

Studywise Servicevoorwaarden voor Kooplaptops

Versie 01/24

1. Service op je kooplaptop

Bij intensief gebruik van een studielaptop zit een ongeluk in een klein hoekje. **Studywise** is een product van The Rent Company BV (**TRC**) dat staat voor kwalitatief sterke laptops (**Apparatuur**) en goede service. Studywise biedt gemak en zekerheid op je Apparatuur en biedt in de meeste gevallen een beperkt financieel risico bij schade. In deze Servicevoorwaarden lees je hoe dit precies werkt.

1.1 Levering, Service en Reparaties

Je bestelt de laptop en eventuele accessoires online via de webshop van Studywise op www.studywise.nl of de webshop van of via je onderwijsinstelling. Studywise zal de laptop afleveren op het door jou opgegeven afleveradres. Je bent na je bestelling zelf verantwoordelijk om je bestelbevestiging te controleren en eventuele (adres)fouten direct aan door te geven.

De service van Studywise is erop gericht je zo snel mogelijk te helpen als je Apparatuur kapotgaat of het niet meer (goed) doet binnen de garantie- en serviceperiode. We bieden je verschillende servicemogelijkheden aan. Je moet je reparatieverzoek voor je Apparatuur aanmelden via je account op www.studywise.nl. Dit account heb je bij het plaatsen van je bestelling in onze webshop aangemaakt. Je leest dan wat je moet doen en wat je kunt verwachten. We vragen je om de Apparatuur goed verpakt en verzekerd naar ons op te sturen. De kosten hiervan betaalt je standaard zelf, tenzij we hierover met jouw onderwijsinstelling aparte afspraken hebben gemaakt. Je kunt dan bijvoorbeeld de Apparatuur bij het ICT-servicepunt inleveren, we komen de Apparatuur thuis ophalen of je ontvangt van ons een verzendlabel. Je onderwijsinstelling informeert je over deze afspraken. De retourzending door Studywise is gratis binnen Nederland; voor verzending naar het buitenland vragen we een bijdrage.

Als je onderwijsinstelling een Studywise-servicepunt heeft, dan kun je ook daar terecht binnen de openingstijden. Afhankelijk van de afspraken met je onderwijsinstelling moet je de Apparatuur zelf naar ons toesturen, of doet het Servicepunt het voor je en dan kun je de Apparatuur na reparatie ook weer op het servicepunt ophalen. Je onderwijsinstelling informeert je hierover. Op sommige Studywise-servicepunten zijn tijdelijke leenlaptops beschikbaar, maar beschikbaarheid is niet gegarandeerd. Als de leenlaptop door de onderwijsinstelling wordt aangeboden dan bepalen zij de voorwaarden en eventuele kosten daarvan. Als de leenlaptop door Studywise wordt aangeboden dan is gebruik van de leenlaptop gratis gedurende de reparatieperiode. Voor eventuele schade of verlies van de leenlaptop gelden dezelfde voorwaarden als voor je eigen laptop. Na je reparatie dien je je leenlaptop direct weer bij Studywise in te leveren, compleet en zonder schade. Doe je dat niet (volledig), en na een aanmaning niet binnen een redelijke termijn, dan is Studywise gerechtigd je direct een factuur te sturen voor schadeloosstelling.

Mocht je laptop niet goed meer werken, dan kunnen wij je Apparatuur repareren. Studywise heeft hiervoor een eigen repair-center en serviceorganisatie. Je mag de Apparatuur dus **niet** zelf of door iemand anders laten repareren zonder onze schriftelijke toestemming vóóraf. Als je de Apparatuur toch zelf of door een derde laat onderhouden, openmaken of repareren, dan kan dit negatieve gevolgen hebben voor je dekking onder de Verzekering en dan vervalt onze dienstverlening zonder dat je recht hebt op restitutie.

