normale gebruiksdoeleinden wordt aangewend, of anderszins, naar het oordeel van TRC, op onoordeelkundige wijze is behandeld of onderhouden;
- Bij defecten of problemen veroorzaakt door software die niet in de originele configuratie door TRC is geïnstalleerd of geleverd;
- Bij schade aan de Apparatuur die opzettelijk is toegebracht of door grove nalatigheid van u is ontstaan of molest;
- In het geval dat u niet akkoord gaat met de reparatie(kosten) of het eigen risico binnen 10 dagen nadat het service-center van TRC u een e-mail heeft gestuurd met de diagnose van de gebreken aan de Apparatuur en de reparatiekosten die gepaard gaan met het verhelpen van de vastgestelde gebreken. In dit geval vervalt het recht op leenapparatuur. TRC behoudt zich in dit geval het recht voor leenapparatuur in te nemen of gebruik te beperken door bijvoorbeeld Wifi-toegang te blokkeren.

4. Aansprakelijkheidsbeperking

Als u de door u gekochte Apparatuur ter reparatie inlevert kan data deels of geheel (onherstelbaar) gewist worden of verloren gaan. Voor een reparatie kan het nodig zijn om een laptop of Chromebook te resetten of te



voorzien van een nieuwe basisinstallatie ('imagen' of een 'powerwash'). Hierbij gaan alle gegevens en instellingen verloren. U geeft automatisch toestemming voor het meewerken aan deze reset-procedure om te zorgen dat uw apparaat weer correct functioneert.

**ZORG ERVOOR DAT U ALTIJD EEN ACTUELE RESERVEKOPIE
HEEFT VAN UW GEGEVENSBESTANDEN
VOORDAT U DE APPARATUUR IN REPARATIE GEEFT!
WIJ MAKEN GEEN BACKUPS EN SLAAN UW BESTANDEN NIET OP.**

TRC is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies van enige data die is vastgelegd op magnetische en/of andere informatiedragers. Ook is TRC niet aansprakelijk voor schade en gevolgschade die is ontstaan door diefstal van data, virussen, hacks of het wissen van enige gegevens (data) of instellingen op de Apparatuur, tijdens het gebruik of door reparatie van TRC. Evenmin kan TRC aansprakelijk worden gesteld voor bedrijfsschade in welke vorm dan ook.

5. Privacy en veiligheid van data en persoonsgegevens

Uit privacy-oogpunt bekijken wij geen gegevens op de ons ter reparatie aangeboden laptops en kunnen wij geen gegevens opslaan, opsturen of back-uppen, conform de privacywetgeving (AVG). Wij leggen de (persoons)gegevens vast die nodig zijn voor het uitvoeren van onze dienstverlening volgens het Easy4U-serviceabonnement. Wilt u uw persoonsgegevens inzien, wijzigen of verwijderen, neem dan contact op met onze klantenservice via help@rentcompany.nl en 085-0036150. U vindt ons actuele privacy statement op onze website onder 'Over ons'.

6. Gebruikersschade en diefstal

6.1 Gebruikersschade

De volgende situaties zijn niet gedekt onder uw Verzekering en worden daaronder beschouwd als **Gebruikersschade**; dat houdt in het geval er sprake is van Gebruikersschade, er kosten verbonden zijn aan de reparatie van het Apparatuur:

- Elke plotselinge en onvoorziene beschadiging van de Apparatuur als gevolg van een van buitenkomend onheil, waaronder in ieder geval inbegrepen: breuk in het beeldscherm, audiopoort, stroomconnector, netwerkpoorten of USB-poorten die zijn ingedrukt en afgebroken; scheuren of gebreken in de behuizing van de Apparatuur; vloeistof en/of sporen van vocht (waaronder water, koffie, thee en frisdrank); brand- of kortsluitingsschade van binnenuit en het missen van meer dan 3 toetsen in het toetsenbord. In verband hiermee gelden de volgende eisen:
 - De Apparatuur is conform de voorschriften van de fabrikant gebruikt en gereinigd;
 - Reparaties en onderhoudswerkzaamheden worden door TRC uitgevoerd of door derden, of op schriftelijke aanwijzingen door en met toestemming van TRC.
- Gebeurtenissen als gevolg van natuurrampen (waaronder aardbevingen en overstromingen) en als gevolg van slijtage en andere geleidelijke achteruitgang;
- Cosmetische en esthetische schade die de werking van de Apparatuur niet beïnvloedt, zoals schrammen, krassen of deuken;
- Gebeurtenissen als gevolg van opzet, roekeloosheid en onzorgvuldigheid. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het gebruik en vervoer van de Apparatuur zonder de meegeleverde beschermhoes;
- Schade die is ontstaan nadat de laptop door u aan een ander is uitgeleend;
- Schade en gevolgschade die is ontstaan door verlies, diefstal, virussen, hacks of het wissen van gegevens (data) of instellingen op de Apparatuur, al dan niet door reparatie van The Rent Company;

Als u een Verzekering hebt handelt TRC de claim voor u bij de verzekeraar af. TRC brengt u namens de verzekeraar een eventueel eigen risico in rekening volgens de voorwaarden van uw Verzekering. Als de



Verzekering de Gebruikersschade niet dekt of als u geen Verzekering hebt, ontvangt u een prijsopgave van de volledige kosten voor reparatie of vervanging zoals omschreven bij **punt 6.2**.

