

# ChargePoint Assure

Une prise en charge inégalée grâce à des services de maintenance et d'assistance de pointe et une garantie qui vous offre une totale tranquillité d'esprit.

Proposant un programme de maintenance et de gestion hors pair de vos bornes de recharge, ChargePoint® Assure® est la garantie la plus complète. Assure couvre tout ce qui est indispensable au bon fonctionnement des bornes de recharge de véhicules électriques ChargePoint. Avec Assure, ChargePoint couvre tous les problèmes matériels: intervention d'experts, main-d'œuvre, pièces de rechange et gestion des réparations. La surveillance préventive, l'envoi de rapports réguliers et un nombre illimité de modifications des politiques d'utilisation sont inclus dans la formule Assure, de même qu'une réponse sous un jour ouvrable à toutes les demandes et une disponibilité annuelle des services de 98 %. Vous bénéficierez également de conseils experts lors de la configuration de vos bornes afin de vous aider à en tirer le meilleur parti.

Les bornes de recharge ChargePoint sont les plus perfectionnées et les plus fiables du marché, mais les conditions présentes sur chaque site peuvent évoluer, le matériel peut s'user avec le temps et des accidents ou des pannes peuvent se produire. Un service et une assistance de qualité commencent par des produits de qualité et des prestations d'aménagement et d'installation hors pair, mais cela ne suffit pas toujours. Assure est bien plus qu'une garantie classique. Proposant un programme de maintenance et de gestion hors pair de vos bornes de recharge, il s'agit de la garantie la plus complète. Avec Assure, vous savez exactement à qui faire appel pour répondre à tous vos besoins de réparation ou d'entretien de vos bornes. Vos bornes sont toujours fonctionnelles pour un retour sur investissement positif.

## Que comprend la garantie Assure ?

### Prenez une longueur d'avance grâce à la surveillance préventive

- + Détectez les problèmes avant qu'ils n'affectent vos conducteurs grâce au système de surveillance proactive
- + Gardez l'esprit tranquille avec un temps de disponibilité annuelle de 98 %. Une pénalité de non-performance est par ailleurs appliquée en cas d'interruption des services causée par une panne matérielle ou logicielle
  - + Veillez au bon fonctionnement de vos bornes grâce aux services de dépannage et de réponse préventifs
- + Laissez nos experts vous dépanner sur place grâce à l'équipe d'assistance gérée par ChargePoint
- + Appelez-nous aux heures de bureau (de 5 h 00 à 18 h 00, heure du Pacifique) pour demander l'assistance de nos experts

### Des solutions à tous vos problèmes en un jour ouvrable

- + Nous répondons à toutes les demandes sous un jour ouvrable
- + Moins de 24 heures après réception des pièces de rechange, des techniciens agréés ChargePoint se rendent sur place pour réparer vos bornes
- + Toutes les réparations sont coordonnées par nos experts basés aux États-Unis

### Gardez l'esprit tranquille avec la meilleure garantie pièces et main-d'œuvre du marché

- + Nous proposons la garantie pièces et main-d'œuvre sur site la plus complète de tout le secteur des solutions de recharge de véhicules électriques
- + Nous prenons en charge les frais de main-d'œuvre pour résoudre les problèmes qui ne sont généralement pas pris en charge par les garanties standard, comme les actes de vandalisme, les accidents et l'usure prématurée des pièces

#### Une solution de pointe, des conseils experts et un nombre illimité de modifications

- + Des experts des solutions de recharge de véhicules électriques basés aux États-Unis partagent avec vous leurs meilleures pratiques en matière de configuration et de gestion des bornes dans votre région et votre secteur
- + Notre équipe configure vos bornes et modifie vos politiques d'administration autant de fois que nécessaire, vous permettant de contrôler l'accès à vos installations, de choisir vos tarifs et de vous adapter au comportement des conducteurs

#### Cernez le comportement des conducteurs grâce à des rapports fiables

- + Un rapport mensuel présenté dans un format facile à lire vous permet de comprendre comment vos bornes sont utilisées
- + Assurez-vous du bon fonctionnement de vos bornes et apportez les améliorations nécessaires grâce aux rapports trimestriels faisant état des données d'utilisation de la station, de sa performance, de la consommation électrique et de l'impact environnemental
- + Comparez l'utilisation de votre station avec celles d'entreprises similaires

