

# Veelgestelde vragen - chromebooks

## HARDWARE

### 1. Wat is een chromebook?

Een Chromebook is een computer die wordt geleverd met het besturingssysteem Chrome OS van Google. De Chromebook heeft slechts enkele seconden nodig om op te starten en beschikt over ingebouwde bescherming tegen virussen.

De Chromebook is gebaseerd op de cloud. In tegenstelling tot een normale computer wordt bij een Chromebook alles in de cloud opgeslagen en verwerkt. Bij een Chromebook is dan ook geen lokale opslag nodig. Documenten binnen de Chromebook worden opgeslagen in de cloud.

Nu vraagt u zich misschien af wat "in de cloud" betekent. In feite is de cloud niets anders dan het internet. Wanneer u data in de cloud opslaat of applicaties via de cloud draait betekent dit dan ook dat deze data via het internet wordt opgeslagen of gedraaid. Bij een Chromebook hoeft dan ook geen data op de computer zelf te worden opgeslagen. Het voordeel van het werken in de cloud, is dat uw data vanaf verschillende computers bereikbaar is. U heeft hier natuurlijk wel een internetverbinding voor nodig. Wanneer u zich op een plaats bevindt waar u geen toegang heeft tot het internet, kunt u uiteraard ook "offline" oftewel op de computer zelf documenten opslaan. Zodra u dan weer online gaat zullen de documenten naar de cloud worden gesynchroniseerd. Doordat de Chromebook met name in de cloud werkt bevat deze een kleinere harde schijf en een minder zware processor dan een normale computer.

### 2. Waarom een educatie chromebook?

Het aangeboden model chromebook is speciaal voor het onderwijs ontwikkeld en heeft de volgende specifieke functionaliteiten en kenmerken:

1. Solide behuizing inclusief rubberen stootrand en degelijke scharnieren
2. Extra betrouwbaarheid door een vochtbestending toetsenbord en mousepad
3. Snelle, stabiele en optimale draadloze verbinding door middel van AC Wireless en dubbele antennes in het beeldscherm
4. Long-life batterij die beschikt over een long-life technologie waardoor ervaring leert dat de accucapaciteit pas na 1500 opladingen afneemt.

### 3. Waarom een chromebook met touch scherm?

- a. Eenvoudiger bij het vergroten en verkleinen van tekst en afbeeldingen
- b. Gebruiksvriendelijker bij het scrollen/bladeren in documenten en/of internetpagina's en bij het navigeren in apps
- c. Meer stevigheid

**4. Wat zijn de afmetingen van de beschermhoes die meegeleverd wordt?**

De beschermhoes voor een 11.6 inch chromebook heeft de volgende afmetingen:  
ca. 34 cm x 23 cm x 3 cm.

**5. Wordt een beschermhoes voor het device standaard meegeleverd?**

Ja, The Rent Company levert in het Easy4U Total Care Pack standaard een beschermhoes voor de systemen.

Systemen moeten nu eenmaal dagelijks veelvuldig vervoerd worden waardoor ook de invloed van externe factoren nu eenmaal vele malen groter is dan wanneer een device op een vaste plaats wordt gebruikt. Ook binnen de school zijn er momenten aan te wijzen waarop schades kunnen ontstaan. Denkt u bijvoorbeeld aan het verplaatsen van een device in open toestand aan het beeldscherm vasthoudend naar een ander lokaal of bijvoorbeeld een pauze waarin tassen in een kantine bij elkaar verzameld worden en waar leerlingen hun tassen tussenuit moeten halen zodra de pauze voorbij is. Het onbewust trappen of staan op tassen is dan zeker geen uitzondering. Dan praten we nog niet over (on)bewuste foute handelingen die door de gebruiker zelf toegepast zouden kunnen worden zoals bijvoorbeeld per ongeluk iets tussen het scherm en toetsenbord laten liggen bij dichtklappen of de laptop laten vallen.

Door het meeleveren van een extra beschermhoes proberen we de gevolgen van bovenstaande handelingen enigszins te beperken, voorkomen van schades kunnen wij helaas niet.

## BESTELLEN en LEVEREN

### **1. Wanneer en hoe kan ik een device bestellen?**

Na de definitieve inschrijving ontvangt u via school een informatiebrief met daarin de aangeboden systemen en bijbehorende specificaties, dienstverlening en prijzen. In dit document treft u tevens een link naar de webshop en de school specifieke inlogcode.