Reparaties onder de Verlengde Batterijgarantie of eventuele andere garanties (**Garantie**) zijn kosteloos. In geval van schade die gedekt is onder je Verzekering en/of onder een eventueel Carepack (zie hieronder voor meer informatie), handelt Studywise de claim en de schade voor je af bij de Studywise-verzekeraar. Studywise rekent hiervoor altijd een eigen bijdrage van **EUR 50** of **EUR 95** per geval. Als de Studywise-Verzekering ook een eigen risico in rekening brengt, dan brengt Studywise deze eigen bijdrage niet in rekening. Je financiële risico is daarmee bij Gebruiksschade of Diefstal zoals benoemd in **punt 6.1** en **punt 6.2** altijd beperkt tot **EUR 50** of **EUR 95** per geval (de **Klantbijdrage**). Je vindt een aantal voorbeelden van wat Gebruikersschade is onder **punt 6.1**. Je hebt natuurlijk altijd recht op wettelijke garantie: daar doet de Studywise-service niets aan af.

Als je geen Studywise-Verzekering hebt gekozen bij aankoop van de Apparatuur, of als je Gebruikersschade of Diefstal niet wordt gedekt door de Verzekering of een eventueel Carepack (zie punt 1.3 voor meer informatie), dan ontvang je een prijsopgave van de **volledige** kosten voor reparatie of vervanging zoals omschreven in **punt 6.3**. De Klantbijdrage is hierbij inbegrepen, je hoeft die niet nog apart te betalen.

1.2 Service op je batterij

Je mag verwachten dat je batterij de eerste 12 maanden na ingebruikname van je 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 je de kosten van een nieuwe batterij betalen. Heb je een Verlengde Batterijgarantie afgesloten, dan vervangen wij gedurende de looptijd van je servicepakket gratis je batterij bij defect of slijtage onder de voorwaarden die zijn omschreven bij **punt 7**.

1.3 De Studywise Computerverzekering

Als je bij bestelling hebt gekozen om de Studywise Computerverzekering (**Verzekering**) af te nemen dan geldt het volgende. De Verzekering geldt tussen de verzekeraar en jou als verzekeringsnemer, en je Apparatuur is het verzekerde object.

Studywise kan bij de fabrikant een carepack met aanvullende garantie en/of verzekering (**Carepack**) hebben geactiveerd dat aan je Apparaat is gekoppeld, ten behoeve van de uitvoering van je Studywise-zekerheidspakket. Als je de Apparatuur hebt gekocht gaat dit met de Apparatuur Carepack naar jou over. Je kunt op de website van de fabrikant van je Apparatuur aan de hand van het serienummer de details en informatie vinden over het Carepack.

In alle gevallen blijft Studywise je aanspreekpunt voor de afhandeling van Gebruikersschade en Diefstal onder de Studywise servicevoorwaarden. Mocht je een claim willen indienen bij een andere verzekeraar dan via de Studywise Computerverzekering, dan moet je dit zelf doen (Studywise doet dit niet voor je), waarbij je rekening moet houden met de voorwaarden van **punt 2** en **punt 3**.

1.4 Studywise is je aanspreekpunt

Je kunt de status van de reparatie van de door jou gekochte Apparatuur volgen via onze serviceportal op **www.studywise.nl**. Tijdens de reparatie houden we je 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 krijg je vooraf een prijsopgave en betaalmogelijkheid en informatie (met foto) van de constateerde schade.

Als je de Apparatuur laat repareren krijg je bericht als deze gerepareerd is en of je deze kunt ophalen of thuis kunt verwachten. Heb je vragen, dan bereik je onze klantenservice via info@studywise.nl en 085-1122322. In alle gevallen is Studywise je aanspreekpunt voor de levering en reparatie van je laptop.

2. Welke Servicevoorwaarden zijn van toepassing?

Op je Studywise-zekerheidspakket zijn de Algemene Voorwaarden van Studywise van toepassing en (als je deze hebt afgesloten) de voorwaarden van de Studywise Computerverzekering van MS Amlin. Daarnaast gelden de volgende Servicevoorwaarden:

