

Conditions de service d'Easy4u pour les abonnements de location

Y compris les dommages et le vol
Version 01/20 BE

1. Service sur votre ordinateur portable loué

The Rent Company (TRC) garantit des produits de qualité et un bon service. En tant que locataire, vous devez gérer votre ordinateur portable de location (**appareil**) avec soin. Cela signifie qu'en tant que locataire, vous devez observer la prudence habituelle et utiliser l'appareil avec soin. Bien sûr, nous comprenons que, surtout lorsqu'il est utilisé intensivement à l'école, un accident est vite arrivé. Les ordinateurs portables spéciaux pour l'éducation fournis par TRC sont très robustes mais restent sensibles aux dommages. Le coût d'une réparation peut être très élevé. La plupart des assurances ménage remboursent les dommages causés par l'utilisateur et les dommages causés pendant le transport à un ordinateur portable ou une tablette loués sont très limités, voire parfois inexistantes. Le contrat de location Easy4u résout ce problème et vous offre commodité et sécurité.

1.1 Remplacement et réparation des appareils

Le service de TRC vise à soulager l'élève et le parent/éducateur en cas de matériel défectueux ou endommagé. Le matériel de remplacement de TRC est disponible à l'école. L'élève retourne le matériel défectueux et peut immédiatement continuer à travailler sur un appareil de remplacement. TRC se charge de la réparation ou du remplacement afin que le processus d'apprentissage se poursuive sans perturbation. Il est également possible que nous ayons conclu des accords de services spéciaux avec votre école, dont vous êtes généralement informé par l'école. Si vous n'êtes pas (ou plus) dans une école disposant d'un point de service TRC, nous vous offrons un service à domicile. Veuillez contacter notre service clientèle.

Si votre ordinateur portable ne fonctionne plus correctement, nous le réparons. TRC dispose de son propre centre de réparation et de sa propre organisation de service. Vous n'êtes pas autorisé à faire réparer votre ordinateur portable ailleurs. Les réparations sont gratuites, sauf en cas de dommage causé par l'utilisateur ou dans les cas mentionnés au **point 3**. Les exemples de dommages causés par l'utilisateur sont les chutes ou les impacts, les ports de connexion comprimés ou cassés, l'humidité et les dommages causés par l'eau, le café, le thé, les boissons gazeuses ou la pluie, et les dommages causés par le feu ou les courts-circuits. Vous en trouverez un résumé et les conditions au **point 6**.

1.2 Le service sur votre batterie

Vous pouvez vous attendre à ce que la batterie fonctionne correctement pendant au moins 24 mois après le début de votre location. Une batterie s'use, la vitesse à laquelle elle s'use dépend de l'utilisation. Si la batterie tombe en panne au cours des 24 premiers mois, nous la remplaçons gratuitement par une nouvelle. Après cela, vous devrez payer le coût d'une nouvelle batterie. Si vous avez souscrit une garantie prolongée sur les batteries, nous remplacerons gratuitement votre batterie si elle a moins de 50 % de sa capacité de charge ou si elle tombe complètement en panne pendant la période de location. Les conditions et la méthode de mesure se trouvent au **point 7**.

1.3 Risque propre en cas de dommages et de vol par l'utilisateur

TRC a fourni à l'appareil que vous avez loué une garantie, un forfait de dommages ou d'assurance du fabricant afin de pouvoir réparer rapidement votre ordinateur portable au moindre coût possible. En tant que locataire, vous devez toujours payer une contribution personnelle de **50 euros par cas de dommage par l'utilisateur ou de vol**. Vous trouverez la description des dommages causés par l'utilisateur (non exhaustive) au **point 6.1** et du vol au **point 6.2**. Pour les situations non décrites dans ces points, vous recevrez un devis pour le coût total de la réparation ou du remplacement comme décrit au **point 6.3**.

The Rent Company Belgium

Staatsbaan 215
3210 Lubbeek
Belgique

T 02 588 96 40
E help@rentcompany.be
W www.rentcompany.be

IBAN BE48 3631 9276 6827
BCE 0737.426.266
TVA SOIT 0737.426.266



1.4 TRC est votre point de contact

Vous pouvez suivre l'état d'avancement de la réparation de l'appareil que vous avez loué via notre portail de services à l'adresse www.easy4u.be. Pendant la réparation, nous vous tiendrons automatiquement informé par e-mail et/ou SMS. Si nous détectons des dommages ou des défauts sur l'appareil à la suite d'un dommage causé par l'utilisateur, vous recevrez un devis et une option de paiement à l'avance.

