

Conditions de service d'Easy4u pour Achat

Version 01/20 BE

1. Service sur votre ordinateur portable acheté

The Rent Company (TRC) garantit des produits de qualité et un bon service. Surtout lorsqu'il est utilisé intensivement à l'école, un accident est vite arrivé. Les ordinateurs portables spéciaux pour l'éducation fournis par TRC (**Appareils**) sont très robustes mais restent sensibles aux dommages. Les coûts de réparation des appareils peuvent être très onéreux. La plupart des assurances ménage remboursent les dommages causés par l'utilisateur à un ordinateur portable ou à une tablette, de manière très limitée, voire parfois pas du tout. L'abonnement Easy4u résout ce problème et vous offre confort et sécurité sur votre appareil.

1.1 Remplacements et réparations

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.

Au cas où votre ordinateur portable ne fonctionnerait plus correctement, nous réparerons l'appareil. TRC dispose à cet effet de son propre centre de réparation et de sa propre organisation de services. Vous n'êtes pas autorisé à faire réparer l'appareil ailleurs. Les réparations sous garantie sont gratuites. En cas de **dommages causés par l'utilisateur** (voir point 1.3), il y a des coûts. Les dommages causés par l'utilisateur sont par exemple les chutes ou les chocs, 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 dus au feu ou aux 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 l'utilisation de votre ordinateur portable acheté. 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 à une garantie prolongée de la batterie, nous remplacerons gratuitement votre batterie si elle a moins de 50% de la capacité de charge ou si elle tombe complètement en panne pendant la durée de votre abonnement Easy4u. Les conditions et la méthode de mesure se trouvent au **point 7**.

1.3 L'assurance informatique Easy4u

Si, au moment de la commande, vous avez choisi de souscrire l'**assurance** informatique Easy4u dans le cadre de votre abonnement Easy4u, les conditions suivantes s'appliquent. L'assurance est conclue entre l'assureur et vous en tant que titulaire de la police, et votre appareil est l'objet assuré. TRC traitera tous les dommages éventuels. Cela signifie que selon la couverture de l'assurance, TRC réparera votre appareil pendant la durée de votre abonnement Easy4u en cas de dommage causé par l'utilisateur. Vous trouverez au **point 6.1** une énumération non exhaustive de ce qui constitue un dommage causé par l'utilisateur et la procédure de règlement de ce dommage.

- Si votre assurance couvre les dommages causés à l'utilisateur, TRC assurera la réparation ou le remplacement conformément aux conditions de votre assurance.

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



- Si vous n'avez **pas souscrit** l'assurance ou si l'assurance ne couvre pas les dommages causés à l'utilisateur, vous recevrez de TRC un devis complet pour la réparation ou le remplacement, sauf si le défaut est couvert par la garantie légale.
- Vous devez régler vous-même un sinistre dans le cadre d'une assurance autre que l'assurance informatique Easy4u, en tenant compte des conditions du **point 2 et du point 3**.

1.4 TRC est votre point de contact

Vous pouvez suivre l'état d'avancement de la réparation de l'appareil que vous avez acheté 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 constatons des dommages ou des défauts sur l'appareil (si vous avez une assurance, ces dommages ou défauts sont le résultat de dommages causés 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 au 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 abonnement Easy4u est soumis aux conditions générales de TRC. 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 dommage causé par l'utilisateur couvert par votre Assurance, vous recevrez par e-mail de la part de TRC le diagnostic et un devis pour la franchise conformément aux termes et conditions de votre Assurance ;
 - Si le dommage causé par l'utilisateur n'est pas couvert par l'assurance, ou si vous n'avez pas d'assurance informatique Easy4u, vous recevrez un devis pour le coût total de la réparation, à moins que le défaut ne soit couvert par la garantie légale, auquel cas la réparation et/ou le remplacement sera gratuit (conformément aux conditions légales) ;
 - Dans les deux cas, si vous n'acceptez pas la ou les réparations ou la franchise dans les 10 jours ouvrables suivant la date du courriel, et que vous ne répondez pas aux rappels de TRC, celle-ci se réserve le droit de retourner l'appareil sans réparation.
- Après remplacement ou réparation, la pièce ancienne ou défectueuse ou l'ancienne batterie devient la propriété de TRC sans que vous puissiez prétendre à une quelconque indemnisation ;
- 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.

