

PORTÉE ET MODALITÉS D'ASSURE ASSIST

1. Généralités

1.1 Description. Assure Assist est un abonnement d'assistance qui peut vous être offert par lequel ChargePoint fournira une assistance technique à distance et une surveillance du matériel, ainsi que des services de pièces de rechange définis dans le présent document de portée et modalités.

1.2 Modalités d'abonnement. Votre abonnement à Assure Assist est soumis aux (a) modalités du présent document Portée et Modalités; et (b) modalités principales des services d'assistance de ChargePoint (disponibles à www.chargepoint.com/legal/support-services (« Modalités d'assistance principales »), car chacune peut être modifiée de temps à autre par ChargePoint. Tout terme en majuscules non défini autrement dans le présent document de portée et de modalités a la signification attribuée dans les modalités de base de l'assistance.

2. Champ d'application

2.1 Assistance technique 24x7. ChargePoint vous fournira une assistance technique pour les problèmes que vous signalez 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'assistance technique comprend une expertise dans la résolution des problèmes de matériel et de logiciel intégré.

2.2 Surveillance proactive. L'équipe du centre d'exploitation du réseau de ChargePoint surveillera les performances de votre matériel, y compris les données de signal, de panne, de session, de transaction et celles rapportées par les conducteurs pour identifier de manière proactive les problèmes afin que l'assistance ChargePoint puisse commencer à travailler à les résoudre.

2.3 Pièces. Lorsqu'un problème avec le matériel couvert Assure Assist applicable nécessite une visite sur site, ChargePoint communiquera avec votre fournisseur de services de réparation désigné qui a rempli avec succès les exigences d'intégration et de certification de ChargePoint (« Fournisseur ») pour entreprendre une telle visite sur site et vous fournir, ou le fournisseur, selon votre demande écrite à ChargePoint, la pièce de rechange requise. ChargePoint couvrira le coût et l'expédition de la pièce de rechange. Pour les exclusions applicables, veuillez consulter les Modalités d'assistance de base.

2.4 Signalement. ChargePoint vous fournira un rapport mensuel des mesures de performance du matériel, y compris le temps de disponibilité et la fiabilité.

2.5 Diagnostic. ChargePoint s'efforcera de terminer le diagnostic (comme défini dans le tableau de la section 5.1) en 2 jours ouvrables ou en 12 heures (selon Assure Assist ou Assure Assist Pro a été achetée pour le matériel applicable), ainsi que de respecter les délais de réponse et de livraison des pièces, comme décrit dans la section Niveaux de service ci-dessous.

3. Vos responsabilités.

3.1 Collecte d'informations. S'il y a un problème avec votre matériel, vous pouvez être tenu d'assister ChargePoint en fournissant toute information applicable requise pour résoudre ce problème, y compris, sans s'y limiter, des photos du matériel applicable et/ou en communiquant avec ChargePoint pour résoudre ce problème.

3.2 Intégration. Après avoir acheté un abonnement Assure Assist, un gestionnaire de partenaire stratégique ChargePoint (« **SPM** ») vous aidera à intégrer le matériel concerné à la couverture Assure Assist, pendant ce processus d'intégration, vous devez présenter à ChargePoint un fournisseur qui peut effectuer la main-d'œuvre sur site pour les problèmes que vous signalez. Pour que votre abonnement d'assistance commence, votre fournisseur sera tenu d'obtenir la certification CA ou CC pertinente et le micro-certificat d'entretien correctif sur le programme de formation et de certification en ligne de ChargePoint (disponible sur le site Web de ChargePoint). Une fois que le fournisseur informe le SPM que la formation a été complétée, ChargePoint procurera au fournisseur un accès au portail des partenaires de ChargePoint pour recevoir des instructions de travail sur site sous la forme d'un bon de travail, et votre abonnement sera activé. Tout changement à votre contact de fournisseur doit être mis à jour sur le portail des partenaires de ChargePoint, et ce nouveau fournisseur doit remplir les mêmes exigences de certification.