- Voor service op de geleverde Apparatuur is het Studywise Servicepunt of de ICT-afdeling op de schoollocatie je eerste aanspreekpunt, tenzij anders met jou of je onderwijsinstelling overeen is gekomen;
- Wij leveren alleen ondersteuning op door ons geleverde Apparatuur;
- Bij gebreken aan de Apparatuur stelt het service-center van Studywise een diagnose vast:
 - Als er sprake is van Gebruikersschade die onder de dekking van je Verzekering of eventuele Carepack valt, dan ontvang je van Studywise 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 je Verzekering of eventuele Carepack valt, of als je geen Studywise Computerverzekering hebt afgesloten, krijg je een prijsopgave voor de volledige kosten voor de reparatie;

- In beide gevallen geldt dat als je 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 Studywise, Studywise zich het recht voorbehoudt de Apparatuur zonder reparatie retour te sturen.
- Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen onze Algemene Voorwaarden, de voorwaarden van de Studywise Computerverzekering of deze Servicevoorwaarden Kooplaptops, dan zijn de (polis)voorwaarden van de Studywise Computerverzekering altijd leidend.
- Na vervanging of reparatie wordt het oude of defecte onderdeel of de oude batterij eigendom van Studywise zonder dat je op enige vergoeding aanspraak kan maken;

3. Het recht op onze servicediensten vervalt

- Wanneer het serienummer van je 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 Studywise, op onoordeelkundige wijze is behandeld of onderhouden;
- Bij defecten of problemen veroorzaakt door software of drivers die niet in de originele configuratie door Studywise is geïnstalleerd of geleverd;
- Bij schade aan de Apparatuur die opzettelijk is toegebracht of door grove nalatigheid van jou is ontstaan of door molest is ontstaan;
- In het geval dat je niet akkoord gaat met de reparatie(kosten) of de Klantbijdrage binnen 10 dagen nadat Studywise je 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.

4. Aansprakelijkheidsbeperking dataverlies

Als je de door jou gekochte Apparatuur ter reparatie inlevert kan data deels of geheel (onherstelbaar) gewist worden of verloren gaan. Voor een reparatie kan het nodig zijn om je Apparatuur te resetten of te voorzien van een nieuwe basisinstallatie ('imagen' of een 'powerwash'). Hierbij gaan alle gegevens en instellingen verloren. Je geeft automatisch toestemming voor het meewerken aan deze reset-procedure om te zorgen dat je Apparatuur weer correct functioneert: dit is onderdeel van de standaard reparatieprocedure.

**ZORG ERVOOR DAT JE ALTIJD EEN ACTUELE RESERVEKOPIE
HEEFT VAN JE GEGEVENSBESTANDEN
VOORDAT JE DE APPARATUUR IN REPARATIE GEEFT!
WIJ MAKEN GEEN BACKUPS EN SLAAN JE BESTANDEN NIET OP.**

Studywise 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 Studywise 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 Studywise. Evenmin kan Studywise 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 Apparatuur en kunnen wij geen gegevens opslaan, opsturen of back-uppen, volgens de privacywetgeving (AVG). Wij leggen de (persoons)gegevens vast die nodig zijn voor het uitvoeren van onze dienstverlening volgens het Studywise-servicepakket. Wil je je persoonsgegevens inzien, wijzigen of verwijderen, neem dan contact op met onze klantenservice via info@studywise.nl en 085-1122322. Je vindt ons actuele privacy statement op onze website onder 'Over ons'.

6. Gebruikersschade en diefstal

6.1 Gebruikersschade

De volgende situaties zijn gedekt onder je Verzekering volgens 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 Gebruikersschade 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 volgens de voorschriften van de fabrikant gebruikt en gereinigd;
- Reparaties en onderhoudswerkzaamheden worden uitsluitend door Studywise uitgevoerd, tenzij Studywise schriftelijk toestemming verleent voor reparaties of onderhoud door een derde partij of dat Studywise 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 je Verzekering, check voor de volledige (polis)voorwaarden van je Verzekering de bevestigingsmail van je bestelling, bekijk de (polis)voorwaarden in je studywise.nl-account of vraag deze op bij onze klantenservice. In geval van gedekte Diefstal wordt altijd de Klantbijdrage in rekening gebracht. Je moet Diefstal zo snel mogelijk, maar in ieder geval **binnen 48 uur na het voorval** schriftelijk bij ons melden via info@studywise.nl anders loop je het risico dat de Studywise verzekeraar je 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. Studywise toetst bij de Verzekering of er dekking is en informeert je 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 je om **altijd aangifte te doen bij politie**. Onze klantenservice kan je het serienummer en type van je 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 Studywise geregistreerd is als diefstal, dan kunnen wij je je gestolen laptop teruggeven. Ook adviseren wij om locatie-tracking in te schakelen, zoals Windows 'Mijn apparaat zoeken'.