Si vous faites réparer l'appareil, vous serez informé de la date de la réparation et vous saurez si vous pouvez venir le chercher ou l'attendre à la maison. Si vous avez des questions, vous pouvez contacter notre service clientèle via help@rentcompany.be et 02 588 96 40. Dans tous les cas, TRC est votre interlocuteur pour la livraison et la réparation de votre ordinateur portable.

2. Quelles sont les conditions de service applicables ?

Votre contrat de location est soumis aux conditions générales de TRC, en particulier à l'article 9 (Location). En outre, les conditions de service suivantes s'appliquent :

- Pour le service sur l'appareil fourni, le bureau TIC (médecin spécialiste des ordinateurs portables) ou le département TIC de l'établissement scolaire est votre premier point de contact, sauf accord contraire avec vous ou l'établissement scolaire ;
- Si vous souhaitez nous contacter vous-même, le service d'assistance et de réparation par téléphone ne concerne que le matériel fourni ou pris en charge par nous ;
- En cas de défaut de l'appareil, le service-center de TRC établit un diagnostic. En cas de dommages causés par l'utilisateur ou de dommages tels que décrits au **point 3**, le locataire recevra le diagnostic par e-mail et un devis pour la réparation de ces défauts. Si le locataire n'accepte pas la ou les réparations dans les 10 jours ouvrables suivant la date du courriel et ne répond pas aux rappels de TRC, celle-ci se réserve le droit de renvoyer l'appareil sans réparation. Le contrat de location se poursuit et le locataire reste tenu de payer les conditions (mensuelles) de TRC. En cas de défauts/dommages tels que décrits au **point 3**, TRC récupère les coûts de réparation auprès du locataire.
- Les pièces et produits remplacés (y compris les batteries) sont, comme l'appareil, la propriété du TRC ;
- En cas de réparation, TRC, sous réserve des exceptions mentionnées dans le présent document, proposera un appareil de remplacement par l'intermédiaire de l'établissement d'enseignement ;
- En cas d'annulation de l'encaissement, TRC se réserve le droit de répercuter sur le locataire les frais supplémentaires qu'elle a encourus de ce fait.

3. Le droit à l'entretien et à un appareil de remplacement expire

- Lorsque le numéro de série a été supprimé ou modifié ;
- En cas de défauts causés par une installation défectueuse après des travaux de réparation externes ou un fonctionnement en violation des réglementations électriques ou des normes techniques généralement applicables ;
- Si le produit livré est utilisé à des fins autres que l'usage normal, ou s'il a été traité ou entretenu d'une manière peu judicieuse, de l'avis de TRC ;
- En cas de défauts ou de problèmes causés par un logiciel non installé ou fourni dans la configuration d'origine par TRC ;
- En cas de dommages causés à l'appareil intentionnellement ou par négligence grave du locataire ou en cas de coups ;
- Dans le cas où le locataire n'accepte pas la ou les réparations dans les 10 jours suivant l'envoi par le service-center TRC d'un e-mail au locataire avec le diagnostic des défauts de l'appareil et les coûts de réparation liés à la réparation des défauts constatés. Dans ce cas, le droit à un appareil de remplacement expire. Dans ce cas, TRC se réserve le droit de prendre un appareil de remplacement ou de limiter son utilisation en bloquant, par exemple, l'accès Wi-Fi.

4. Limitation de la responsabilité

Si vous retournez l'appareil que vous avez loué pour le faire réparer, les données peuvent être partiellement ou complètement (irréremédiablement) effacées ou perdues. Pour une réparation, il peut être nécessaire de

The Rent Company Belgium

Staatsbaan 215
3210 Lubbeek
Belgique

T 02 588 96 40
E help@rentcompany.be
W www.rentcompany.be

IBAN BE48 3631 9276 6827
BCE 0737.426.266
TVA SOIT 0737.426.266



réinitialiser un ordinateur portable ou un Chromebook ou de fournir une nouvelle installation de base ("imagen" ou "powerwash"). Toutes les données et tous les paramètres seront perdus. Vous donnez automatiquement votre consentement pour participer à cette procédure de réinitialisation afin de vous assurer que votre appareil fonctionne comme vous pouvez l'attendre.

**ASSUREZ-VOUS DE TOUJOURS DISPOSER D'UNE SAUVEGARDE À JOUR
DE VOS FICHIERS DE DONNÉES
AVANT DE RÉPARER L'APPAREIL !
NOUS NE FAISONS PAS DE SAUVEGARDES ET NOUS NE STOCKONS PAS VOS FICHIERS.**

TRC n'est en aucun cas responsable des dommages résultant de la perte de données enregistrées sur des supports magnétiques et/ou d'autres supports de données. TRC n'est pas non plus responsable des dommages et des dommages indirects causés par le vol de données, les virus, les piratages ou la suppression de toute donnée (données) ou de tout paramètre de l'appareil, pendant l'utilisation ou la réparation de TRC. TRC ne peut pas non plus être tenue responsable de pertes commerciales sous quelque forme que ce soit.

