

Easy4u Servicevoorwaarden voor Koop

Versie 01/23

1. Service op uw kooplaptop

The Rent Company (TRC) staat in 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. Het Easy4u-abonnement biedt u gemak en zekerheid op uw Apparatuur en biedt in de meeste gevallen een beperkt financieel risico bij schade. In deze Servicevoorwaarden leest u hoe dit precies werkt.

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 scholen met een TRC-servicepunt is leenapparatuur van TRC beschikbaar. De leerling levert de defecte Apparatuur in, en kan direct verder werken op de leenapparatuur. TRC zorgt voor reparatie of vervanging waardoor het leerproces ongestoord doorgaat. Het kan ook zijn dat wij met uw school speciale serviceafspraken hebben gemaakt, hierover bent u dan doorgaans door de school geïnformeerd.

Als u of uw zoon/dochter niet (meer) op een school zit met een TRC-servicepunt, is er geen leenapparatuur maar kunt u de Apparatuur ter reparatie naar ons opsturen. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice. U betaalt zelf voor de verzekerde verzending; de retourzending door TRC is gratis. U meldt de reparatie aan via uw account op www.easy4u.nl. De voorwaarden rondom Garantie en uw Verzekering veranderen niet als u niet (meer) op een school zit met een TRC-servicepunt.

Mocht uw laptop niet goed meer werken, dan zullen wij de Apparatuur repareren. TRC heeft hiervoor een eigen repair-center en serviceorganisatie. U mag onder het Easy4u-abonnement de Apparatuur dus niet zelf of door iemand anders laten repareren. Als u de Apparatuur zonder voorafgaande toestemming door TRC, zelf of door een derde laat onderhouden, openmaken of repareren, dan kan dit negatieve gevolgen hebben voor uw dekking onder de Verzekering en vervalt onze dienstverlening onder het Easy4u-abonnement. U kunt uw reparatie bij TRC aanmelden via het TRC-servicepunt op school, via uw Easy4u.nl account of via de klantenservice van TRC. TRC handelt alle schadegevallen en eventuele schade af.

Reparaties onder de Verlengde Batterijgarantie of eventuele andere garanties (**Garantie**) zijn kosteloos. In geval van schade die gedekt is onder uw Verzekering en/of onder een eventueel Carepack (zie hieronder voor meer informatie), handelt TRC de claim en de schade voor u af bij de desbetreffende verzekeraar. TRC rekent hiervoor altijd een eigen bijdrage van EUR 50 per geval. Als de Easy4u-Verzekering ook een eigen risico in rekening brengt, dan brengt TRC deze eigen bijdrage niet in rekening. Uw financiële risico is daarmee bij Gebruiksschade of Diefstal zoals benoemd in **punt 6.1** en **punt 6.2** altijd beperkt tot EUR 50 per geval (de **Klantbijdrage**). U vindt een aantal voorbeelden van wat Gebruikersschade is onder **punt 6.1**. De service van TRC onder het Easy4u-abonnement doet niets af aan uw rechten op grond van de wettelijke garantie.

Als u geen Verzekering heeft afgesloten bij aankoop van de Apparatuur, of als uw Gebruikersschade of Diefstal niet wordt gedekt door de Verzekering of een eventueel Carepack (zie punt 1.3 voor meer informatie), dan ontvangt u een prijsopgave van de volledige kosten voor reparatie of vervanging zoals omschreven in **punt 6.3**. De Klantbijdrage is hierbij inbegrepen en TRC brengt deze niet apart in rekening.

1.2 Service op uw batterij

U mag verwachten dat de batterij de eerste 12 maanden na ingebruikname van uw Apparatuur 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 gedurende de looptijd van uw Easy4u-abonnement gratis uw batterij bij defect of slijtage onder de voorwaarden die zijn omschreven bij **punt 7**.



1.3 De Easy4u Computerverzekering

Als u bij bestelling hebt gekozen om de Easy4u Computerverzekering (**Verzekering**) af te nemen als onderdeel 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 kan bij de fabrikant een carepack met aanvullende garantie en/of verzekering (**Carepack**) hebben geactiveerd dat aan uw Apparaat is gekoppeld, ten behoeve van de uitvoering van uw Easy4u-abonnement. Als u het Apparaat heeft gekocht gaat dit Carepack naar u over. U kunt op de website van de fabrikant van uw Apparatuur aan de hand van het serienummer de details en informatie vinden over het Carepack.