### **2. Kan ik een device telefonisch of schriftelijk bestellen?**

Nee, bestellen van een device is alleen mogelijk via onze webshop [www.rentcompanyshop.nl](http://www.rentcompanyshop.nl)

### **3. Wanneer en waar worden de bestelde goederen geleverd?**

In samenspraak met de school zal uw bestelling in de eerste weken van het nieuwe schooljaar op school worden uitgeleverd aan de leerlingen. Voor de uitlevering ontvangt u verdere informatie over de tijd en locatie. School zorgt er vaak voor dat dit klassikaal gebeurt.

### **4. Kan ik een device huren of kopen zonder Total Care Pack?**

Het is bij The Rent Company niet mogelijk een device te huren of te kopen zonder een Easy4U Total Care Pack. De belangrijkste reden hiervoor is gelegen in het feit dat de dienstverlening erop gericht is alle leerlingen toegang tot digitaal onderwijs te kunnen bieden en zij hiervoor geen leerlingen willen uitsluiten in verband met het niet beschikken over een Easy4U Total Care Pack.

### **5. Kan ik een device kopen en de aankoopfactuur in termijnen betalen?**

Het is niet mogelijk om een koopfactuur in termijnen te voldoen. Bij koop kunt u de factuur direct via Ideal voldoen. Anders dient de factuur binnen 30 dagen, doch uiterlijk voor aanvang van het schooljaar door u voldaan te worden.

Indien u niet wenst te kopen, of het bedrag niet in 1 keer kunt betalen, dan dient u voor de optie "huren" te kiezen met een optie tot overname van de goederen aan het einde van de looptijd tegen het borgbedrag.

### **6. Moet ik bij koop ook een borg betalen?**

Bij koop is geen borg van toepassing. U betaalt het device inclusief Total Care Pack voor levering vooruit waarbij het systeem direct uw eigendom wordt.

### **7. Krijg ik een korting als ik het device koop in plaats van huur?**

Ja, bij koop is een betalingskorting van circa 2% van toepassing omdat u het device volledig vooraf betaalt, inclusief Total Care Pack. De betalingskorting is reeds verwerkt in de prijsstelling zoals u die in het informatiedocument en in de webshop terugvindt.

### **8. Waarom worden er extra administratie- en handlingskosten in rekening gebracht bij nabestellers?**

Omdat nabestellingen op individueel niveau afgehandeld moeten worden qua imaging, koppeling in het servicesysteem en administratieve afhandeling. Dat vergt meer tijd dan wanneer systemen op projectbasis collectief worden afgehandeld.

## HUUROVEREENKOMST

**1. Kan ik bij het aangaan van een huurovereenkomst kiezen uit verschillende looptijden?**

Ja, u kunt kiezen uit looptijden van 24, 36 of 48 maanden, afhankelijk van de afspraken die met de onderwijsinstelling gemaakt zijn.

**2. Kan ik de huurovereenkomst opzeggen als mijn kind tussentijds en/of onverhoopt de onderwijsinstelling verlaat?**

Ja, met een opzegtermijn van 1 maand per maandeinde kunt u de overeenkomst schriftelijk of per email opzeggen. De kosten voor het voortijdig beëindigen staan gelijk aan het borgbedrag dat u bij aanvang van de huurovereenkomst voldoet.

**3. Kan ik een tweede huurovereenkomst sluiten als de opleiding van mijn kind langer duurt dan de initiële huurtermijn?**

Dit kan alleen indien wij dit met de onderwijsinstelling hebben afgesproken. U leest dit dan terug in de informatiebrief die u via school heeft ontvangen. Na afloop van de huurperiode ontvangt u via The Rent Company dan een nieuwe aanbieding voor een nieuw device met een door u gewenste nieuwe huurperiode.

**4. Kan ik de device na afloop van de huurtermijn overnemen?**

Aan het einde van de huurperiode kunt u de apparatuur overnemen, mits alle huurtermijnen zijn voldaan. De overnamekosten staan gelijk aan het borgbedrag van € 30,00 in geval van een Chromebook. De borg krijgt u dan niet meer teruggestort.

**6. Vindt er bij het afsluiten van een Easy4U huurabonnement een registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel plaats?**

Nee, u huurt rechtstreeks van The Rent Company een device. Dit device blijft eigendom van The Rent Company tot het einde van de huurperiode. Mits alle huurtermijnen zijn voldaan kunt u desgewenst de apparatuur overnemen tegen het borgbedrag.

