

FAQ LAPTOPPROJECT

VERVANGT DE LAPTOP DE BOEKEN?

Neen. De leerlingen zullen nog altijd over boeken beschikken. Wat wel zal veranderen, is dat er met nuttige toepassingen op de laptop zal worden gewerkt. Dit zal niet in elk lesuur gebeuren, maar wel telkens als dit het leerproces kan verrijken. Er zullen dus wel wat zaken verdwijnen uit de boekenlijsten. We streven ook naar minder kopieën. Het is zeker niet de bedoeling dat de leerling continu op de laptop werkt. De leraren zoeken naar een goed evenwicht tussen traditionele werkvormen en nieuwe werkvormen waarbij de laptop gebruikt wordt.

WELKE SOFTWARE?

De laptop wordt voorzien van een ingestelde Windows-versie met een dynamisch softwarepakket dat we aanpassen aan het leertraject van onze leerlingen. Een greep uit de software waar we gebruik van maken: Geogebra, Scratch, Audacity, Google Drive for desktop, OneDrive, Google Earth, Office 365 en nog veel meer! Extra software kan zonder problemen door de leerling zelf of vanuit het centraal beheercentrum op afstand geïnstalleerd worden.

HOE VOORZIE IK EEN BACK-UP VOOR MIJN BESTANDEN?

Wij trachten zoveel mogelijk opslag in de Cloud te voorzien. Zo beschikt de leerling te allen tijde en op elke plaats online over zijn bestanden.

MAG IK ZELF PROGRAMMA'S INSTALLEREN OP MIJN LAPTOP?

Er mag vrij software op de computer worden geïnstalleerd. We stellen enkel het gebruik van officiële gelicentieerde programma's die virusvrij zijn als voorwaarde. Computers met illegale software worden van ons netwerk geweerd. Let wel op! Bij problemen met het toestel vindt er een herinstallatie plaats. Enkel de originele software zal teruggeplaatst worden.

FAQ LAPTOPPROJECT

WAAROM IS HET VERPLICHT OM EEN LAPTOP VIA DE SCHOOL AAN TE KOPEN OF TE HUURKOPEN?

In het huurkoopsysteem blijft Signpost eigenaar. Na vier jaar wordt de ouder/leerling eigenaar. Hierdoor kan de school de software op het toestel zetten en herstellingen uitvoeren. Je krijgt een totaalpakket aangeboden van software en service. Op deze manier garanderen we een vlot lesgebeuren en krijgt elke leerling evenveel kansen bij de start. Bovendien zijn consumententoestellen niet altijd geschikt om in grote werkplekken met veel netwerkgebruikers te werken.

IS DIT PROJECT NIET TE DUUR?

We ontkennen niet dat dit project een investering vraagt van de ouders, maar deze lijkt ons vandaag de dag onontbeerlijk in de vorming van alle leerlingen. Prijs/kwaliteit zochten wij de beste verhouding.

WAT HOUDT EEN HUURKOOP IN VIA SIGNPOST?

Signpost stelt aan de leerling een toestel ter beschikking van het afgesproken merk en type. Dit toestel wordt gestandaardiseerd en volledig operationeel gemaakt voor onmiddellijk gebruik volgens de vereisten die de school van de leerling oplegt. Signpost levert de nodige inspanningen zodat het toestel te allen tijde door de leerling kan worden gebruikt, zowel op school als thuis. Dit houdt in dat Signpost het toestel op verzoek van de leerling en onder bepaalde voorwaarden zal onderhouden of herstellen en een vervangtoestel met dezelfde kwalificaties ter beschikking van de leerling zal stellen zolang dat nodig is. De laptop wordt bij aanvang van de huurovereenkomst in nieuwe staat aan de leerling geleverd, samen met een oplader, een beschermhoes en een pen.

WAT MET SOFTWAREMATIGE PROBLEMEN?