In alle gevallen blijft TRC uw aanspreekpunt voor de afhandeling van Gebruikersschade en Diefstal onder de Easy4u servicevoorwaarden. Mocht u een claim willen indienen bij een andere verzekeraar dan via de Easy4u Computerverzekering, dan moet u dit zelf doen (TRC doet dit niet voor u), 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. In alle gevallen waarin wij schade of defecten constateren aan de Apparatuur die het gevolg zijn van Gebruikersschade, dan krijgt u vooraf een prijsopgave en betaalmogelijkheid en informatie (met foto) van de constateerde schade.

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 en (als u deze hebt afgesloten) de voorwaarden van de Easy4u Computerverzekering van MS Amlin. Daarnaast gelden de volgende Servicevoorwaarden:

- Voor service op de geleverde Apparatuur is het TRC Servicepunt of de ICT-afdeling op de schoollocatie uw eerste aanspreekpunt, tenzij anders met u of de onderwijsinstelling overeen is gekomen;
- Wij leveren alleen ondersteuning op door ons geleverde Apparatuur;
- 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 of eventuele Carepack valt, dan ontvangt u van TRC per e-mail met de diagnose en een prijsopgave voor de Klantbijdrage, zoals omschreven in **punt 1.1**.
 - Als de Gebruikersschade niet onder de dekking van de uw Verzekering of eventuele Carepack valt, of als u geen Easy4u Computerverzekering hebt afgesloten, 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 de Klantbijdrage, en niet reageert op herinneringen van TRC, TRC zich het recht voorbehoudt de Apparatuur zonder reparatie retour te sturen.
 - Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de voorwaarden van de Easy4u Computerverzekering en onze Algemene Voorwaarden of deze Servicevoorwaarden Koop, zijn de voorwaarden van de Easy4u Computerverzekering leidend.
- 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 genoemd in deze voorwaarden, zich inspannen om vervangende (leen)apparatuur aan te bieden via de onderwijsinstelling als deze een TRC-servicepunt heeft



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 of drivers 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 door molest is ontstaan;
- In het geval dat u niet akkoord gaat met de reparatie(kosten) of de Klantbijdrage 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 ook 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 uw Apparatuur 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 Apparatuur 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 gedekt onder uw Verzekering conform de verzekeringsvoorwaarden of eventuele Carepack: Elke plotselinge en onvoorziene beschadiging van de Apparatuur als gevolg van een van buitenkomend onheil (**Gebruikersschade**). Deze schadegevallen worden beschouwd als Gebruikersschade. In



geval van Gebruiksschade wordt altijd de Klantbijdrage in rekening gebracht. Een aantal voorbeelden van Gebruikersschade zijn:

- breuk in het beeldscherm, audiopoort, stroomconnector, netwerkpoorten of USB-poorten die zijn ingedrukt en afgebroken; (niet-cosmetische) scheuren of gebreken in de behuizing van de Apparatuur die de werking beïnvloeden; vloeistof en/of sporen van vocht (waaronder water, koffie, thee en frisdrank); brand- of kortsluitingsschade van binnenuit en het missen van toetsen in het toetsenbord.

In verband met Gebruikersschade gelden de volgende eisen:

- De Apparatuur is conform de voorschriften van de fabrikant gebruikt en gereinigd;
- Reparaties en onderhoudswerkzaamheden worden uitsluitend door TRC uitgevoerd, tenzij TRC schriftelijk toestemming verleent voor reparaties of onderhoud door een derde partij of dat TRC een derde partij aanwijst om de werkzaamheden uit te voeren.

6.2 Diefstal

Wij spreken van diefstal (**Diefstal**) bij verlies van de Apparatuur door diefstal na braak- of geweldpleging. Diefstal is alleen gedekt onder de voorwaarden van uw Verzekering, check voor de volledige (polis)voorwaarden van uw Verzekering de bevestigingsmail van uw bestelling, bekijk de (polis)voorwaarden in uw Easy4u.nl-account of vraag deze op bij onze klantenservice. In geval van gedekte Diefstal wordt altijd de Klantbijdrage in rekening gebracht. U moet Diefstal zo snel mogelijk, maar in ieder geval **binnen 48 uur na het voorval** schriftelijk bij ons melden via help@rentcompany.nl anders loopt u het risico dat de Easy4u verzekeraar uw diefstal niet dekt. Diefstal is alleen gedekt als uit de aangifte bij politie blijkt dat voldaan is aan één of meerdere van de volgende voorbeelden:

