

Garantie ChargePoint Assure

Un programme hors pair de soutien, de maintenance et de garantie procurant la tranquillité d'esprit

Le programme de gestion et de maintenance de bornes de recharge ChargePoint® Assure® est le plus complet de l'industrie. Il couvre tout ce qu'il faut pour assurer le bon fonctionnement des bornes de recharge de véhicules électriques ChargePoint. ChargePoint fournit les pièces et la main-d'œuvre, et s'occupe des réparations par des spécialistes en assistance. Le programme comprend la surveillance proactive, des rapports périodiques et des modifications illimitées aux politiques des stations, ainsi qu'un délai de réponse d'un jour ouvrable et un taux de disponibilité annuel garanti de 98 %. Vous profitez également de conseils professionnels pour configurer vos bornes de recharge et en tirer le meilleur parti.

Les bornes de recharge électrique ChargePoint sont les plus sophistiquées et fiables au monde, mais les conditions du site peuvent changer, et l'usure, les accidents et les pannes peuvent faire leur œuvre. Un service et un soutien de premier ordre exigent des produits, une préparation et une installation de première qualité. Mais ce n'est pas tout. Bien plus qu'une simple garantie, le programme Assure de gestion et de maintenance de borne de recharge est le plus complet de l'industrie. Avec le programme Assure, vous n'avez pas à vous soucier de la réparation ou de l'entretien de l'équipement. La borne est toujours prête à charger, pour vous procurer le meilleur rendement de l'investissement qui soit.

Que comprend le programme Assure?

Restez aux commandes grâce à la surveillance proactive

- ⊕ Détectez les problèmes avant même les conducteurs grâce à la télésurveillance
- ⊕ Gardez l'esprit tranquille avec un taux de disponibilité annuel de 98 % et une pénalité de non-performance en cas de pannes dues aux défaillances matérielles ou logicielles
- ⊕ Maintenez vos bornes en bon état de fonctionnement grâce aux services proactifs de dépannage et de répartiteur
- ⊕ Laissez les effectifs dépêchés et gérés par ChargePoint régler les problèmes sur place
- ⊕ Communiquez avec nous pendant nos heures d'ouverture (8 h à 21 h HE) pour du soutien spécialisé

Comptez sur une solution rapide avec un délai de réponse d'un jour ouvrable

- ⊕ Nous intervenons dans un délai d'un jour ouvrable
- ⊕ Les techniciens certifiés de ChargePoint réparent la borne sur place dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception des pièces
- ⊕ Des spécialistes du soutien basés en Amérique du Nord coordonnent toutes les réparations

Dormez sur vos deux oreilles grâce à la meilleure garantie pièces et main-d'œuvre de l'industrie

- ⊕ Notre garantie intégrale est la première de l'industrie de la recharge de VE pour les pièces et la main-d'œuvre sur place
- ⊕ Nous couvrons la main-d'œuvre pour des réparations souvent non prévues par les garanties, comme le vandalisme, les accidents automobiles et l'usure excessive

Optimisez vos opérations avec des conseils d'experts et des modifications illimitées

- Des spécialistes de la recharge électrique vous conseillent sur les pratiques exemplaires de configuration et de gestion des bornes dans votre région et votre secteur d'activité
- Notre équipe peut apporter des modifications illimitées à la configuration et aux politiques de la borne, pour contrôler l'accès, fixer les tarifs et s'ajuster aux comportements des conducteurs

Suivez les activités des conducteurs grâce à des rapports détaillés

- Voyez comment vos bornes sont utilisées dans des synthèses mensuelles faciles à lire
- Vérifiez les avantages et ajustez votre infrastructure grâce aux rapports trimestriels sur l'utilisation, le rendement, la consommation énergétique et l'impact environnemental de la borne
- Comparez votre installation à celle d'organisations semblables

Quelles sont les exigences du programme Assure?