Deze problemen kunnen meestal snel opgelost worden. Onze helpdesk staat paraat om je laptop opnieuw in te stellen en alle software te resetten. Al je bestaande bestanden kunnen wel gewist worden. Zorg dus steeds dat je belangrijke gegevens in de cloud bewaart!

FAQ LAPTOPPROJECT

HOELANG DUURT EEN HERSTELLING?

Er geldt een “On-Site”-garantie. Dit betekent dat de servicemedewerkers van Signpost na signalisatie van problemen met de toestellen langskomen op school - of indien nodig thuis bij de leerlingen - om deze problemen op te lossen.

Hersteltermijnen binnen garantie*:

- 25 % van de herstellingen worden uitgevoerd na 1 werkdag na aanmelding
- 75 % van de herstellingen worden uitgevoerd binnen de 3 werkdagen na aanmelding
- 100 % van de herstellingen worden uitgevoerd binnen de 5 werkdagen na aanmelding

* Bij accidentele schadecases is Signpost afhankelijk van de goedkeuring en betaling van de franchise door de ouders.

WANNEER VALT DE HERSTELLING BINNEN GARANTIE?

- Als een defect onder de fabrieksgarantie valt.
- Als de batterij niet meer werkt of de (oplaad)capaciteit minder dan 70 % is.
- Als het toetsenbord (gedeeltelijk) niet meer werkt (bijv. er zijn max. 3 toetsen weg of de toetsen kunnen niet meer worden ingedrukt).
- Als er geen vocht-/fysieke schade is aan het moederbord (niet veroorzaakt door de gebruiker of derden).
- Als er een defect is aan de SSD/HDD bij normaal gebruik.
- Als het beeldscherm niet meer werkt (defect backlight of elektronisch defect).
- Als het koelsysteem/de ventilator niet meer werkt.
- Als de interne kabels defect zijn.
- Als de adapter defect is (geen cosmetische schade).
- Als de hoes stuk is (de rits werkt niet of de naden zijn gescheurd).

FAQ LAPTOPPROJECT

WANNEER VALT DE HERSTELLING BUITEN GARANTIE MAAR WEL ONDER FORFAIT?

- Als er vochtschade is die veroorzaakt werd door de gebruiker of derden (bv. het morsen van vloeistoffen).
- Als het scherm gebroken werd door de gebruiker.
- Als de schermhinges gebroken zijn door onzorgvuldig gebruik (bv. een val, verkeerde openingshoek van het scherm, ...).
- Als er valschade is (die de werking of functionaliteit van het toestel verhindert).
- Als er schade is aan het moederbord (er zijn interne onderdelen afgebroken, poorten zoals USB enz.).
- Als het toestel gestolen werd met braak of onder bedreiging buiten de schoolmuren (niet door de nalatigheid van de gebruiker of derden) (mits pv van de politie waar duidelijk vermeld staat dat het gaat om diefstal met braak of bedreiging).
- Als de adapter beschadigd is (bijv. de aansluiting is afgebroken, de bekabeling is beschadigd).
- Als het toetsenbord vervormd is of er meer dan 3 toetsen ontbreken, of als er tekst ontbreekt op de toetsen.
- Indien een toestel wordt aangemeld met meerder losstaande schadegevallen/defecten zal de forfaitaire herstellprijs ook meermaals aangerekend worden.

FAQ LAPTOPPROJECT

WANNEER VALT DE HERSTELLING BUITEN GARANTIE EN NIET ONDER FORFAIT?

- Als er cosmetische schade is aan onderdelen zoals het scherm, het touchpad, de case of het toetsenbord die de werking niet in het gedrang brengen.
- Vervangen van onderdelen zoals het scherm, touchpad, case zonder zichtbare gebreken of indien deze nog werken.
- Als er schade is die de werking van het toestel niet verhindert (bijv. deuken, krassen enz.).
- Als er stickers, lijmresten, slijtagesporen zichtbaar zijn.
- Als het toestel verloren is/gestolen werd door de nalatigheid van de gebruiker of derden of binnen de schoolmuren (zonder pv van de politie van braak of bedreiging).
- Als de adapter, pen, hoes verloren is.
- Als er moedwillige schade is (bijv. er is met het toestel gegooid).
- Als de gebruiker geen toegang heeft tot BIOS met het wachtwoord, dan moet het moederbord worden vervangen.
- Als er schade is die verhaalbaar is op een eigen verzekering (bijv. familiale zekering, brandverzekering enz.).

