

Conditions d'extension du contrat de service Easy4u

Version 01/20

1. Service pour votre ordinateur

The Rent Company (TRC) garantit des produits de qualité et un bon service. Les accidents sont fréquents, surtout en cas d'utilisation intensive à l'école. Les ordinateurs portables éducatifs spéciaux fournis par TRC (l'équipement) sont très robustes mais restent susceptibles d'être endommagés. Le coût de la réparation de l'équipement peut être très élevé. La plupart des polices d'assurance habitation n'offrent qu'une couverture limitée, voire aucune, pour les dommages causés par l'utilisateur à un ordinateur portable ou à une tablette. L'abonnement Easy4u résout ce problème et vous offre commodité et sécurité pour votre équipement.

Vous avez déjà loué ou acheté un ordinateur portable avec un abonnement Easy4u, et cet abonnement, y compris le service et l'assurance, est sur le point d'expirer. Si vous avez loué l'équipement, vous l'avez repris conformément aux conditions de l'abonnement Easy4u et il est désormais votre propriété. Vous souhaitez continuer à utiliser l'équipement et prolonger le service Easy4u. TRC vous offre la possibilité de conclure une extension séparée du paquet de sécurité Easy4u (extension du contrat) pour une période déterminée. Pendant la période de prolongation du contrat, le service et la garantie se poursuivront comme vous en aviez l'habitude (à l'exception de la batterie), et votre ordinateur portable sera assuré contre les dommages causés par l'utilisateur et le vol conformément à l'assurance informatique d'Easy4u.

1.1 Prêt de matériel et réparation

Le service de TRC vise à décharger l'élève et le parent/tuteur en cas d'équipement défectueux ou endommagé. Le matériel de prêt de TRC est disponible à l'école. L'élève remet l'équipement défectueux et peut immédiatement continuer à travailler sur un appareil de prêt. TRC se charge de la réparation ou du remplacement, garantissant ainsi que le processus d'apprentissage se poursuive sans interruption. Des accords de service spéciaux peuvent avoir été conclus avec votre école, et vous en êtes généralement informé par l'école. Si vous ne fréquentez plus une école disposant d'un point de service TRC, nous proposons un service à domicile. Contactez notre service clientèle à ce sujet.

Si votre ordinateur portable ne fonctionne pas correctement, nous réparerons l'équipement. TRC dispose de son propre centre de réparation et d'une organisation de service. Vous n'êtes pas autorisé à faire réparer l'équipement ailleurs. Les réparations sous garantie sont gratuites. En cas de dommages causés par l'utilisateur (voir point 1.3), il y a des frais. Les dommages causés par l'utilisateur sont, par exemple, des dommages dus à une chute ou à un choc, des ports enfoncés ou cassés, des dommages dus à l'humidité et aux liquides (eau, café, thé, boissons gazeuses ou pluie), ainsi que des dommages dus à un incendie ou à un court-circuit. Un résumé et les conditions se trouvent au point 6.

1.2 Service et garantie pour votre équipement et la batterie

Vous utilisez une prolongation de contrat pour un équipement qui n'est plus couvert par la période de garantie



légale. Vous avez utilisé l'équipement vous-même et connaissez son état au début de cette prolongation de contrat. TRC traitera les défauts, les dommages et les réparations survenus avant le début de la prolongation du contrat conformément aux conditions de l'abonnement Easy4u telles qu'elles s'appliquaient à ce moment-là. Les conditions de la présente prolongation de contrat ne s'appliquent qu'aux cas survenus pendant la période de prolongation de contrat. Cela signifie, entre autres, que pour une batterie qui tombe en panne pendant la période de prolongation du contrat, vous recevrez toujours un devis de TRC tel que décrit au point 7.

1.3 Franchise pour les dommages causés par l'utilisateur et le vol

TRC peut avoir équipé l'équipement que vous utilisez d'une garantie, d'un dommage ou d'une assurance du fabricant, afin que nous puissions réparer votre ordinateur portable rapidement et au moindre coût. Vous devez toujours payer une franchise de 50 euros par cas de dommage à l'utilisateur ou de vol. Vous trouverez la description des dommages à 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 tel que décrit au point 6.3.

1.4 L'assurance informatique Easy4u

Chaque extension de contrat comprend l'assurance informatique Easy4u (l'assurance). Les dispositions suivantes s'appliquent :

- L'assurance s'applique entre l'assureur et vous en tant que preneur d'assurance, et votre équipement est l'objet assuré. TRC s'occupe de toutes les demandes d'indemnisation. Cela signifie que, conformément à la couverture de l'assurance, TRC réparera votre équipement pendant la durée de votre abonnement Easy4u (prolongé) en cas de dommages causés par l'utilisateur. Vous trouverez une liste non exhaustive de ce qui constitue un dommage causé par l'utilisateur et la procédure à suivre à cet égard au point 6.1.
- Si votre assurance couvre le dommage subi par l'utilisateur, TRC le réparera ou le remplacera conformément aux conditions de votre assurance.
- Si l'assurance ne couvre pas le dommage subi par l'utilisateur, vous recevrez un devis complet de la part de la CVR pour la réparation ou le remplacement.
- Vous devez gérer vous-même une réclamation auprès d'une assurance autre que l'assurance informatique Easy4u, en tenant compte des conditions des points 2 et 3.

