

Easy4u Servicevoorwaarden voor Contractverlenging

Versie 01/20

1. Service op uw laptop

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 de 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.

U had al een laptop met een Easy4u-abonnement gehuurd of gekocht, en dit abonnement inclusief de service- en verzekering loopt af. Als u de Apparatuur had gehuurd, dan hebt u deze volgens de voorwaarden van het Easy4u-huurabonnement overgenomen en dan is het nu uw eigendom. U wilt de Apparatuur blijven gebruiken en de Easy4u-service verlengen. TRC biedt u de mogelijkheid om een aparte verlenging van het Easy4u-zekerheidspakket (**Contractverlenging**) af te sluiten voor een bepaalde periode. Tijdens de periode van Contractverlenging loopt de service en garantie door zoals u gewend was (excl. batterij), en is uw laptop verzekerd voor Gebruikersschade en diefstal volgens de Easy4u-computerverzekering.

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 en garantie op uw Apparatuur en de batterij

U maakt gebruik van Contractverlenging op Apparatuur die inmiddels buiten de wettelijke garantietermijn valt. U hebt de Apparatuur zelf gebruikt en bent bekend met de staat van de Apparatuur bij het aangaan van deze Contractverlenging. TRC zal defecten, schades en reparaties die zijn ontstaan vóór ingang van de Contractverlenging afhandelen onder de voorwaarden van het Easy4u-abonnement zoals die op dat moment gold. De voorwaarden uit deze Contractverlenging zijn uitsluitend van toepassing op gevallen die zijn ontstaan tijdens de looptijd van de Contractverlenging. Dit betekent onder andere dat u voor een batterij die kapot gaat tijdens de looptijd van de Contractverlenging altijd een prijsopgave van TRC zult ontvangen, zoals omschreven bij **punt 7**.

1.3 Eigen risico bij Gebruikersschade en diefstal

TRC kan de door u gebruikte Apparatuur hebben voorzien van een garantie, schade of verzekeringspakket van de fabrikant zodat wij uw laptop snel kunnen repareren tegen zo laag mogelijke kosten. U dient altijd een eigen bijdrage te voldoen van **50 euro per geval van Gebruikersschade of diefstal**. U vindt de , omschrijving van de Gebruikersschade (niet limitatief) onder **punt 6.1** en diefstal onder **punt 6.2**. Voor situaties die niet staan beschreven in deze punten, ontvangt u een prijsopgave voor de volledige kosten voor reparatie of vervanging zoals omschreven bij **punt 6.3**.



1.4 De Easy4u Computerverzekering

Op elke Contractverlenging is de Easy4u Computerverzekering (**Verzekering**) inbegrepen. Daarvoor 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 (verlengde) 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 de Verzekering uw Gebruikersschade niet dekt, 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**.

1.5 TRC is uw aanspreekpunt

U kunt de status van de reparatie van de door u gekochte Apparatuur volgen via onze serviceportal op www.easy4u.be. 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 die het gevolg zijn van Gebruikersschade, dan 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.be en +32 2 588 96 40. 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, dan 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 gebruikdoeleinden 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 eventuele termijnbedragen niet op de afgesproken datum hebt voldaan en de betaling niet alsnog binnen een redelijke termijn hebt voldaan;
- 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;
- Bij sterke aanwijzingen en vermoeden van misbruik van deze Contractverlenging, behoudt TRC zich het recht voor de Contractverlenging eenzijdig te beëindigen met onmiddellijke ingang. U krijgt in dat geval altijd bericht van TRC en u krijgt eventueel teveel betaalde kosten terug voor de resterende maanden.

4. Aansprakelijkheidsbeperking

Als u uw 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 ('imageren' 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.be en +32 2 588 96 40. 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 Apparaat:

- Elke plotselinge en onvoorziene beschadiging van de Apparaat 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 Apparaat; 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 Apparaat 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 Apparaat 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 Apparaat 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 Apparaat, al dan niet door reparatie van The Rent Company;

TRC handelt 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, dan ontvangt u een prijsopgave van de volledige kosten voor reparatie of vervanging.

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 Apparaat 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;
- Omdat u gebruik maakt van Contractverlenging, gaat het om Apparaat die dusdanig oud is dat de batterij niet meer gedekt is onder de wettelijke fabrieksgarantie;
- Als u Apparaat met een defecte of versleten batterij ter reparatie aanbiedt, dan 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.



8. Klachten- en geschillen

- Klachten ten aanzien van deze Easy4u Servicevoorwaarden kunt u schriftelijk melden bij de Klantenservice van TRC via mailadres help@rentcompany.be, of per post: The Rent Company, Staatsbaan 215 – 3210 Lubbeek. 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 01/20

