

Servicevoorwaarden OSG West-Friesland – Notebook

Vitasys notebook services:

Vitasys staat bekend om haar kwaliteitsproducten en een uitstekende service, voor de OSG West-Friesland leerling gaan we een stapje verder met onze Premium Service. Zeker bij intensief gebruik zoals binnen het onderwijs, zit een ongelukje in een klein hoekje. Ondanks dat onze educatielaptops extra stevig zijn, blijven ze gevoelig voor schade.

Dit bedoelen wij!

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en Vitasys en niet met de OSG West-Friesland. Met u bedoelen wij de persoon die de overeenkomst heeft afgesloten. U bent de ouder/verzorger van de leerling die gebruik maakt van het apparaat dat is aangeschaft;

De leerling heeft zich geregistreerd als gebruiker van het apparaat bij Vitasys en is degene die onderwijs volgt aan school/onderwijsinstelling de OSG West-Friesland in Hoorn.

Vitasys is de leverancier van het apparaat en verleent de diensten zoals die genoemd zijn in de HP garantie voorwaarden en de aanvullende Premium services.

Met apparaat bedoelen we de computerapparatuur die door de leerling wordt gebruikt en als zodanig bij Vitasys staat geregistreerd binnen het AFAS-pakket.

De Vitasys Premium Services is de overeenkomst die gesloten is tussen u en Vitasys en heeft betrekking op ondersteuning en reparatie van het apparaat.

Wanneer begint en eindigt deze overeenkomst?

Deze voorwaarden zijn alleen van toepassing als u de Garantie heeft afgesloten bij Vitasys, als onderdeel van het Vitasys Premium Servicepakket. De dienstverlening begint bij uitlevering van de device en eindigt nadat de oorspronkelijke einddatum van de overeenkomst is bereikt of bij totaal verlies.

Leenapparatuur en reparatie:

Voortgang van het onderwijs heeft de hoogste prioriteit en Vitasys is erop gericht de leerling te ontzorgen bij een defect of beschadigd notebook. Om de leerling zo snel mogelijk verder te laten werken, heeft Vitasys in samenwerking met de OSG West-Friesland leen-notebooks ter beschikking op de OSG West-Friesland servicedesk. Wanneer de OSG West-Friesland servicedesk constateert dat het notebook defect is, dan kan de leerling direct verder werken op een leenapparaat. De defecte laptop zal worden ingenomen en bij Vitasys ter reparatie worden aangeboden.

Vitasys haalt de defecte notebooks op de locatie van de OSG West-Friesland op en retourneert de gerepareerde.

Vitasys heeft een eigen HP repair centre, waar het notebook gerepareerd moet worden. Defecte notebooks mogen zonder toestemming van Vitasys niet ergens anders gerepareerd worden.

Reparaties onder garantie zijn altijd kosteloos.

Waarvoor bent u gedekt?

Deze overeenkomst is onlosmakelijk verbonden met het apparaat en de leerling en biedt dekking:

Als het apparaat is beschadigd.

Wij vergoeden het herstellen van de schade aan het apparaat als gevolg van brand, ontploffing, blikseminslag, kortsluiting, vocht- of vloeistoffen, vallen en stoten. De schade moet dan wel beoordeeld en/of hersteld worden door Vitasys.

Bestaat de schade alleen uit krassen, schrammen of deuken die het normaal functioneren van het apparaat niet beïnvloeden, dan zal geen herstel van het apparaat plaats vinden en heeft u geen recht op enige andere vergoeding.

Als het apparaat wordt gestolen:

Wij vergoeden de schade alleen als het apparaat is gestolen:

Uit een woonhuis, wij vergoeden de schade dan alleen als het apparaat niet op een andere wijze voor diefstal uit een woonhuis is verzekerd zoals op uw inboedelverzekering.

Uit een voor het opbergen van persoonlijke eigendommen bestemde kluis van de school/onderwijsinstelling tijdens de openingstijden van de school/onderwijsinstelling.

Wel moeten er altijd zichtbare sporen zijn van braak aan de buitenkant van het huis of aan de kluis. Is dat niet het geval, dan wordt de schade niet vergoed.

Wat vergoeden wij?

Als het apparaat wordt gestolen of als de kosten van reparatie hoger zijn dan de zogenaamde economische waarde van het apparaat op moment van schade, wij noemen wij totaal verlies, vergoeding zal dan plaats vinden door het leveren van een gelijkwaardig apparaat door Vitasys. De economische waarde van het apparaat hangt af van de ouderdom van het apparaat op het moment dat de schade werd veroorzaakt.

In het eerste jaar van de verzekering is de economische waarde gelijk aan het bedrag waarvoor u de apparatuur heeft aangeschaft. In het tweede jaar is dat 90 % van de aanschafwaarde, in het derde jaar 75 % van de aanschafwaarde en in het vierde jaar 50 % van die waarde.

Is er alleen schade aan de accu dan is de economische waarde in het eerste jaar gelijk aan de aanschafwaarde van de accu, in het tweede jaar 75 % daarvan, in het derde jaar 50 % daarvan en in het vierde jaar 25 % daarvan.

Wat moet u doen als er schade is?

Als er schade is moet u dat direct, en uiterlijk binnen 48 uur, melden bij Vitasys, het apparaat moet dan daarna zo snel mogelijk bij de school of Vitasys worden ingeleverd.