1.5 TRC est votre point de contact

Vous pouvez suivre l'état de la réparation de l'équipement que vous avez acheté sur notre portail de service à l'adresse www.easy4u.be. Pendant la réparation, nous vous tenons informé par courriel et/ou SMS. Si nous constatons des dommages ou des défauts dans l'équipement causés par un dommage de l'utilisateur, vous recevrez un devis et une option de paiement à l'avance.



Si vous faites réparer l'équipement, vous serez informé de la date à laquelle il est prêt et vous saurez si vous pouvez venir le chercher ou l'attendre chez vous. Si vous avez des questions, vous pouvez contacter notre service clientèle via help@rentcompany.be et +32 2 588 96 40. Dans tous les cas, TRC est votre point de contact pour la livraison et la réparation de votre ordinateur portable.

2. Quelles sont les conditions de service applicables?

Les conditions générales de TRC s'appliquent à votre abonnement Easy4u. En outre, les conditions de service suivantes s'appliquent :

- Pour le service sur le matériel livré, le bureau ICT (laptop doctor) ou le département ICT de l'établissement scolaire est votre premier point de contact, sauf accord contraire avec vous ou l'établissement d'enseignement ;
- Si vous souhaitez nous contacter directement, l'assistance téléphonique et le service de réparation ne s'appliquent qu'au matériel livré ou pris en charge par nous ;
- En cas de défaut de l'équipement, le centre de service TRC effectuera un diagnostic :

- o Si le dommage subi par l'utilisateur est couvert par votre assurance, vous recevrez un courrier électronique de TRC contenant le diagnostic et un devis pour la franchise conformément aux conditions de votre assurance ;

- o Si le dommage subi par l'utilisateur n'est pas couvert par l'assurance, vous recevrez un devis pour le coût total de la réparation ;

- o Dans les deux cas, si vous n'acceptez pas les frais de réparation ou la franchise dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de l'e-mail et si vous ne répondez pas aux rappels de TRC, TRC se réserve le droit de renvoyer l'équipement sans réparation.

- Après remplacement ou réparation, la pièce ou la batterie usagée ou défectueuse devient la propriété de TRC sans que vous puissiez prétendre à une quelconque indemnisation ;
- Pour les réparations, TRC proposera, sauf dans les cas mentionnés ici, un équipement de remplacement (prêt) par l'intermédiaire de l'établissement d'enseignement.

3. Le droit d'entretenir et de prêter du matériel arrive à échéance

- Lorsque le numéro de série de votre ordinateur portable a été retiré ou modifié ;
- En cas de défauts causés par une installation incorrecte après des travaux de réparation externes ou une utilisation contraire aux réglementations électriques ou aux normes techniques généralement acceptées ;
- Si le produit livré est utilisé à des fins autres que l'usage normal ou s'il est manipulé ou entretenu d'une



manière inappropriée selon TRC;

- En cas de défauts ou de problèmes causés par un logiciel qui n'a pas été installé ou fourni dans la configuration d'origine par TRC ;
- en cas de dommages à l'équipement causés intentionnellement ou résultant d'une négligence grave de votre part ;
- Si vous n'avez pas payé les montants dus à la date convenue et que vous n'avez pas effectué le paiement dans un délai raisonnable ;
- Si vous n'acceptez pas les frais de réparation ou la franchise dans les 10 jours suivant l'envoi par le centre de service de TRC d'un courrier électronique contenant le diagnostic des défauts et les frais de réparation associés à la rectification des défauts identifiés. Dans ce cas, le droit de prêt de l'équipement expire. TRC se réserve le droit de reprendre le matériel prêté ou d'en limiter l'utilisation, par exemple en bloquant l'accès au Wi-Fi ;
- S'il existe de fortes indications et suspicions d'utilisation abusive de la présente prolongation de contrat, TRC se réserve le droit de résilier unilatéralement la prolongation de contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, TRC vous en informera toujours, et les frais excédentaires payés pour les mois restants vous seront remboursés.

4. Limitation de la responsabilité

Si vous soumettez votre équipement pour réparation, les données peuvent être partiellement ou totalement (irréremédiablement) 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 ("imaging" ou "powerwash"). Toutes les données et tous les paramètres seront perdus. Vous consentez automatiquement à cette procédure de réinitialisation afin de garantir le bon fonctionnement de votre appareil.

ASSUREZ-VOUS DE TOUJOURS DISPOSER D'UNE SAUVEGARDE À JOUR DE VOS FICHIERS DE DONNÉES AVANT DE SOUMETTRE L'ÉQUIPEMENT À LA RÉPARATION !