- Diefstal in een gebouw: de braak heeft aan de buitenzijde van het gebouw plaatsgevonden;
- Diefstal in scholen: sporen van braak hebben aan de buitenzijde van de school plaatsgevonden of er zijn zichtbare sporen van braak (verbreking sluitwerk) aan de lockers of kluisjes;
- Diefstal uit een vervoermiddel: de braak heeft van buitenaf plaatsgevonden en de Apparatuur was niet-zichtbaar opgeborgen in een afgesloten bagageruimte (bijvoorbeeld een koffer- of scooterbak);
- Diefstal of verlies door geweldpleging dient duidelijk te blijken uit de politie-aangifte. TRC toetst bij de Verzekering of er dekking is en informeert u hierover per e-mail of telefoon

Diefstal of verlies na bijvoorbeeld het onbeheerd achterlaten van een laptop in een school of trein/tram/bus, het niet opbergen in een afgesloten kluisje of het zichtbaar achterlaten op de achterbank van een auto zijn niet gedekt. Helaas ook niet als er camerabeelden zijn. Ook bij een Diefstal die niet gedekt is adviseren we u om **altijd aangifte te doen bij politie**. Onze klantenservice kan u het serienummer en type van uw laptop geven ten behoeve van de aangifte. Elk jaar worden gestolen/geheele laptops bij ons ter reparatie aangeboden: als het serienummer bij de politie en bij TRC geregistreerd is als diefstal, dan kunnen wij u uw gestolen laptop teruggeven. Ook adviseren wij om locatie-tracking in te schakelen, zoals Windows 'Mijn apparaat zoeken', of bij de ICT-beheerder van de school te informeren of zij uw Apparaat op afstand kunnen vergrendelen/wissen.

In alle gevallen zijn de Voorwaarden van de Verzekering en het oordeel van de verzekeraar leidend. Aan bovenstaande opsomming, voorbeelden en advies kunt u geen rechten ontleen.

6.3 Schadegevallen die niet onder de Verzekering of eventueel Carepack vallen

De volgende schadegevallen (niet-limitatief) vallen **niet** onder Gebruikersschade of Diefstal:

- 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;
- Alle schade die niet gedekt is onder **punt 6.1** en **punt 6.2** of een Garantie.

Bij de schadegevallen die niet onder Gebruikersschade of Diefstal vallen zoals bedoeld in **punt 6.1** en **punt 6.2** brengt TRC geen aparte Klantbijdrage in rekening. In deze gevallen ontvangt u altijd een volledige prijsopgave van de volledige kosten voor reparatie of vervanging.

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%** van de oorspronkelijke oplaadcapaciteit ('battery health') heeft, terwijl dit niet komt door het gebruik van 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 leenapparaat uitrekt. 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 11 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 uw Apparatuur 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 vervangt de batterij kosteloos als de batterij naar oordeel en meting van TRC defect of versleten is:

- 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 (Verlengde Batterijgarantie) hebt afgenomen bij het Easy4u-koopabonnement.** Bij de meeste scholen is deze batterijgarantie sinds 2021 automatisch inbegrepen, u ziet dit in de e-mail van uw bestelbevestiging.

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. Innemen oude Apparatuur

In sommige gevallen biedt TRC u de mogelijkheid uw oude laptop, Chromebook of tablet, die u op enige moment van TRC heeft gekocht in te leveren of in te ruilen tegen een éénmalige vergoeding. TRC stelt deze vergoeding vooraf vast, TRC kan voorwaarden verbinden aan het oude apparaat (zoals ouderdom, merk/type, geen schades), en TRC keurt de inname van een oud apparaat pas op het moment van inlevering. Als TRC en u het niet eens zijn over de vergoeding, of de kwaliteit of staat van het aangeboden oude apparaat, dan gaat TRC niet over tot inname van het oude apparaat en betaalt TRC u dus geen vergoeding. Het niet doorgaan van een inlevering of inruil van een oud apparaat is géén geldige reden om de nieuwe koopovereenkomst op te zeggen.

Als u na inleveren van een dergelijk oud apparaat toch daarvan geen eigenaar (meer) bent of blijkt te zijn, dan zal TRC de vergoeding terugvorderen en kan TRC aangifte doen bij de politie.

9. 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 kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan een rechter onder exclusieve toepassing van Nederlands recht.

© Copyright The Rent Company BV, versie 01/23