In alle gevallen zijn de Voorwaarden van de Verzekering en het oordeel van de verzekeraar leidend. Aan bovenstaande opsomming, voorbeelden en advies kun je 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 voldoende bescherming zoals een laptophoes;
- Schade die is ontstaan nadat de laptop door jou 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 Studywise;
- 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 Studywise geen aparte Klantbijdrage in rekening. In deze gevallen ontvang je 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 je een verminderde capaciteit vermoedt, dien je zelf een test te doen en bij het aanmelden van het serviceticket bij Studywise de 'battery health' aan te geven. Dit doen we om teleurstellingen te voorkomen. Je 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. Je komt nu in het BIOS. Ga naar het menu General en naar Battery Info. Daar zie je de status van je 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'.
- Heb je hierbij hulp nodig, mail of bel dan onze klantenservice voordat je je Apparatuur inlevert.

Studywise stelt vast of een batterij is versleten of niet, en doet dit aan de hand van een eigen meting met specialistische apparatuur of software.

Studywise vervangt de batterij kosteloos als de batterij naar oordeel en meting van Studywise defect of versleten is:

- Binnen 12 maanden na aanvang van het Studywise-zekerheidspakket, of binnen 12 maanden na plaatsing van een vervangende batterij waarvoor je Studywise hebt betaald; of
- Na deze 12 maanden, **uitsluitend als je een verlengde batterijgarantie (Verlengde Batterijgarantie) hebt afgenomen bij je Studywise Apparatuur. Dit staat in je bestelbevestiging.**

In alle andere gevallen van een versleten of defecte batterij ontvang je per e-mail een marktconforme prijsopgave van Studywise voor een nieuwe batterij. Als je niet binnen 10 werkdagen na de datum van de e-

mail akkoord gaat met de prijsopgave, behoudt Studywise zich het recht voor de laptop zonder nieuwe of gerepareerde batterij retour te sturen.

Bij aanwijzingen van **misbruik** van de Verlengde Batterijgarantie, kan Studywise eenzijdig de Verlengde Batterijgarantie per direct beëindigen. Je kunt de Verlengde Batterijgarantie niet zelf tussentijds beëindigen: deze geldt altijd voor de hele looptijd van het Studywise-servicepakket.

8. Innemen oude Apparatuur

In sommige gevallen biedt Studywise je de mogelijkheid je oude laptop, Chromebook of tablet, die je op enig moment van Studywise hebt gekocht in te leveren of in te ruilen tegen een éénmalige vergoeding. Studywise stelt deze vergoeding vooraf vast, Studywise kan voorwaarden verbinden aan het oude apparaat (zoals ouderdom, merk/type, geen schades), en Studywise keurt de inname van een oud apparaat pas op het moment van inlevering. Als Studywise en jij het niet eens zijn over de vergoeding, of de kwaliteit of staat van het aangeboden oude apparaat, dan gaat Studywise niet over tot inname van het oude apparaat en betaalt Studywise je 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 je na inleveren van een dergelijk oud apparaat toch daarvan geen eigenaar (meer) bent of blijkt te zijn, dan zal Studywise de vergoeding terugvorderen en kan Studywise aangifte doen bij de politie.

9. Klachten- en geschillen

Klachten ten aanzien van deze Studywise Servicevoorwaarden kun je schriftelijk melden bij de Klantenservice van Studywise via mailadres info@studywise.nl, of per post: Studywise, De Tweeling 18, 5215 MC 's-Hertogenbosch. Wij zullen zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen reageren op je 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 Studywise Servicevoorwaarden die niet onderling kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan een rechter onder exclusieve toepassing van Nederlands recht.

© Copyright Studywise / The Rent Company BV, versie 01/24