NOUS NE FAISONS PAS DE SAUVEGARDES ET 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 d'information. TRC n'est pas non plus responsable des dommages et des dommages indirects causés par le vol de données, les virus, les piratages ou l'effacement de toute donnée ou paramètre sur l'équipement lors de l'utilisation ou de la réparation par TRC. TRC ne peut pas non plus être tenu responsable des dommages commerciaux sous quelque forme que ce soit.

5. Confidentialité et sécurité des données et des informations personnelles



Du point de vue de la confidentialité, nous ne consultons aucune donnée sur les 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 protection de la vie privée (GDPR). Nous enregistrons les données personnelles nécessaires à l'exécution de notre service 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 +32 2 588 96 40. Vous trouverez notre déclaration de confidentialité actuelle sur notre site web, sous la rubrique "À propos de nous".

6. Dommage utilisateur et vol

6.1 Dommage utilisateur

Les situations suivantes ne sont pas couvertes par votre assurance et sont considérées comme des dommages causés par l'utilisateur, ce qui signifie qu'en cas de dommages causés par l'utilisateur, il y a des coûts associés à la réparation de l'équipement :

- Tout dommage soudain et imprévu à l'équipement dû à une calamité externe, ce qui inclut dans tous les cas : la rupture de l'écran, le port audio, le connecteur d'alimentation, les ports réseau ou les ports USB qui ont été enfoncés et cassés ; les fissures ou les défauts dans le boîtier de l'équipement ; les liquides et/ou les traces d'humidité (y compris l'eau, le café, le thé et les boissons gazeuses) ; le feu ou les dommages causés par un court-circuit de l'intérieur et l'absence de plus de 3 touches sur le clavier. Dans ce contexte, les exigences suivantes s'appliquent :
- L'équipement a été utilisé et nettoyé conformément aux instructions du fabricant ;
- Les réparations et les travaux d'entretien sont effectués par TRC ou par des tiers, ou sur instructions écrites de TRC et avec son accord.
- Les événements dus à des catastrophes naturelles (y compris les tremblements de terre et les inondations) ainsi qu'à l'usure et à d'autres détériorations progressives ;
- Les dommages cosmétiques et esthétiques qui n'affectent pas le fonctionnement de l'équipement, tels que les rayures, les égratignures ou les bosses ;
- les événements résultant d'actes intentionnels, imprudents et négligents. Cela inclut dans tous les cas l'utilisation et le transport de l'équipement sans la housse de protection fournie ;
- les dommages survenus après que vous avez prêté l'ordinateur portable à une autre personne ;
- Les dommages et les dommages indirects causés par la perte, le vol, les virus, les piratages ou la suppression de données (data) ou de paramètres sur l'équipement, qu'il soit ou non réparé par The Rent Company ;

TRC gère la demande d'indemnisation pour vous auprès de l'assureur. TRC vous facturera toute franchise au nom de l'assureur selon les termes de votre assurance. Si l'assurance ne couvre pas les dommages causés par l'utilisateur, vous recevrez un devis pour le coût total de la réparation ou du



remplacement.

6.2 Vol

Le vol n'est couvert que dans le cadre de votre assurance.

- En cas de vol ou de perte par violence, signalez-le à TRC. La Commission examinera si votre cas est couvert par l'assurance et vous en informera par courrier électronique ;
- La CVR facturera toute franchise au nom de l'assureur conformément aux conditions de votre assurance et réglera le sinistre avec l'assureur pour vous.

7. Batterie

- La batterie est un composant de l'équipement qui est très sujet à l'usure et qui dépend aussi fortement de l'utilisation. Cela se traduit par une réduction de la capacité. En cas d'utilisation intensive, la batterie s'use plus rapidement et perd de sa capacité ;
- Parce que vous utilisez l'extension de contrat, l'équipement est si vieux que la batterie n'est plus couverte par la garantie légale d'usine ;
- Si vous soumettez à la réparation un équipement dont la batterie est défectueuse ou usée, vous recevrez par courrier électronique un devis de TRC basé sur le marché pour une nouvelle batterie. Si vous n'acceptez pas le devis dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de l'e-mail, TRC se réserve le droit de renvoyer l'ordinateur portable sans batterie neuve ou réparée.

8. Complaints and differences

- Les plaintes relatives aux présentes conditions d'utilisation d'Easy4u peuvent être adressées par écrit au service clientèle de TRC à l'adresse électronique help@rentcompany.be, ou par courrier : The Rent Company, Staatsbaan 215 - 3210 Lubbeek. Nous répondrons à votre plainte le plus rapidement possible et au plus tard dans les 10 jours ouvrables ;
- Les parties s'efforceront d'abord de trouver une solution avant de s'adresser à un juge. Tous les litiges découlant des présentes conditions d'utilisation d'Easy4u qui n'ont pas été résolus d'un commun accord seront soumis à un tribunal dans le cadre de l'application exclusive du droit néerlandais (à l'exception de la situation décrite ci-dessous). Pour les contrats d'achat conclus avec une succursale belge de TRC, le droit belge est d'application, en complément des conditions susmentionnées.

