

# PORTÉE ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURE

## 1. Généralités

**1.1 Description.** Assure est un forfait d'assistance 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 les services de réparation décrits dans le présent document Portée et conditions générales.

**1.2 Conditions générales de l'abonnement.** Votre abonnement à Assure 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 Assistance technique en tout temps.** ChargePoint vous fournira une assistance technique pour résoudre les problèmes que vous signalez 24 heures sur 24, 7 jours sur 7; si votre matériel se trouve en Europe, cette assistance est offerte les jours ouvrables, de 9 h à 18 h. 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 de façon proactive les problèmes 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.

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

**2.5 Temps de disponibilité annuel du port de 98 %.** Si votre matériel applicable est couvert par Assure, ChargePoint s'efforcera d'offrir un temps de disponibilité annuel du port de 98 % pour ce dernier, y compris le temps d'intervention ciblé associé, comme indiqué dans le tableau de l'article 5. Si ChargePoint n'atteint pas ou ne maintient pas le temps de disponibilité annuel du port susmentionné, cela ne constitue pas une violation du présent contrat.

### 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 régler le problème en question.

**3.2 Responsabilités supplémentaires.** Veuillez consulter les conditions générales de l'assistance technique pour connaître les autres responsabilités que vous pourriez avoir relatives à la garantie Assure.

### 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 pour votre matériel, votre abonnement à Assure 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 le service d'assistance de ChargePoint (visitez le site <https://www.chargepoint.com/fr-ca/support pour obtenir ses coordonnées>).
- 3. Diagnostic et dépannage à distance.** Le service d'assistance de ChargePoint effectuera le dépannage et le diagnostic (si possible) du problème lié au matériel que vous avez identifié, déterminera si une résolution sur place est requise et si le problème est couvert par la garantie Assure.
  - Si le problème peut être résolu à distance, ChargePoint communiquera avec vous.
  - Si le problème n'est pas couvert par la garantie Assure, vous recevrez un devis pour les pièces de rechange et la main-d'œuvre qui peut effectuer les réparations sur place. Une fois les pièces de rechange installées dans le matériel concerné, ces dernières seront incluses dans la couverture Assure 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 communiquera avec vous pour fixer le rendez-vous de la réparation applicable. 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.** En ce qui concerne votre abonnement Assure, ChargePoint s'efforcera d'atteindre les objectifs en matière de niveaux de service d'assistance (« niveaux de service ») 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 jour ouvrable	1 jour ouvrable
	Temps de disponibilité annuel du port	98 %	-

**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 :

- a. **Panne.** Problèmes qui empêchent complètement le matériel de distribuer de l'électricité (c.-à-d., une borne inexploitable) ou, si le matériel comprend des modules d'alimentation, toute défaillance de ces derniers.
- b. **Accusé de réception.** La première des éventualités suivantes : (a) ChargePoint confirme un problème en effectuant une surveillance proactive; (b) vous signalez un 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 ».
- c. **Intervention.** Délai entre l'accusé de réception, l'obtention d'une réponse de ChargePoint et une confirmation que cette dernière a commencé le processus de dépannage et de diagnostic du problème applicable.
- d. **Temps de disponibilité annuel du port.** Le pourcentage de temps pendant lequel un port peut fournir de l'énergie pendant la période applicable de 12 mois de votre couverture Assure à compter de la dernière des dates suivantes : (i) activation du matériel concerné; ou (ii) début de votre couverture Assure; à condition que cet objectif de temps de disponibilité soit assujéti aux exclusions décrites à l'article 6 des présentes. Plus précisément, le temps de disponibilité annuel du port ne s'applique pas aux services infonuagiques de 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 réelle, 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, empêchant ainsi ChargePoint de résoudre le problème.

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

**6.4 Autres exclusions.** Les exclusions applicables décrites dans les conditions générales de l'assistance technique.