6.2 Diefstal

Diefstal is alleen gedekt onder de voorwaarden van uw Verzekering.

- In het geval van diefstal of verlies door geweldpleging meldt u dit bij TRC. TRC toetst of uw geval onder de dekking van de Verzekering valt en informeert u hierover per e-mail.
- TRC brengt namens de verzekeraar een eventueel eigen risico in rekening volgens de voorwaarden van uw Verzekering en handelt de claim af bij de verzekeraar voor u af.

7. Batterij

- De batterij is een onderdeel van de Apparatuur dat extra onderhevig is aan slijtage wat bovendien sterk afhankelijk is van het gebruik. Dit uit zich in verminderde capaciteit. Bij intensief gebruik zal de batterij sneller slijten en capaciteit verliezen;
- We beschouwen een batterij als defect of versleten als de batterij **helemaal niet meer kan worden opgeladen** of als de batterij na een volledige oplading **minder dan 50%** ('battery health') van de oorspronkelijke oplaadcapaciteit heeft, terwijl dit niet komt tijdens gebruik met een defecte lader, een niet-originele lader, of een defect onderdeel van de Apparatuur (zoals de oplaadpoort);
- Als de batterij het nog wel doet maar als u een verminderde capaciteit vermoedt, dient u zelf een test te doen en bij het aanmelden van het serviceticket bij TRC de 'battery health' aan te geven. Dit doen we om teleurstellingen te voorkomen, omdat de medewerker van het serviceloket hierom zal vragen voordat hij/zij een leenlaptop uitreikt. U kunt zelf verschillende objectieve tests gebruiken afhankelijk van het merk en het model, waaronder:
 - Zet de laptop aan. Duw op F2 of F12 zodra het fabriekslogo verschijnt. U komt nu in het BIOS. Ga naar het menu General en naar Battery Info. Daar ziet u de status van uw batterij. Deze methode kan per merk en type laptop verschillen.
 - In Windows 10 via: Windowstoets + X → start 'Windows Powershell' → type 'powercfg /batteryreport' en raadpleeg het gegenereerde rapport. Hierin staat de fabriekscapaciteit en de gemeten capaciteit. Het battery health % is de deling 'fabriekscapaciteit / gemeten capaciteit'.
 - Op een Chromebook, type 'ctrl-alt-t' en type 'battery_test'. Het battery health % staat in beeld
 - Hebt u hierbij hulp nodig, mail of bel dan onze klantenservice voordat u de laptop inlevert.
- TRC stelt vast of een batterij is versleten of niet, en doet dit aan de hand van een eigen meting met specialistische apparatuur of software;
- TRC vangt de batterij kosteloos als de batterij naar oordeel en meting van TRC defect is of versleten:
 - Binnen 12 maanden na aanvang van het Easy4u-koopabonnement, of binnen 12 maanden na plaatsing van een vervangende batterij waarvoor u TRC heeft betaald; of
 - Na deze 12 maanden, **uitsluitend als u een Verlengde Batterijgarantie hebt afgenomen bij het koopabonnement;**
- In alle andere gevallen van een versleten of defecte batterij ontvangt u per e-mail een marktconforme prijsopgave van TRC voor een nieuwe batterij. Als u niet binnen 10 werkdagen na de datum van de e-mail akkoord gaat met de prijsopgave, behoudt TRC zich het recht voor de laptop zonder nieuwe of gerepareerde batterij retour te sturen.
- Bij aanwijzingen van misbruik van de Verlengde Batterijgarantie door u, kan TRC eenzijdig de Verlengde Batterijgarantie per direct beëindigen. U kunt de Verlengde Batterijgarantie niet zelf tussentijds beëindigen: deze geldt altijd voor de hele looptijd van het Easy4u-abonnement.

8. Klachten- en geschillen

- Klachten ten aanzien van deze Easy4u Servicevoorwaarden kunt u schriftelijk melden bij de Klantenservice van TRC via mailadres help@rentcompany.nl, of per post: The Rent Company, De Tweeling 18, 5215 MC 's-Hertogenbosch. Wij zullen zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen reageren op uw klacht;



- Partijen zullen zich eerst inspannen tot een oplossing te komen voordat zij zich tot een rechter wenden. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze Easy4u Servicevoorwaarden die niet onderling zijn opgelost, zullen worden voorgelegd aan een rechter onder exclusieve toepassing van Nederland recht (behoudens de hierna beschreven situatie). Voor koopovereenkomsten gesloten met een Belgisch vestigingspunt van TRC is Belgisch recht van toepassing, supplementair aan de eerder gestelde voorwaarden.

© Copyright The Rent Company BV, versie 01/19

