

# FAQ

## Häufig gestellte Fragen bei elternfinanzierten 1:1-Projekten

Bei Unklarheiten oder weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an unser Serviceteam unter **+49 (0)6131 250620** oder [hallo@convergetp.de](mailto:hallo@convergetp.de).

### Allgemein

#### Wie werden die Geräte im Unterricht genutzt?

Jede Schule hat ein eigenes Konzept zur Verwendung von digitalen Endgeräten im Unterricht. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihre Schule.

#### Welche Software wird zur Verwaltung der Geräte genutzt?

Die Schule oder der Schulträger legen fest, ob und welche Software zur Geräteverwaltung genutzt wird. Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen zur Nutzung an Ihre Schule.

#### Ich mache mir Sorgen um meine Daten, wenn die Schule auf mein Privatgerät zugreifen kann. Inwieweit werden die datenschutzrechtlichen Grundlagen berücksichtigt?

In der Regel schließen Eltern eine Nutzungsvereinbarung mit der Schule ab. In dieser Vereinbarung werden auch Informationen zum Thema Datenschutz festgehalten. Sollte dies bei Ihnen nicht der Fall sein oder Sie haben weitere Fragen, wenden Sie sich bitte an Ihre Schule.

#### Was ist, wenn ich bereits ein Gerät besitze?

Ob bereits erworbene Geräte im Unterricht eingesetzt werden können, wird von der Schule oder dem Schulträger entschieden. Bitte wenden Sie sich diesbezüglich an Ihre Kontaktperson Ihrer Schule.

#### Leider kann ich aus finanziellen Gründen kein Gerät erwerben. Welche Möglichkeit habe ich?

Sollte ein Sofortkauf nicht möglich sein, können Sie eine 0%-Finanzierung über unseren Partner Zinia by Santander Bank abschließen. Die Raten können zwischen 3, 6, 12, 18, 24, 36 und 48 Monaten gewählt werden. Sollte ein Kauf dennoch nicht möglich sein, so gibt es ggf. Unterstützung durch die Schule, den Förderverein, den Schulträger oder das Jobcenter. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall die Kontaktperson Ihrer Schule.

#### Gibt es einen Rabatt für Geschwister?

Leider können wir keinen Rabatt für Geschwisterkinder anbieten. Ggf. gibt es in diesem Fall Unterstützung durch die Schule, den Förderverein oder den Schulträger. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall die Kontaktperson Ihrer Schule.

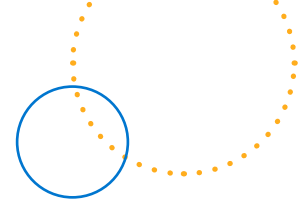
#### Wem gehört das Gerät?

Das Gerät geht sowohl beim Sofortkauf als auch beim Ratenkauf sofort in das Eigentum des Vertragsnehmers / der Vertragsnehmerin über.

#### Was ist, wenn mein Kind nicht versetzt wird?

Sollte das Gerät noch nicht ausgeliefert sein, können Sie Ihre Bestellung stornieren. Bitte senden Sie in diesem Fall eine E-Mail mit Ihrer Bestell- oder Auftragsnummer an [hallo@convergetp.de](mailto:hallo@convergetp.de).

Weitere Informationen zu elternfinanzierten 1:1-Projekten finden Sie [hier](#).



# FAQ | Häufig gestellte Fragen bei elternfinanzierten 1:1-Projekten

Sollte das Geräte bereits ausgeliefert sein, haben Sie eine 14-tägige Widerrufsfrist. Bitte senden Sie in diesem Fall das Gerät inkl. Zubehör und Widerrufserklärung zurück an:

**Converge Technology Solutions  
Germany GmbH**  
Carl-von-Linde-Straße 12 | 55129 Mainz

Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Sollten Sie das Gerät bereits länger als 14 Tage besitzen, ist eine Rückgabe leider nicht mehr möglich.

## **Können Schüler\*innen, die innerhalb des Schuljahres dazukommen, auch ein Tablet bestellen?**

Ob abseits der regulären Bestellphasen Geräte bestellt werden dürfen, wird von der Schule oder dem Schulträger entschieden. Bitte wenden Sie sich diesbezüglich an die Kontaktperson Ihrer Schule.