WAT ALS IEMAND ANDERS SCHADE TOEBRENGT?

Als leerling ben je zelf verantwoordelijk voor je eigen toestel. In geval van een betwisting dient de leerling dit te melden aan de helpdesk. Na analyse van het geval is het mogelijk dat de ouders van beide partijen gecontacteerd worden. We rekenen op de eerlijkheid van de leerling en de ouders om onderling overeen te komen. In de praktijk is het meestal een verhaal van gedeelde schuld en komen de ouders overeen elk de helft te betalen.

FAQ LAPTOPPROJECT

WAT TIJDENS SCHOOLVAKANTIES?

Tijdens vakantieperiodes kan je terecht bij de hersteldienst waarmee de school samenwerkt. De voorwaarden blijven dezelfde, maar je kan geen vervangtoestel bekomen. Je kan terecht bij Signpost. Indien nodig komt een techniker bij jou aan huis om het toestel te herstellen. Hun telefoonnummer en hun dichtstbijzijnde servicecenter vind je op deze website terug: <https://signpost.be/nl-be/contact/servicecentra>

WAT BIJ VERLIES VAN HET TOESTEL?

Iedere leerling moet over een eigen toestel beschikken. In geval van diefstal of vandalisme worden de leerling en ouders uitgenodigd op school om de mogelijkheden te bespreken. Het gaat in dit geval over de afrekening van het verloren toestel, maar ook de aanschaf van een vervangend toestel. Wat de mogelijkheden zijn, hangt af van elke concrete situatie. De school streeft er steeds naar de meest voordelige regeling voor leerling en ouders te maken. Het bijhorende verzekeringscontract dekt schade en diefstal met braak of onder dreiging, met uitzondering van diefstal op school. Het gaat om een verzekering met franchise, waarbij het toestel zal worden vervangen door een gelijkwaardig toestel. De referentieperiode wordt hierbij niet aangepast. In geval van diefstal wordt steeds aangifte gedaan bij de politie. Afhankelijk van de situatie zal de politie concrete stappen ondernemen.

HOE VOORKOM JE PROBLEMEN?

We sensibiliseren elke leerling om zorgzaam om te springen met eigen materiaal en dat van medeleerlingen. Bij de laptop wordt bovendien een stevige beschermhoes geleverd. Zorg ervoor dat je laptop steeds in de beschermhoes zit.

FAQ LAPTOPPROJECT

WAT ZIJN DE HUURCONDITIES?

De school staat niet garant voor de betalingsverbintenis van de huurders van laptops voor het geval de (ouders van) leerlingen deze verplichting niet zouden (kunnen) naleven.

Signpost heeft volgende procedure voor de inning van huur:

- Maandelijks aanbidding per domiciliëring;
- Bij weigering: automatische e-mail 'betaling niet ontvangen' inclusief mogelijkheid op niet rekeningnummer door te geven en QR-code om direct te betalen;
- 10 dagen later: SMS + herinneringsmail
- Indien bedrag hoger dan 50,00 EUR of ouder dan 90 dagen: telefonisch contact met ouder;
- 10 dagen later: aangetekende zending;
- 10 dagen later: school wordt op de hoogte gesteld van de onbetaalde huur met 3 mogelijkheden:
 - School vraagt uitstel van betaling (30 dagen) voor de leerling/ouder
 - School kan zelf de betaling overnemen in uitzonderlijke gevallen
 - School geeft aan dat Signpost verdere stappen mag ondernemen voor de inning van de onbetaalde facturen