5. Vie privée et sécurité des données et des données personnelles

Du point de vue de la vie privée, nous ne consultons pas les données des ordinateurs portables qui nous sont proposés pour réparation et nous ne pouvons pas stocker, envoyer ou sauvegarder des données, conformément à la législation sur la vie privée (RGPD). Nous enregistrons les données (personnelles) nécessaires à l'exécution de nos services conformément à l'abonnement au service Easy4U. Si vous souhaitez consulter, modifier ou supprimer vos données personnelles, veuillez contacter notre service clientèle via help@rentcompany.be et au 02 588 96 40. Vous trouverez notre déclaration de confidentialité actuelle sur notre site web sous la rubrique "À propos de nous".

6. Dommages et vol causés par l'utilisateur

6.1 Dommages causés par l'utilisateur

Dans les situations suivantes, la réparation n'est pas gratuite, mais le locataire paie toujours une contribution personnelle de **50 euros par cas** :

- Dommages causés par l'utilisateur (**Dommages causés par l'utilisateur**) : Tout dommage soudain et imprévu à l'appareil à la suite d'une calamité extérieure, y compris dans tous les cas : bris de l'écran, du port audio, du connecteur d'alimentation, des ports réseau ou des ports USB qui ont été pressés et cassés ; fissures ou défauts dans le boîtier de l'appareil ; liquide et/ou traces d'humidité (y compris eau, café, thé et boissons gazeuses) ; incendie ou court-circuit de l'intérieur et absence de plus de 3 touches dans le clavier. Dans ce contexte, les exigences suivantes s'appliquent :
 - L'appareil a été utilisé et nettoyé conformément aux instructions du fabricant ;
 - Les réparations et les travaux d'entretien seront effectués par TRC ou par des tiers, ou sur instructions écrites de TRC et avec son autorisation.
- Cela s'applique à un maximum de 3 cas. Ensuite, le locataire reçoit un devis complet (voir **point 6.3**).

6.2 Vol

Si un cas de vol remplit les conditions suivantes, le locataire paie une contribution personnelle de **50 euros par cas**, après quoi il recevra un appareil de remplacement ou un nouvel appareil :

The Rent Company Belgium

Staatsbaan 215
3210 Lubbeek
Belgique

T 02 588 96 40
E help@rentcompany.be
W www.rentcompany.be

IBAN BE48 3631 9276 6827
BCE 0737.426.266
TVA SOIT 0737.426.266



- **Vol** : perte du matériel due à un vol après un cambriolage ou une violence contre le locataire. Dans ce contexte, les dispositions suivantes s'appliquent :
 - Si l'appareil était dans un bâtiment : l'effraction a eu lieu à l'extérieur ;
 - Vol dans les écoles : des traces d'effraction ont eu lieu à l'extérieur de l'école ou des traces visibles d'effraction (rupture des serrures) dans les casiers sont présentes ;
 - Si l'appareil se trouvait dans un moyen de transport, l'effraction a eu lieu depuis l'extérieur et l'appareil avait été stocké dans un compartiment à bagages fermé de manière à ce qu'il ne soit pas visible ;
 - Preuve de la déclaration de vol ou de perte par violence à la police ;
 - L'appareil n'a pas été prêté par le locataire à une autre partie.

6.3 Aucun dommage et/ou vol par l'utilisateur

Dans les cas suivants, le locataire recevra toujours une estimation du **coût total de la** réparation ou du remplacement :

- Événements résultant de catastrophes naturelles (y compris les tremblements de terre et les inondations), de l'usure et d'autres détériorations progressives ;
- Les dommages esthétiques qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil, tels que les rayures, les éraflures ou les bosses ;
- Événements dus à l'intention, à l'imprudence et à la négligence. Il s'agit en tout cas de l'utilisation et du transport de l'appareil sans la housse de protection fournie et en laissant l'appareil sans surveillance ;
- Dommages causés après que l'ordinateur portable a été prêté par le locataire à quelqu'un d'autre ;
- Dommages et pertes ou dommages consécutifs causés par la perte, le vol, les virus, les piratages ou la suppression de données ou de paramètres sur l'appareil, qu'ils soient ou non réparés par The Rent Company ;
- Sans preuve de déclaration à la police, le vol ou la perte par violence n'est pas couvert.
- La contribution personnelle de 50 euros par cas s'applique jusqu'à un maximum de **3 cas de** dommages et/ou de vol par l'utilisateur ; après cela, le locataire recevra un devis complet pour la réparation ou le remplacement.