## Bestellablauf



### **Warum kann ich das Tablet und die Zubehörprodukte nicht selbstständig auswählen?**

Im Regelfall achten Schulen darauf, dass die Einführung von Endgeräten sozial verträglich durchgeführt wird. Für die angestrebte Gleichstellung der Schüler\*innen werden deshalb in Absprache mit der Schulleitung und ggf. Elternpflegschaft spezielle Produkte ausgewählt. Nur diese werden dann im schuleigenen Bestellshop hinterlegt und zur Bestellung freigegeben.

### **Welche Artikel soll ich auswählen?**

Auf Basis des pädagogisch-didaktischen Konzepts der Schule haben wir gemeinsam im Vorfeld die Produkte ausgewählt. Alle zur Wahl stehenden Produkte sind gleichermaßen geeignet. Optionales Zubehör (bspw. ein Stift oder die Versicherung) ist dabei nicht verpflichtend, um am Unterricht ordnungsgemäß teilnehmen zu können. Ihr Kind erfährt dadurch keinen Nachteil.

### **Im Internet oder im lokalen Handel ist das Tablet evtl. günstiger erhältlich. Welche Vorteile werden mir bei Converge Germany geboten?**

Die Endgeräte können über uns automatisch registriert und speziell an den IT-Dienstleister oder an die Schule übergeben werden. Diese/r kann alle Vorbereitungen zur Nutzung im Unterricht durchführen. Ihr Kind erhält damit ein komplett konfiguriertes und trotzdem originalverpacktes Tablet bei der Geräteausgabe. Die „automatische Geräteregistrierung“ und Registrierung im Verwaltungsprogramm sowie die Anlage des Geräts im Programm „Apps und Bücher“ gewährleistet eine reibungslose Nutzung im Unterricht. Zentral und mobil lassen sich so alle Geräte nicht nur vom IT-Verantwortlichen der Schule, sondern auch von der individuellen Lehrkraft für die jeweilige Unterrichtsgestaltung steuern. Dies kann neben der Zuweisung von Inhalten auf die Tablets auch das Vornehmen von Sicherheitseinschränkungen und Unterbinden von Funktionen sein, z. B. in Prüfungssituationen. Spezifische Einschränkungen

Weitere Informationen zu elternfinanzierten 1:1-Projekten finden Sie [hier](#).

## FAQ | Häufig gestellte Fragen bei elternfinanzierten 1:1-Projekten ✕

können Eltern auch für den häuslichen Umgang mit dem Tablet in der Freizeit festlegen (z. B. Beschränkungen auf bestimmte Anwendungen). Zudem bieten wir als Komplett-Dienstleister persönliche Ansprechpartner\*innen sowie die Abwicklung im Schadensfall durch unseren Partner.

### Welche Anfragen erfolgen bei der Schufa nach der Auswahl des Ratenkaufs?

Es wird eine Konditionsanfrage durch die Zinia by Santander Bank durchgeführt. Im Gegensatz zur Kreditanfrage wirkt sich eine Konditionsanfrage weder auf Ihren SCHUFA-Score aus, noch kann sie durch Dritte (z. B. andere Banken, Telekommunikationsunternehmen etc.) eingesehen werden. Im Einzelfall kann es zur Ablehnung aufgrund der Konditionsabfrage kommen.

### Wie kann ich bei der Bestellung die Ratenlaufzeit auswählen?

Bei der Auswahl vom Ratenkauf werden Sie nach „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ auf die Seite der Zinia by Santander Bank weitergeleitet. Dort können Sie auf den schwarzen Balken „... über 3 Monate“ klicken. Im Anschluss öffnet sich ein Drop-down-Menüfenster, in dem Ihnen die weiteren Ratenlaufzeiten zur Auswahl angezeigt werden.

