



## **CLZ MacBook Service- en Supportdekking – nov. 2021**

Het Christelijk Lyceum Zeist biedt een service- en support dekking aan op de MacBooks om de continuïteit van het onderwijs te waarborgen.

De dekking heeft betrekking op de MacBooks die door een externe partij in samenspraak met CLZ geleverd zijn waarvan de serienummers door CLZ geadministreerd zijn. Elke MacBook draagt een uniek serienummer die tevens op bijgeleverde factuur bekend is. De dekking geldt voor de MacBook, exclusief accessoires, exclusief software.

### **Dekkingsperiode:**

De Macbook is gedekt voor een aaneengesloten periode van 24 maanden na levering. De dekking eindigt automatisch zonder berichtgeving na 24 maanden en/of ingeval van diefstal en/of in geval dat gebruiker CLZ verlaat.

### **Wat is precies gedekt?:**

De technische functionaliteit van de hardware van de MacBook. Spontane defecten aan de MacBook die noch verwijtbaar noch veroorzaakt zijn door de gebruiker of derde partij, worden kosteloos gerepareerd door medewerkers van CLZ of door een CLZ geselecteerde externe partij. De afhandeling van de door leverancier aangeboden garantie wordt verzorgd door CLZ.

### **Wat valt buiten de dekking?**

De dekking geldt niet:

- 1) voor verbruiksonderdelen, zoals de oplader, accu, scharnieren of beschermlagen die door de tijd heen aan slijtage onderhevig zijn of gebreken die te wijten zijn aan het normale verouderingsproces van de MacBook, tenzij het defect te wijten is aan een productiefout;
- 2) bij fysieke en cosmetische schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, krassen, deuken en gebroken onderdelen van de MacBook, tenzij het defect te wijten is aan een productiefout;
- 3) bij schade die veroorzaakt is door gebruik met een component, vreemd onderdeel of product van een derde die niet voldoet aan de productspecificaties van de fabrikant;
- 4) bij schade die veroorzaakt is door een ongeval, misbruik, verkeerde toepassing, contact met vloeistoffen, brand, aardbeving of andere externe oorzaak;
- 5) bij schade die is ontstaan door de MacBook niet te gebruiken conform de gebruikshandleiding, de technische specificaties of andere gepubliceerde richtlijnen zoals gedragscodes (zie op site [clz.nl](http://clz.nl));

- 6) schade die is ontstaan door een reparatie (inclusief upgrades en uitbreidingen) die is uitgevoerd door iemand die geen bevoegde medewerker is van CLZ of door iemand of een bedrijf die geen opdracht daartoe heeft gekregen van CLZ;
- 7) voor een MacBook waarvan het serienummer is verwijderd of onleesbaar is gemaakt;
- 8) voor een MacBook waarvan autoriteiten informatie verlenen dat het gestolen is of als gebruiker met een wachtwoord beveiligde of andere veiligheidsmaatregelen die ontworpen zijn om onbevoegde toegang tot de MacBook te voorkomen niet kunt uitschakelen en gebruiker niet kan aantonen dat hij/zij de bevoegde gebruiker van de MacBook is.

### **Verantwoordelijkheden gebruiker:**

De MacBook is in staat om softwareprogramma's, data en andere informatie op te slaan. Gebruiker dient periodiek back-upkopieën te maken van de gegevens die op de MacBook zijn opgeslagen teneinde de inhoud te beschermen en als voorzorgsmaatregel voor mogelijke operationele storingen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld Cloud oplossingen. Voordat gebruiker de MacBook voor serviceondersteuning aanbiedt, dient gebruiker een back-up te maken van het materiaal dat op de MacBook is opgeslagen en alle beveiligingswachtwoorden uit te schakelen. Het materiaal dat op de MacBook is opgeslagen, kan tijdens service worden verwijderd, vervangen en/of worden geformatteerd.

### **Bescherming MacBook:**

Het CLZ adviseert een waterdichte beschermhoes aan te schaffen voor de MacBook. Deze dient gedurende de looptijd van de servicedekking gebruikt te worden om de MacBook te beschermen. Indien gebruiker geen beschermhoes gebruikt, is CLZ bevoegd zich te onthouden van support en service.

