

# PORTÉE ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURE PRO

## 1. Généralités

**1.1 Description.** Assure Pro est un forfait d'assistance essentiel qui peut vous être offert, et dans le cadre duquel ChargePoint fournira une assistance technique à distance, une surveillance du matériel, des pièces de rechange et la main-d'œuvre pour effectuer les réparations définies dans le présent document Portée et conditions générales.

**1.2 Conditions générales de l'abonnement.** Votre abonnement à Assure Pro est assujéti (a) aux conditions générales du présent document Portée et conditions générales; et (b) aux conditions générales des services d'assistance technique de ChargePoint (publiées sur le site <https://www.chargepoint.com/fr-ca/legal/support-services> (« Conditions générales de l'assistance technique »), qui peuvent être modifiées de temps à autre par ChargePoint. Tout terme clé qui n'est pas défini dans le présent document Portée et conditions générales a le sens qui lui est attribué dans les conditions générales de l'assistance technique.

## 2. Portée

**2.1 Soutien technique en tout temps.** ChargePoint vous fournira une assistance technique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour résoudre les problèmes que vous signalez. L'équipe du service d'assistance technique possède une expertise dans la résolution des problèmes matériels et logiciels intégrés.

**2.2 Surveillance proactive.** L'équipe du Centre d'exploitation du réseau de ChargePoint surveillera le rendement de votre matériel, y compris le signal, les défaillances, les sessions, les transactions et les données transmises par le conducteur, afin d'identifier les problèmes de façon proactive et ainsi veiller à ce que l'équipe du service d'assistance de ChargePoint commence à les résoudre rapidement.

**2.3 Pièces et main-d'œuvre.** Si un problème lié au matériel nécessite une résolution sur place, ChargePoint enverra un technicien certifié pour le résoudre, fournira la pièce de rechange requise et, au besoin, s'assurera que la pièce défectueuse est retournée. ChargePoint couvrira le coût et les frais d'expédition de la pièce de rechange, ainsi que ceux de la main-d'œuvre qui effectuera les réparations sur place. Pour connaître les exclusions applicables, veuillez consulter les conditions générales de l'assistance technique. Plus précisément, le coût de la main-d'œuvre qui effectue les réparations sur place à la suite d'un acte de vandalisme ou d'un accident est couvert par Assure Pro.

**2.4 Signalement.** ChargePoint vous fournira un rapport mensuel des indicateurs de rendement du matériel, y compris le temps de disponibilité, le temps de résolution et la fiabilité.

**2.5 Résolution en 24 heures.** ChargePoint déploiera des efforts commercialement raisonnables pour offrir une résolution en 24 heures et des temps de réponse ciblés, comme ils sont décrits dans la section Niveaux de service ci-dessous.

**2.6 Entretien préventif annuel.** ChargePoint assurera l'entretien de votre matériel de manière proactive au moyen d'une visite d'entretien annuelle sur place. Cette visite comprendra des inspections environnementales, électriques et mécaniques détaillées, des réparations proactives, des réapprovisionnements de consommables ainsi que des essais de fonctionnement.

### 3. Vos responsabilités

**3.1 Collecte de renseignements.** Si vous éprouvez un problème avec votre matériel, vous pourriez être tenu d'aider ChargePoint en lui fournissant toute information pertinente requise pour le résoudre, y compris, mais sans s'y limiter, en envoyant des photos du matériel concerné ou en communiquant avec ChargePoint pour le régler.

**3.2 Intégration.** À la suite de l'achat d'un abonnement à Assure, un gestionnaire de la prestation de services de ChargePoint (« **GPS** ») vous aidera à intégrer le matériel concerné à votre couverture Assure Pro. Durant ce processus d'intégration, vous devrez fournir à ChargePoint les coordonnées d'une personne-ressource disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin que le service d'assistance de ChargePoint puisse résoudre les problèmes rencontrés avec le matériel concerné. Vous devrez également divulguer à ChargePoint toute exigence spéciale relative à l'accès à l'établissement où se trouvent le ou les matériels couverts par Assure Pro, ainsi qu'une liste des modèles et des marques de véhicules électriques non destinés aux passagers utilisés avec ce matériel. Vous devez communiquer à ChargePoint toute modification apportée à votre personne-ressource disponible en tout temps ou aux exigences relatives à l'accès dans les 24 heures, en mettant à jour les paramètres de votre portail infonuagique ChargePoint ou en avisant votre GPS.

**3.3 Pantographes de rechange.** Si votre matériel est utilisé avec tout composant de pantographe qui n'est pas fabriqué par ChargePoint (p. ex., un connecteur de pantographe), vous devez alors acheter au préalable vos propres pièces de rechange de pantographe qui ne sont pas fabriquées par ChargePoint et les stocker localement. À moins que le pantographe de rechange requis pour effectuer la réparation requise soit disponible sur place, ChargePoint n'enverra pas un technicien en réparation. ChargePoint déterminera, à sa seule et raisonnable discrétion, quels pantographes de rechange sont requis pour chaque service de réparation applicable.