3.3 Pièces de rechange. Vous pouvez choisir de préacheter des pièces de rechange séparément de votre abonnement Assure Assist, de sorte que vous puissiez résoudre les problèmes nécessitant des pièces de rechange plus rapidement, car vous n'aurez pas besoin d'attendre la livraison de la pièce de rechange. Si vous préachetez des pièces de rechange, vous pouvez les utiliser pendant la résolution sur site, toutefois si la résolution sur site est couverte par votre abonnement d'assistance, ChargePoint vous expédiera quand même une pièce de rechange.

3.4 Entretien préventif du pantographe. Pour les offres Assure Assist sur le pantographe, votre fournisseur sera tenu d'obtenir une certification d'entretien préventif du fabricant de l'équipement d'origine du connecteur de pantographe (« **OEM** »), et de terminer et de consigner l'entretien préventif selon le protocole et les instructions de l'OEM tous les 6 mois. ChargePoint peut demander une preuve de ce journal à votre fournisseur à tout moment pendant la durée de votre abonnement. Si l'entretien préventif n'a pas été effectué ou si le journal ne peut pas être fourni, votre abonnement d'assistance sera annulé.

3.5 Exigences supplémentaires du fournisseur. Votre fournisseur doit respecter les instructions de résolution sur site fournies par ChargePoint une fois le diagnostic terminé, et après la résolution sur site, votre fournisseur doit fournir toute la documentation requise par le bon de travail pour prouver que le travail a été terminé et fermer le bon de travail sur le portail des partenaires. Le statut de formation et de certification de votre fournisseur doit rester en règle et être renouvelé au besoin. Votre fournisseur doit respecter toutes les exigences locales, y compris, sans s'y limiter, les permis, les licences, les certifications, les assurances et le paiement des taxes. Vous êtes seul responsable de tout travail effectué sur site. ChargePoint n'est en aucune façon responsable ou juridiquement responsable de ces travaux.

3.6 Responsabilités supplémentaires. Veuillez consulter les modalités principales de l'assistance pour connaître les responsabilités supplémentaires que vous pouvez avoir en lien avec la couverture Assure Assist.

4. Processus d'assistance

ChargePoint fournira un processus d'assistance dans l'ordre chronologique suivant:

1. Éligibilité. Lorsque vous soumettez une demande d'assistance Assure Assist pour votre matériel, vous devez avoir un abonnement Assure Assist alors actif. La vérification de l'abonnement peut être

effectuée en consultant la page du matériel pertinente sur votre portail cloud ChargePoint.

2. **Communiquez avec le service de soutien de ChargePoint.** Si vous avez des problèmes d'assistance pour votre matériel, veuillez contacter le service d'assistance de ChargePoint (voir www.chargepoint.com/support pour les coordonnées).
3. **Dépannage et diagnostic à distance.** L'assistance ChargePoint dépannera et diagnostiquera (si possible) le problème que vous identifiez en lien avec le matériel applicable, déterminera si une résolution sur site est requise, et si le problème est couvert par Assure Assist.
 - Si le problème peut être résolu à distance, vous serez contacté par ChargePoint.
 - Si le problème n'est pas couvert par Assure Assist, vous recevrez le prix catalogue alors en vigueur pour les pièces de rechange. Une fois les pièces de rechange applicables installées dans le matériel applicable, ces pièces de rechange seront incluses dans la couverture Assure Assist de ce matériel.
 - Si le problème nécessite une résolution sur site, votre fournisseur recevra des instructions dans le formulaire de bon de travail qu'il devra accepter sur ce portail. Si votre fournisseur est incapable d'effectuer le travail sur site, vous aurez la possibilité d'acheter la main-d'œuvre de réparation de ChargePoint. Afin d'éviter tout doute, toute réparation du matériel qui est effectuée en vertu d'Assure Assist doit être effectuée par un fournisseur certifié par ChargePoint, sinon l'abonnement (au service d'électricité) d'assistance sera annulé.
4. **Résolution sur site.** L'assistance ChargePoint expédiera la pièce de rechange à votre fournisseur, de sorte qu'il puisse procéder à la résolution sur site. Une fois la portée sur site terminée, votre fournisseur doit fournir toute la documentation requise par le bon de travail pour prouver que ces travaux ont été achevés et fermer le bon de travail applicable par l'intermédiaire du portail des partenaires. Si le bon de travail n'est pas fermé, ChargePoint peut refuser la couverture des demandes d'assistance futures sur ce matériel. Si la main-d'œuvre de réparation a été achetée auprès de ChargePoint, un technicien dépêché par ChargePoint fera la programmation de la réparation avec vous.
5. **Retour de la pièce.** Une fois la réparation terminée, si le bon de travail l'exige, votre fournisseur doit renvoyer la pièce défectueuse à ChargePoint en utilisant le conteneur d'expédition de la pièce de rechange et l'étiquette d'expédition de retour prépayée qui y est fournie. Si vous avez acheté la main-d'œuvre de réparation de ChargePoint, le technicien de ChargePoint retournera la pièce défectueuse en votre nom. La pièce défectueuse doit être retournée à l'aide d'un conteneur d'expédition, équivalent à celui de la pièce de rechange, pour éviter d'autres dommages à la pièce défectueuse. Si vous ne retournez pas la pièce défectueuse à ChargePoint, comme requis dans la présente section, dans les 30 jours suivant la livraison de la pièce de rechange applicable, ChargePoint peut vous facturer jusqu'à 50 % du prix catalogue courant de cette pièce de rechange. Pour plus d'informations sur la politique de retour de ChargePoint pour les pièces de rechange, veuillez visiter www.chargepoint.com/legal/support-services.