### **Diefstal of vermissing van de MacBook:**

Er wordt geacht dat gebruikers hun eigendommen zoals de MacBook beheren en niet uit het oog verliezen of veilig opbergen in een kluis of afgesloten ruimte.

Mocht onverhoopt de MacBook gestolen of vermist zijn, dient de gebruiker dit zo spoedig mogelijk te melden bij de Administratie en de ICT-servicedesk. Er dient ook aangifte bij de politie te worden gedaan.

### **Hoe te handelen voor een serviceverzoek?**

In geval van een defect, gebrek of storing aan de MacBook dient gebruiker de MacBook zo spoedig mogelijk in te leveren bij de ICT-servicedesk van CLZ. Gebruiker dient de het defect, gebrek of storing zo duidelijk mogelijk te omschrijven en zijn/haar leerlingnummer en desgevraagd zijn/haar wachtwoord te vermelden.

Indien het defect, gebrek of storing niet direct verholpen kan worden, zal de MacBook voor service worden ingenomen.

### **Procedure afhandeling serviceverzoek CLZ:**

CLZ zal de service zo spoedig mogelijk is (laten) uitvoeren.

In eerste instantie wordt het defect, gebrek of storing onderzocht.

Als het probleem binnen de servicedekking valt,

zal CLZ naar eigen inzicht het volgende (laten) uitvoeren:

Reparatie van de MacBook waarbij nieuwe of gebruikte onderdelen die qua prestaties en betrouwbaarheid gelijk zijn aan nieuwe onderdelen

Vervanging van de MacBook door hetzelfde model samengesteld uit nieuwe en/of eerder gebruikte onderdelen die gelijk zijn aan nieuw voor wat betreft prestaties en betrouwbaarheid.

Indien de service niet in afzienbare tijd uitgevoerd kan worden en/of de gebruiker heeft direct een andere MacBook voor het onderwijs nodig, zal CLZ een MacBook in bruikleen ter beschikking stellen.

Als het probleem buiten de servicedekking valt, (zoals o.a. vochtschade, valschade, fysieke en cosmetische schade als wel een gebroken display)

zal CLZ door een onafhankelijk reparatiebedrijf in opdracht van CLZ kosteloos een prijsopgaaf voor reparatie en/of schadeofferte aan de gebruiker presenteren. Om de continuïteit van het onderwijs te waarborgen, is dit service- reparatiebedrijf door CLZ geselecteerd om de reparatieduur zo kort mogelijk te houden. De reparatiekosten komen ten laste van de gebruiker. De gepresenteerde schadeofferte kan voor een verzekeringsclaim worden gebruikt.

Gedurende het reparatieproces via de ICT-servicedesk en dit geselecteerde bedrijf biedt CLZ de gebruiker een leen MacBook aan voor een periode van maximaal 4 weken, tenzij door een ICT-medewerker van CLZ anders bepaald wordt.

Voor elke week na de periode van 4 weken dat gebruiker de leen MacBook nog in gebruik heeft, zal door CLZ 25 euro per week in rekening van de gebruiker worden gebracht.

Nadat de service op MacBook voltooid is, krijgt de gebruiker per email melding dat hij/zij de MacBook weer kan ophalen bij de ICT-servicedesk van CLZ.

#### **Voorwaarden betreft een leen MacBook:**

Gebruiker heeft geen recht op een leen MacBook indien zij/haar MacBook niet bij de ICT-servicedesk van CLZ heeft ingeleverd.

In geval van verlies van de leen MacBook, is gebruiker verplicht de dagwaarde van de MacBook te vergoeden. In geval van incidentele/oorzakelijke schade aan de leen MacBook, is gebruiker verplicht de reparatiekosten te vergoeden.

#### **Beperking van aansprakelijkheid:**

CLZ is in het kader van deze Service- en Supportdekking in geen geval aansprakelijk voor welk verlies dan ook in de ruimste zin des betekenis.

#### **Disclaimer in verband met gegevens:**

CLZ wijst elke verklaring en/of claim van de hand dat CLZ in staat is om binnen de service MacBooks te repareren of te vervangen zonder risico tot en/of verlies ten aanzien van informatie en/of data die op de MacBook zijn opgeslagen.

**Algemeen:**

CLZ behoudt zich het recht op wijzigingen in de aangeboden dekking door te voeren.