### Quels sont les prérequis de la garantie Assure ?

Parce que la qualité de l'installation affecte la fiabilité et la disponibilité des bornes de recharge sur le long terme, ChargePoint exige la validation préalable de toutes les bornes couvertes par la garantie Assure afin de s'assurer qu'elles respectent les conditions d'installation requises. La validation a lieu sur place et comprend le contrôle de la puissance disponible, du panneau électrique, du disjoncteur et des câbles et fils. Nos experts vérifient également la couverture réseau locale et mobile (via le Wi-Fi) et le respect des exigences ChargePoint. Choisissez l'une des solutions de validation des bornes suivantes pour activer la garantie Assure :

1. Faites appel à des partenaires exploitation et maintenance (O&M) agréés ChargePoint aux fins de l'aménagement et de l'installation de vos bornes pour valider celles-ci et activer Assure.
2. Utilisez les services de partenaires-revendeurs agréés ChargePoint pour valider vos bornes et activer la garantie Assure.
3. Si vous choisissez de faire appel à un prestataire indépendant ou à l'un de vos installateurs internes, vous pouvez demander à l'un de nos partenaires agréés de valider vos bornes (des frais additionnels seront applicables). Une fois que notre partenaire aura validé l'aménagement et l'installation de la borne, la garantie Assure sera activée.

## Options de maintenance des bornes

Option de maintenance	Garantie pièces uniquement	Assure
Disponibilité	La garantie est incluse deux ans gratuitement pour toutes les bornes mises en place par un installateur agréé ChargePoint.*	Disponible à l'achat dans la limite de cinq ans Les bornes doivent être installées et validées par un installateur agréé ChargePoint.
Pièces couvertes	Les pièces défectueuses sont échangées.	Incluses et coordination exécutée par un expert ChargePoint.
Main-d'œuvre agréée sur site	Non incluse : le propriétaire de la station doit faire appel à un installateur agréé ChargePoint pour les réparations.	Incluses et coordination exécutée par un expert ChargePoint.
Rapports récapitulatifs mensuels		Inclus
Rapports trimestriels détaillés		Inclus
Temps de disponibilité garanti		98 % avec application de pénalités en cas de défaillance
Surveillance préventive		Inclus
Accord de niveau de service		Réponse sous un jour ouvrable Réparation sur place sous un jour ouvrable après livraison des pièces
Garantie main-d'œuvre		Incluse pour les dommages causés par des accidents, des actes de vandalisme et l'usure prématurée des pièces
Configurations illimitées de la borne		Inclus

\* Les bornes qui ne sont pas installées par un installateur agréé ChargePoint ne sont pas couvertes par la garantie.

## Informations de commande

Description	Code de la commande
Assure pour CPF32	CPF32-ASSURE <sup>n</sup> <sup>1</sup>
Assure pour la gamme CP4100	CP4100-ASSURE <sup>n</sup> <sup>1</sup>
Assure pour la gamme CP4300	CP4300-ASSURE <sup>n</sup> <sup>1</sup>
Assure pour Express 250	EXPRESS-ASSURE <sup>n</sup> <sup>1</sup>
Assure pour Express Plus	EXPRESS-ASSURE <sup>n</sup> <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Remplacez *n* par le nombre d'années d'abonnement souhaité (1, 2, 3, 4 ou 5 ans).

## Services complémentaires

Description	Code de la commande
Activation et configuration des bornes	CPSUPPORT-ACTIVE
Installation et validation des bornes	CP4100-INSTALLVALID
Validation	CPSUPPORT-SITEVALID



## Contactez-nous

Rendez-vous sur [chargepoint.com](https://chargepoint.com)  
Envoyez un mail à [sales.eu@chargepoint.com](mailto:sales.eu@chargepoint.com)

Copyright © 2020 ChargePoint, Inc. Tous droits réservés. CHARGEPOINT est une marque de commerce et de service déposée aux États-Unis et un logo de marque déposé en Union européenne de ChargePoint, Inc. Tous les autres produits ou services mentionnés sont des marques de commerce, marques de service, marques de commerce déposées ou marques de service déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs. 2 novembre 2020