### Mit wem schließe ich einen Vertrag?

Sie schließen einen Ratenkaufvertrag mit Converge Germany ab, der an unseren Finanzierungspartner Zinia by Santander übertragen wird. Dabei handelt es sich um ein sogenanntes Factoring, das heißt, die Santander Bank ist Ihr Ansprechpartner für die Ratenzahlung. Im Gegensatz zu einem klassischen Ratenkredit (Verbraucherdarlehen) hat dies folgenden Vorteil für Sie: Der Vertrag kann elektronisch über den Bestell-prozess online geschlossen werden, formlos, papierlos und ohne, dass eine Unter-

schrift benötigt wird. Es werden natürlich alle Verbraucherschützenden Gesetze beachtet. Im Falle eines Sofortkaufs schließen Sie einen Kaufvertrag mit Converge Germany ab.

### Warum konnte ich die Bestellung nicht abschließen?

Meist hängen Probleme beim Bestellen mit technischen Schwierigkeiten zusammen. Bitte überprüfen Sie Ihre Internetverbindung oder versuchen Sie die Bestellung mit einem anderen Browser durchzuführen (z. B. Safari oder Google Chrome). Es kann auch helfen, das Endgerät zu wechseln. Sollten Sie weiterhin Probleme bei der Bestellung haben, wenden Sie sich jederzeit an Converge Germany.

### Hat meine Bestellung geklappt?

Sie erhalten nach der Bestellung eine Bestellbestätigung per E-Mail. Sollten Sie diese nicht erhalten haben oder sich aus anderen Gründen unsicher sein, ob die Bestellung erfolgreich war, melden Sie sich gern bei Converge Germany.

### Warum wird mein Skonto auf der Bestellbestätigung nicht aufgeführt?

Grundsätzlich handelt es sich bei einem Skonto um einen prozentualen Nachlass, der vom Kaufpreis entsprechend den Zahlungsbedingungen auf den Rechnungsbetrag bei Zahlung binnen einer bestimmten Frist gewährt wird. Folglich wird der Kaufpreis abzüglich Skonto erst bei Abbuchung (SEPA-Lastschrift) berücksichtigt.

### Kann die Finanzierung auch vorzeitig abgelöst werden, z. B. wenn mein Kind die Schule verlässt?

Ja, in diesem Fall besteht die Möglichkeit, die verbleibenden Raten durch eine Sondertilgung vorzeitig abzulösen.



Weitere Informationen zu elternfinanzierten 1:1-Projekten finden Sie [hier](#).



# FAQ | Häufig gestellte Fragen bei elternfinanzierten 1:1-Projekten

## Wann wird der Betrag (mit Skontoabzug) abgebucht? Wann startet die Ratenzahlung?

Bei einem Sofortkauf wird der Betrag innerhalb von 7 Tagen nach Auslieferung von Ihrem Bankkonto abgebucht. Sollte diese erfolgreich sein, wird das Skonto gewährt. Im Falle einer nicht erfolgreichen Abbuchung überweisen Sie bitte den vollen Sofortkaufpreis. Es erfolgt kein erneuter Abbuchungsversuch. Ggf. kommen zusätzliche Rücküberweisungsgebühren seitens der Bank auf Sie zu. Bei einem Ratenkauf erhalten Sie den Ratenplan von Zinia by Santander innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt per E-Mail.

## Wann werden die bestellten Endgeräte ausgeliefert?

Wir vereinbaren mit der Schule vorab einen Auslieferungstermin. Alle bestellten Pakete werden in der Regel gesammelt an die Schule geliefert. Sie werden von der Schule über die Ausgabe der Pakete informiert. Sollten Sie sich unsicher sein, wann Sie mit dem Gerät rechnen können, kontaktieren Sie gern Ihre\*n Ansprechpartner\*in an Ihrer Schule.

## Versicherung



### Was deckt die Versicherung ab?

Die Absicherung der Wertgarantie deckt sowohl Schäden am Gerät (ohne Zubehör), z. B. Wasser- oder Displayschäden, als auch Einbruch- oder Raubdiebstahl ohne Selbstbeteiligung ab. Bei der Premium-Versicherung ist zusätzlich der einfache Diebstahlschutz mit enthalten. Ein einfacher Diebstahl liegt vor, wenn das Gerät entwendet wird, ohne dass dabei Gewalt angewendet oder ein Einbruch verübt wird.