**3.4 Responsabilités supplémentaires.** Veuillez consulter les conditions générales de l'assistance technique pour connaître les autres responsabilités que vous pourriez avoir en vertu de la garantie Assure Pro.

### 4. Processus d'assistance

ChargePoint enclenche le processus d'assistance dans l'ordre chronologique suivant :

- 1. Admissibilité.** Lorsque vous soumettez une demande d'assistance Assure Pro pour votre matériel, votre abonnement Assure Pro doit être actif. L'état de l'abonnement est indiqué à la page du matériel concerné de votre portail infonuagique ChargePoint.
- 2. Communiquer avec le service d'assistance de ChargePoint.** Si vous éprouvez des problèmes relatifs à l'assistance pour votre matériel, veuillez communiquer avec votre GPS.
- 3. Diagnostic et dépannage à distance.** Le service d'assistance de ChargePoint effectuera le dépannage et le diagnostic (si possible) du problème de matériel que vous avez identifié, puis déterminera si une résolution sur place est requise et si le problème est couvert par la garantie Assure Pro.
  - Si le problème peut être résolu à distance, ChargePoint communiquera avec vous.

- Si le problème n'est pas couvert par la garantie Assure Pro, vous recevrez un devis pour les pièces de rechange et la main-d'œuvre pour les réparations sur place. Une fois les pièces de rechange requises installées dans le matériel concerné, ces dernières seront incluses dans la couverture Assure Pro de ce matériel.

**4. Résolution sur place.** Le service d'assistance de ChargePoint expédiera la pièce de rechange à un technicien certifié par l'entreprise. Un technicien ne communiquera pas avec vous pour fixer un rendez-vous pour effectuer la réparation concernée; il accédera directement à votre établissement conformément aux exigences relatives à l'accès que vous avez fournies lors de l'intégration. Une fois le problème résolu sur place, ChargePoint communiquera avec vous.

**5. Retour d'une pièce.** Une fois la réparation terminée, le technicien retournera la pièce défectueuse en votre nom, si ChargePoint l'exige.

## 5. Niveaux de service

**5.1 Matrice des niveaux de service.** ChargePoint s'efforcera d'atteindre les objectifs relatifs aux services d'assistance (« niveaux de service ») de votre abonnement Assure Pro, comme ils sont indiqués dans le tableau « Gravité du niveau de service » ci-dessous. Si ChargePoint n'atteint pas ou ne maintient pas les niveaux de service, cela ne constitue pas une violation du présent contrat.

Gravité		1	2
Panne		Oui	Non
Niveaux de service	Réponse	1 heure	1 heure
	Résolution	24 heures	5 jours ouvrables

**5.2 Définitions du tableau Catégories de niveaux de service.** Les définitions suivantes s'appliquent aux termes définis utilisés dans le tableau « Catégories de niveaux de service » ci-dessus :

- Panne.** Problèmes qui empêchent complètement le matériel d'acheminer de l'électricité (c.-à-d., une station inexploitable) ou, si le matériel comprend des modules d'alimentation, toute défaillance de ces derniers.
- Accusé de réception.** La première des éventualités suivantes : (a) ChargePoint confirme un problème en effectuant une surveillance proactive; (b) vous signalez le problème applicable à l'équipe du service d'assistance technique de ChargePoint et communiquez tous les renseignements requis pour qu'elle accuse réception du problème signalé applicable décrit dans le tableau « Catégories de niveaux de service ».
- Réponse.** Délai entre l'accusé de réception et l'obtention d'une réponse de ChargePoint ainsi que d'une confirmation que cette dernière a commencé le processus de dépannage et de diagnostic du problème applicable.

- d. **Résolution.** Délai entre l'accusé de réception et la résolution complète du problème lié au matériel, comme déterminé par ChargePoint.

## **6. Exclusions relatives aux niveaux de service**

**6.1 Réparations reportées.** Délai entre la date de réparation initialement proposée par ChargePoint et la date de la réparation finale, si elle est reportée à votre demande.

**6.2 Incapacité à offrir le service de réparation.** Délai entre la visite initiale et toute visite de suivi, si cette dernière est requise en raison de votre action ou de votre inaction et qui a empêché ChargePoint de résoudre le problème.

**6.3 Régions exclues.** Matériel situé dans des régions (p. ex., îles) où ChargePoint n'offre pas de services compris dans les niveaux de service.

**6.4 Réparations nécessitant d'élever le véhicule.** Si votre réparation applicable nécessite de travailler en hauteur (p. ex., des chargeurs fixés au plafond, comme des pantographes), ce que ChargePoint déterminera, à sa seule et raisonnable discrétion, à moins que vous ne puissiez confirmer avant l'accusé de réception que vous avez l'équipement requis disponible, la résolution des pannes sera prolongée de 2 jours ouvrables.

**6.5 Autres exclusions.** Les exclusions applicables, telles que décrites dans les conditions générales de l'assistance technique.