Is het apparaat gestolen? Meld dat dan zo snel mogelijk bij Vitasys. U moet dan ook (digitale) aangifte doen bij de politie en een kopie van die aangifte aan Vitasys sturen.

Gebruikersschade:

Indien een schade niet onder garantie valt, dan wordt dit beschouwd als gebruikersschade.

Afwikkeling van gebruikersschade valt onder het Vitasys Premium Service programma. Bij een gebruikersschade zijn er kosten verbonden aan de reparatie van het notebook. Deze reparatie kosten zijn afgedekt vanaf de eigen bijdrage van € 50,00.

In de volgende gevallen, spreken wij van gebruikersschade:

Elke plotselinge en onvoorziene beschadiging van de apparatuur 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 het notebook; 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.

Het recht op garantie en service 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 Vitasys, op onoordeelkundige wijze is behandeld of onderhouden.

Bij defecten of problemen veroorzaakt door software die niet in de originele configuratie door Vitasys is geïnstalleerd of geleverd.

Bij schade aan het notebook die opzettelijk is toegebracht of door grove nalatigheid van u is ontstaan of molest.

In het geval dat u niet akkoord gaat met de reparatie(kosten) of het eigen risico binnen 10 dagen nadat het service-center van Vitasys 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.

Gebeurtenissen als gevolg van opzet, roekeloosheid en onzorgvuldigheid. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het gebruik en vervoer van het notebook 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 het notebook.

Welke schade is niet verzekerd?

Bovenstaand zijn al een aantal situaties genoemd waarin wij geen schade vergoeden. Zo vergoeden wij niet de schade die uitsluitend bestaat uit krassen, schrammen of deuken die het normaal functioneren van het apparaat niet beïnvloeden en vergoeden wij de schade als het apparaat wordt gestolen alleen maar in specifieke situaties.

Daarnaast vergoeden wij niet:

- Schade als gevolg van verlies, verduistering of vermissing;
- Opzettelijk aan het apparaat toegebrachte schade;
- Schade die ontstaat aan het apparaat of verlies van het apparaat door reparatie en/of reiniging door anderen dan HP, Vitasys of een door ons aangewezen andere reparateur;
- Schade die ontstaat aan het apparaat als gevolg van onzorgvuldig gebruik ervan of een ander gebruik dan waarvoor het apparaat bestemd is;
- Schade die ontstaat aan het apparaat omdat de bij het apparaat behorende gebruiksaanwijzingen en/of onderhoudsvoorschriften niet worden nageleefd;
- Het installeren en/of herstellen van gegevensbestanden;
- Schade aan opladers, accu's, antennes, insteekkaarten, tassen, draagriemen, externe informatiedragers en andere aan- en toebehoren, die als gevolg van het gebruik van het apparaat aan slijtage onderhevig zijn;
- Schade door een atoomkernreactie, onverschillig hoe ontstaan, aardbeving of vulkanische uitbarsting;
- Schade door georganiseerd geweld, ook wel molest genoemd en schade door terrorisme.

Aansprakelijkheidsbeperking:

Als u de door u gekochte notebook ter reparatie inlevert kan data deels of geheel (onherstelbaar) gewist worden of verloren gaan. Voor een reparatie kan het nodig zijn om het notebook 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 apparaat weer correct functioneert.

Zorg dat er altijd een actuele reservekopie is van de gegevensbestanden.

Vitasys maakt geen back-up en slaat de bestanden niet op.

Vitasys 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 Vitasys 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 het notebook.

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.

Diefstal:

In het geval van diefstal of verlies door geweldpleging meldt u dit bij Vitasys. Vitasys toetst of uw geval onder de dekking van de Premium Service valt en informeert u hierover per e-mail. Vitasys brengt het eigen risico in rekening en handelt de claim verder af. Vitasys zal er voor zorgen dat de leerling zo spoedig mogelijk een nieuw notebook ontvangt. Voor dit notebook dient wel een nieuwe garantie te worden afgesloten over de resterende huur periode.

Diefstal: Verlies van het notebook door diefstal na braak, in verband hiermee geldt het volgende:

- Als het notebook zich in een gebouw bevond, dan dient uit het politierapport naar voren te komen dat er sporen van braak aan de buitenzijde van het gebouw heeft plaatsgevonden.
- Als het notebook in de school bevond, dan dient uit het politierapport naar voren te komen dat er aan de buitenzijde van de school braak heeft plaatsgevonden of zichtbare sporen van braak (verbreking sluitwerk) aan de lockers aanwezig te zijn;
- Als het notebook zich in een vervoermiddel bevond; dan dient uit het politierapport naar voren te komen dat de braak van buitenaf heeft plaatsgevonden en het notebook was opgeborgen in een afgesloten bagageruimte, zodanig dat deze niet zichtbaar was;
- Bewijs van aangifte bij politie van diefstal of verlies door geweldpleging.
- Zonder bewijs van aangifte bij politie is diefstal of verlies door geweldpleging niet gedekt.

Eigen risico bij Gebruikersschade en diefstal :

Vitasys heeft de door u gekochte of gehuurde notebook voorzien van Vitasys Premium Service. Bij ieder claim onder deze Service, wordt een eigen bijdrage van 50 euro per geval in rekening gebracht.

Koper of huurder mag tot maximaal 3 gebeurtenissen claimen onder de Vitasys Premium Service; hierna wordt er een volledige prijsopgave voor reparatie of vervanging verstuurd.