3. Le droit au service et à l'appareil de remplacement expire

- Lorsque le numéro de série de votre ordinateur portable a été supprimé ou modifié ;
- En cas de défauts causés par une installation défectueuse après des travaux de réparation externes ou une utilisation 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 ;

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



- En cas de dommages causés à l'appareil intentionnellement ou par négligence grave de votre part, ou en cas de coups ;
- Si vous n'acceptez pas la ou les réparations ou la franchise dans les 10 jours qui suivent l'envoi par le service-center de TRC d'un e-mail contenant le diagnostic des défauts de l'appareil et les coûts de réparation liés à la réparation des défauts constatés. Dans ce cas, le droit au remplacement de l'appareil expire et TRC se réserve le droit de prendre du matériel de remplacement ou de limiter son utilisation en bloquant, par exemple, l'accès au WiFi.

4. Limitation de la responsabilité

Si vous remettez l'appareil acheté pour réparation, les données peuvent être partiellement ou complètement (irréremédiatement) effacées ou perdues. Pour une réparation, il peut être nécessaire de 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 accordez automatiquement l'autorisation de procéder à la réinitialisation afin de garantir que votre appareil fonctionne à nouveau correctement.

**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 dégâts 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 vols causés par l'utilisateur

6.1 Dommages causés par l'utilisateur

Les situations suivantes ne sont pas couvertes par votre assurance et sont considérées comme des dommages causés par l'utilisateur ; cela inclut, en cas de dommages causés par l'utilisateur, les coûts liés à la réparation de l'appareil :

- Tout dommage soudain et imprévu à l'appareil à la suite d'une calamité extérieure, y compris dans tous les cas : rupture 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 sur le clavier. Dans ce contexte, les exigences suivantes s'appliquent :
 - L'appareil a été utilisé et nettoyé conformément aux instructions du fabricant ;
 - Les travaux de réparation et d'entretien sont effectués par TRC ou par des tiers, ou sur instructions écrites de TRC et avec son autorisation.



- 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 ;
- Dommages survenus après que vous avez prêté l'ordinateur portable 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 ;

Si vous avez une assurance, TRC s'occupera de la demande d'indemnisation pour vous auprès de l'assureur. TRC vous facturera toute franchise au nom de l'assureur conformément aux conditions de votre assurance. Si l'assurance ne couvre pas la perte de l'utilisateur ou si vous n'avez pas d'assurance, vous recevrez un devis indiquant le coût total de la réparation ou du remplacement, comme décrit au **point 6.2**.

6.2 Vol

Le vol n'est couvert que par les conditions de votre assurance.

- En cas de vol ou de perte due à une agression, signalez-le à TRC. TRC vérifie si votre cas est couvert par l'assurance et vous en informe par courrier électronique.
- TRC facturera toute franchise au nom de l'assureur conformément aux conditions de votre assurance et réglera la demande d'indemnisation avec l'assureur pour vous.

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 vous suspectez une capacité réduite, vous devez faire un test vous-même et indiquer "l'état de la batterie" lorsque vous enregistrez le 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. Vous pouvez 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 du diagnostic de TRC :



- Dans les 24 mois suivant le début de l'abonnement payant Easy4u, ou dans les 24 mois suivant l'installation d'une batterie de remplacement pour laquelle vous avez payé TRC ; ou
- Après ces 24 mois, **uniquement si vous avez acheté une garantie prolongée de la batterie avec l'abonnement payant** ;
- Dans tous les autres cas de batterie usée ou défectueuse, vous recevrez par e-mail une offre de prix de TRC pour une nouvelle batterie. Si vous n'acceptez 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.
- En cas d'indications d'abus de la garantie prolongée de la batterie par vous, TRC peut mettre fin unilatéralement à la garantie prolongée de la batterie avec effet immédiat. Vous ne pouvez pas mettre fin vous-même à la garantie prolongée de la batterie : elle est toujours valable pour toute la durée de l'abonnement Easy4u.

8. Plaintes et litiges

- Les plaintes concernant ces conditions de service Easy4u peuvent être effectuées par écrit au service clientèle de TRC via l'adresse 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 vente conclus avec une succursale belge de TRC, le droit belge est applicable, en complément des conditions précédemment fixées.

Copyright The Rent Company Belgium BV, version 01/20 BE