7. Batterie

- La batterie est une partie de l'appareil qui est soumise à une usure supplémentaire, qui dépend fortement de l'utilisation. Cela se manifeste par une capacité réduite. En cas d'utilisation intensive, la batterie s'use et perd sa capacité plus rapidement ;
- Nous considérons qu'une batterie est défectueuse ou usée si elle **ne peut pas être rechargée du tout** ou si elle a **moins de 50%** ("santé de la batterie") de sa capacité de charge initiale après une charge complète, alors que cela ne se produit pas lors d'une utilisation avec un chargeur défectueux, un chargeur non d'origine ou une pièce défectueuse de l'appareil (comme le port de charge) ;
- Si la batterie fonctionne toujours mais que le locataire soupçonne une capacité réduite, il doit faire un test lui-même et indiquer l'état de la batterie lors de l'enregistrement du ticket de service auprès de TRC. Nous le faisons pour éviter tout désappointement, car l'employé du service d'assistance le demandera avant de délivrer un appareil de remplacement. Le locataire peut utiliser différents tests objectifs en fonction de la marque et du modèle, notamment :
 - Allumez l'ordinateur portable. Appuyez sur F2 ou F12 dès que le logo de l'usine apparaît. Vous allez maintenant entrer dans le BIOS. Allez dans le menu général et dans la rubrique Info sur la batterie. Vous y verrez l'état de votre batterie. Cette méthode peut varier selon la marque et le type d'ordinateur portable.
 - Dans Windows 10 via : Le bouton Windows + X → lance "Windows Powershell", → tapez "powercfg /batteryreport" et consultez le rapport généré. Ce rapport contient la capacité de l'usine et la capacité mesurée. Le pourcentage de santé de la batterie est la section "capacité de l'usine / capacité mesurée".



- Sur un Chromebook, tapez "ctrl-alt-t" et tapez "battery_test". Le % de santé de la batterie est affiché
 - Si vous avez besoin d'aide à ce sujet, veuillez envoyer un courriel ou appeler notre service clientèle avant de nous remettre votre ordinateur portable.
- TRC détermine si une batterie est usée ou non, et le fait au moyen de ses propres mesures avec un appareil ou un logiciel spécialisé ;
- TRC remplace gratuitement la batterie si celle-ci est défectueuse ou usée en fonction du jugement et de l'évaluation de TRC :
 - Dans les 24 mois suivant le début du contrat de location, ou dans les 24 mois suivant l'installation d'une batterie de remplacement pour laquelle le locataire a payé TRC ; ou
 - Après ces 24 mois, **uniquement si le locataire a acheté une garantie prolongée de la batterie avec le contrat de location** ;
- Dans tous les autres cas de batterie usée ou défectueuse, le locataire recevra par courrier électronique une offre de prix de TRC pour une nouvelle batterie. Si le locataire n'accepte pas le devis dans les 10 jours ouvrables suivant la date du courriel, TRC se réserve le droit de retourner l'ordinateur portable sans batterie neuve ou réparée. Le contrat de location se poursuit alors sans interruption et le locataire est redevable des montants normaux convenus.
- En cas d'indications d'utilisation abusive de la garantie prolongée de la batterie par le locataire, TRC peut mettre fin unilatéralement à la garantie prolongée de la batterie avec effet immédiat. Le locataire ne peut pas mettre fin lui-même prématurément à la garantie prolongée de la batterie : elle s'applique toujours pendant toute la durée du contrat de location.

8. Plaintes et litiges

- Les plaintes concernant ces conditions de service Easy4u peuvent être faites par écrit au service clientèle de TRC via l'adresse e-mail help@rentcompany.be, ou par courrier : The Rent Company Belgium, Staatsbaan 215, 3210 Lubbeek, Belgique. Nous répondrons à votre plainte dès que possible, mais au plus tard dans les 10 jours ouvrables ;
- Les parties s'efforceront d'abord de trouver une solution avant de se tourner vers un juge. Tous les litiges liés aux présentes Conditions de service d'Easy4u qui n'ont pas été mutuellement résolus seront soumis à un tribunal en application exclusive du droit néerlandais (sauf pour la situation décrite ci-dessous). Pour les contrats de location conclus avec une succursale belge de TRC, le droit belge est applicable, en complément des conditions précédemment fixées.

Copyright The Rent Company Belgium, version 01/20 BE