5. Niveaux de service

- 5.1 **Matrice de niveau de service.** En connexion avec votre abonnement Assure Assist, ChargePoint s'efforcera de fournir les objectifs de niveau d'assistance pour les services d'assistance (« Niveaux de service ») comme indiqué dans le tableau « Catégorie de niveau de service » ci-dessous. Tout

manquement de ChargePoint à respecter et/ou à maintenir les niveaux de service ne constitue pas une violation du présent accord.

Catégorie de niveau de service		Assure Assist		Assure Assist Pro	
Gravité		1	2	1	2
Panne		Oui	Non	Oui	Non
Niveaux de service	Réponse	1 jour ouvrable	1 jour ouvrable	1 heure	1 heure
	Diagnostic	2 jours ouvrables	3 jours ouvrables	12 heures	2 jours ouvrables
	Livraison de la pièce	4 jours ouvrables	4 jours ouvrables	4 jours ouvrables	4 jours ouvrables

5.2 Définitions pour la table de catégories de niveau de service. Les définitions suivantes s'appliquent aux termes définis utilisés dans le tableau « Catégorie de niveau de service » ci-dessus:

- a. **Panne.** Problèmes qui empêchent complètement le matériel de distribuer de l'électricité (borne inopérante), ou si le matériel comprend des modules de puissance, toute défaillance des modules de puissance.
- b. **Détérioration.** Problèmes empêchant le matériel applicable de fonctionner conformément à ses spécifications, mais ce matériel peut distribuer de l'électricité (p. ex., système de gestion de câbles défectueux).
- c. **Non critique.** Problèmes qui ne constituent pas des pannes ou des détériorations (p. ex., les demandes d'informations générales) et ne nécessitent aucune réparation pour réparer le matériel applicable.
- d. **Reconnaissance.** Selon la première des deux options, (a) ChargePoint confirme un problème à l'aide d'une surveillance proactive; ou (b) vous signalez d'abord le problème applicable à l'assistance technique de ChargePoint avec toutes les informations nécessaires requises par ChargePoint pour vous accuser réception du problème applicable signalé décrit dans le tableau « Catégorie de niveau de service ».
- e. **Réponse.** Temps entre l'accusé de réception et la fourniture par ChargePoint d'une réponse et de la confirmation que ChargePoint a commencé le dépannage et le diagnostic du problème applicable.
- f. **Diagnostic.** Délai entre la confirmation et (i) le moment où ChargePoint émet un bon de travail confirmant que des travaux de réparation sur place sont nécessaires; ou (ii) la confirmation écrite de ChargePoint vous informant que le problème en question peut être résolu à distance; ou (iii) le moment où ChargePoint vous remet un devis pour le coût de la pièce de rechange applicable dans le cadre des travaux de réparation sur place.

6. Exclusions de niveau de service

6.1 Autres exclusions. Exclusions applicables comme décrit dans les modalités de base de l'assistance.