Comme la qualité de l'installation influe sur la fiabilité et la disponibilité à long terme des bornes de recharge, ChargePoint exige la validation de toutes les bornes couvertes par Assure pour garantir la conformité aux normes d'installation. La validation est effectuée sur place et comprend : l'inspection de l'alimentation, du panneau, des disjoncteurs et du câblage; la confirmation de couverture des réseaux cellulaire et local (par WiFi); et la vérification de la conformité aux normes d'installation de ChargePoint. Vous pouvez faire valider votre borne et activer le programme Assure de diverses façons :

- Les partenaires autorisés d'exploitation et de maintenance de ChargePoint qui effectuent la préparation et l'installation procèdent automatiquement à la validation des bornes et à l'activation de la garantie Assure.
- Les partenaires-revendeurs certifiés de ChargePoint autorisés à effectuer la validation peuvent valider l'installation et activer la garantie Assure.
- Si l'installation a été effectuée par un tiers ou un technicien interne, vous pouvez recourir au service de validation d'un des partenaires ci-dessus. Après que le partenaire a validé la préparation du site et l'installation de la borne, la garantie Assure est activée.

Options de maintenance de bornes

Option de maintenance	Garantie sur les pièces uniquement	Assure
Disponibilité	Un an compris gratuitement pour toutes les bornes installées par un installateur certifié de ChargePoint*	Offert à l'achat pour une durée jusqu'à cinq ans. Les bornes doivent être installées et validées par un installateur certifié de ChargePoint.
Pièces couvertes	Remplacement des pièces défectueuses	Inclus et coordonné par un spécialiste en soutien de ChargePoint
Main-d'œuvre certifiée sur place	Exclusion : Le propriétaire de la borne doit trouver un installateur certifié de ChargePoint pour effectuer toute réparation	Inclus et coordonné par un spécialiste en soutien de ChargePoint
Rapport sommaire mensuel de la borne		Compris

Rapports trimestriels détaillés		Compris
Garantie de temps de disponibilité		98 % avec pénalité de non-performance
Surveillance proactive		Compris
Entente de niveau de service		Délai de traitement d'un jour ouvrable Un jour ouvrable dès réception des pièces pour la main-d'œuvre sur place
Couverture de la main-d'œuvre		Inclus pour les dommages causés par les accidents, le vandalisme et l'usure excessive
Configurations de borne illimitées		Compris

* Les installations non effectuées par un installateur certifié de ChargePoint ne sont pas couvertes par la garantie.

Informations pour les commandes

Description	Code de commande
Assure pour la gamme CT4000	CT4000-ASSURE ⁿ ¹
Assure pour CPF25	CPF25-ASSURE ⁿ ¹
Assure pour Express 100	CPE100-ASSURE ⁿ ²
Assure pour Express 200	CPE200-ASSURE ⁿ ²
Assure pour Express 250	EXPRESS-ASSURE ⁿ ¹
Assure pour Express Plus	EXPRESS-ASSURE ⁿ ¹

¹ Remplacez le *n* par le nombre d'années de service désiré (1, 2, 3, 4 ou 5 ans).

² Remplacez le *n* par le nombre d'années de service désiré (1, 2 ou 3 ans).

Companion Service

Description	Order Code
Activation et configuration de borne	CPSUPPORT-ACTIVE
Installation et validation de borne	CT4000-INSTALLVALID
Validation	CPSUPPORT-SITEVALID



ChargePoint, Inc.
240 East Hacienda Avenue
Campbell, CA 95008-6617, États-Unis

+1.408.841.4500 or
+1.877.370.3802 sans frais aux É.-U. et au Canada
chargepoint.com

Nous joindre

Visitez chargepoint.com/fr-ca
Call +1.408.705.1992
Email sales@chargepoint.com

© ChargePoint, Inc., 2020. Tous droits réservés. CHARGEPOINT est une marque de commerce/service déposée aux États-Unis et un logo déposé dans l'Union européenne de ChargePoint, Inc. Tous les autres produits et services mentionnés sont des marques de commerce ou de service déposées par leurs propriétaires respectifs. 20 Mars 2020.