Beispiele hierfür sind:

- Das Tablet wird in der Schule aus dem unbeaufsichtigten Rucksack gestohlen.
- Das Gerät wird aus der nicht verschlossenen Umkleidekabine während des Sportunterrichts entwendet.

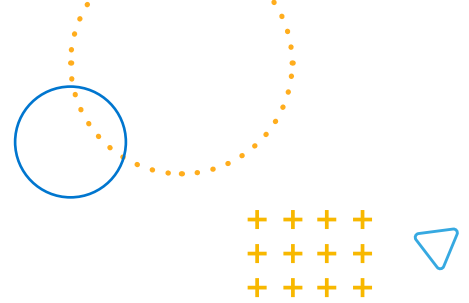
### Kann ich die Versicherung auch nachträglich abschließen?

Ja, es ist möglich, die Absicherung nachträglich abzuschließen, sofern das Gerät nicht älter ist als 12 Monate und sich in einwandfreiem Zustand befindet. Bitte wenden Sie sich zur Abwicklung an Converge Germany.

Hier finden Sie Informationen zu detaillierten Versicherungsbedingungen.

Weitere Informationen zu elternfinanzierten 1:1-Projekten finden Sie [hier](#).

# FAQ | Häufig gestellte Fragen bei elternfinanzierten 1:1-Projekten



## Im Schadenfall oder bei Diebstahl

### Mein Gerät ist defekt, was kann ich jetzt tun?

Defekte Geräte können über unser [Service-portal](#) eingeschickt werden.

**Wichtig:** Bevor das Gerät zur Reparatur eingeschickt wird, muss die Schule unbedingt informiert werden, da es vorher aus der Verwaltung entfernt werden muss. Andernfalls kann die Reparatur nicht ordnungsgemäß durchgeführt werden.

Sollte das Gerät abgesichert sein, nehmen wir Kontakt mit der WERTGARANTIE auf, um den Schadenfall abzuwickeln. Sie erhalten eine E-Mail, wenn Rückfragen aufkommen sollten. Sollte das Gerät nicht versichert sein, oder der Schaden nicht auf einen Garantie- oder Gewährleistungsfall zurückzuführen sein, erhalten Sie einen Kostenvoranschlag über die Reparatur bzw. den Austausch des Geräts. Bitte beachten Sie, dass je nach Schaden und Auslastung der Werkstatt die Bearbeitungszeit variieren kann. Bitte wenden Sie sich für ein Leihgerät an Ihre Schule.

### Mein Gerät wurde gestohlen, was ist zu tun?

Wenn das Gerät versichert ist, sind Raub und Einbruchdiebstahl des Geräts abgedeckt. Sie können den Diebstahl innerhalb eines Monats über unser Serviceportal melden. Hierfür benötigen Sie die Strafanzeige der Polizei. Der Fall wird dann geprüft und an die WERTGARANTIE weitergeleitet.

### Was muss ich tun, wenn ich ein Austauschgerät erhalten habe?

Sollte Ihr Gerät gestohlen worden sein oder der Schaden irreparabel, erhalten Sie ein neues Gerät. Bitte informieren Sie die Schule, sobald Sie ein neues Gerät erhalten haben, damit dieses ggf. durch die Schule/den IT-Dienstleister eingerichtet werden kann. Sollte das neue Gerät vor der Einrichtung bereits angeschaltet bzw. benutzt worden sein, muss dieses wieder zurückgesetzt werden.

### Was passiert mit den Daten, wenn das Gerät ausgetauscht werden muss?

Bitte wenden Sie sich in einem solchen Fall an Ihre Schule.

## Kontakt

**Converge Technology Solutions Germany GmbH**  
Carl-von-Linde-Straße 12 | 55129 Mainz

**T** +49 (0) 6131 25062-0  
**E** [hallo@convergetp.de](mailto:hallo@convergetp.de)  
**W** [convergetp.de](http://convergetp.de)

Kontaktieren  
Sie uns gern!

Weitere Informationen zu elternfinanzierten 1:1-Projekten finden Sie [hier](#).