**7. Kan ik na de huurperiode het service contract nog verlengen?**

Nee, het is helaas niet mogelijk om na de overeengekomen huurperiode de service nog met een extra periode te verlengen. De voornaamste reden hiervoor is gelegen in het feit dat wij, op basis van de door u gekozen looptijd, de garantie op onderdelen voor die periode hebben afgedekt bij de hardware leverancier. Na afloop van deze periode kan de hardware leverancier geen beschikbaarheid van onderdelen meer garanderen.

## KOOPOVEREENKOMST

### **1. Vindt er restitutie plaats van de kosten voor het Total Care Pack als mijn kind tussentijds en/of onverhoopt de onderwijsinstelling verlaat?**

Nee, dienstverlening op basis van het Total Care Pack zal voor het restant van de looptijd via uw huisadres plaatsvinden. In overleg is retournering van het device eventueel ook mogelijk. Afhankelijk van de reparatiehistorie en de ouderdom van het device kunnen wij u dan een overnamevoorstel doen.

## EASY4U TOTAL CARE PACK

### **1. Is de looptijd van het Total Care Pack gelijk aan de looptijd van een huur- of koopovereenkomst?**

Ja, de looptijd van het Total Care Pack is altijd gelijk aan de door u gekozen looptijd van een huurovereenkomst of de geselecteerde looptijd van het Total Care Pack bij koop.

### **2. Is er bij hardwarematige storingen leenapparatuur beschikbaar?**

Ja, bij problemen aan het device kan een leerling zich melden bij het ICT serviceloket op school. Daar kan het systeem ook ter reparatie worden aangeboden en zal de leerling een leensysteem ter beschikking gesteld krijgen.

### **3. Kan ik na de huurperiode het Easy4u Total Care Pack nog verlengen?**

Nee, het is helaas niet mogelijk om na de overeengekomen huurperiode de service nog met een extra periode te verlengen. De voornaamste reden hiervoor is gelegen in het feit dat wij, op basis van de door u gekozen looptijd, de garantie op onderdelen voor die periode hebben afgedekt bij de hardware leverancier. Na afloop van deze periode kan de hardware leverancier geen beschikbaarheid van onderdelen nog garanderen.

### **4. Valt de accu onder de uitbreiding van de garantie op onderdelen in het Total Care Pack?**

Nee, op de accu zit standaard 12 maanden garantie vanuit de hardware leveranciers. Omdat de accu een verbruiksartikel is wordt er door de hardware leveranciers geen garantieverlenging afgegeven op dit onderdeel. Deze accu's beschikken echter over een long-life technologie waardoor ervaring leert dat de accucapaciteit pas na 1500 opladingen afneemt.

Daarnaast zijn er zeker ook andere factoren te benoemen die de levensduur van een batterij kunnen beïnvloeden en waar wij helaas geen invloed op hebben, zoals:

- Aantal oplaad cycli
- Temperatuur omgeving
- Vochtigheidsgraad omgeving
- Schokken of trillingen
- Aantal keren verbonden met adapter (niet volledige oplaad cycli)
- Aantal keren dat de batterij volledig is ontladen

**5. Welke schades worden gedekt onder het Easy4U Total Care Pack?**

Onder schade vallen: breuk in het beeldscherm, audiopoorten, stroomconnector, netwerkpoorten of usb poorten die beschadigd zijn met een scherp voorwerp, ingedrukt of afgebroken, scheuren of breuken in de behuizing van de laptop, vloeistof/sporen van vocht, toetsenbord mist meer dan 3 toetsen.

**6. Is het device gedekt tegen diefstal?**

Ja, het systeem is gedekt tegen diefstal na sporen van braak of bij geweldpleging. Binnen openbare gebouwen (scholen) geldt alleen een dekking in de lockers in combinatie met sporen van braak. Uitgesloten van dekking is diefstal uit vervoermiddelen, het onbeheerd achterlaten van spullen en verduistering.

U dient een diefstal bij The Rent Company te melden tezamen met een Proces Verbaal van Aangifte van de politie.

**7. Is er een eigen risico van toepassing bij schade of diefstal?**

Ja, per schade- of diefstalgebeurtenis krijgt u een eigen risico van € 50,00 in rekening gebracht. U mag, gedurende de looptijd van het Easy4U Total Care Pack, maximaal 3 schades claimen onder het Total Care Pack.

## SOFTWARE

**1. Is er al software op de devices geïnstalleerd als deze wordt uitgereikt?**

Omdat een Chromebook via internet werkt, worden de gebruikte apps en programma's via de cloud op school aangeboden.

**2. Kan ik zelf software installeren op de devices?**

U kunt via de Google Playstore apps downloaden indien u op dat moment een internetverbinding heeft.