

PORTÉE ET CONDITIONS GÉNÉRALES DU FORFAIT PREMIER CARE

VERSION POUR L'AMÉRIQUE DU NORD

1. Généralités

1.1 Description. Les services décrits dans ce document Portée et conditions générales (« **Premier Care** ») vous sont offerts en complément (a) des offres de services d'assistance de ChargePoint alors en vigueur (comme Assure, Assure Pro ou le Forfait de gestion de la main-d'œuvre par le client) ou (b) de votre couverture de garantie ChargePoint alors en vigueur pour votre matériel.

Conditions générales de l'abonnement. Votre abonnement au forfait Premier Care est assujéti (a) aux conditions générales du présent document Portée et conditions générales alors en vigueur; et (b) aux conditions générales des services d'assistance technique de ChargePoint (publiées sur le site www.chargepoint.com/fr-ca/legal/support-services (appelées « contrat » dans ces conditions générales), 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 le contrat.

1.2 Durée du service et renouvellement. Votre abonnement au forfait Premier Care commencera trente (30) jours après sa date de facturation et se poursuivra conformément à la durée achetée indiquée sur la facture ou le bon de commande applicable (« **durée du service** »). ChargePoint vous enverra une facture pour votre abonnement à compter de la date d'expédition du matériel concerné. À l'expiration de la durée initiale du service, ChargePoint vous contactera afin de renouveler votre abonnement, pour la durée achetée et indiquée sur la facture ou le bon de commande applicable (« **Durée du renouvellement** »). La durée du renouvellement commencera à la date d'expiration de la durée initiale du service ou de la durée du renouvellement précédent, selon le cas.

1.3 Ajustement de paiement. Si la quantité de matériel installé ou actif augmente de plus de 20 % entre le début et la fin de la durée de votre service ou de votre renouvellement applicable, selon le cas, ChargePoint se réserve le droit de vous facturer pour le nombre de matériels supplémentaires couverts par votre abonnement au forfait Premier Care (« **différence** »). La différence est calculée en se basant sur la quantité moyenne de matériels entre le début et la fin de la durée de votre service ou de votre renouvellement, selon le cas; les cinquante (50) premières bornes sont couvertes par les frais de base de l'abonnement applicable, et les bornes supplémentaires sont facturées individuellement, comme indiqué sur votre facture ou bon de commande original.

2. Portée. Les paragraphes suivants de cet article 2 constituent collectivement la portée des services que ChargePoint vous fournira dans le cadre de votre abonnement au forfait Premier Care. Dans le cadre de votre abonnement au forfait Premier Care, un gestionnaire de la prestation des services travaillant chez ChargePoint sera affecté à votre compte pour offrir les services au nom de l'entreprise. La couverture Premier Care est uniquement offerte pour vos matériels déjà installés ou forfaits de service ou services d'assistance actifs, lors de votre premier accès au forfait Premier Care (« **actifs liés à la recharge** »). Vous acceptez de désigner une seule personne-ressource, qui pourra répondre à toute question relative à vos actifs liés à la recharge dans le cadre de la couverture Premier Care.

2.1 Intégration et activation

2.1.1 Lancement. Dans les 30 jours suivant le début de votre abonnement au forfait Premier Care, un gestionnaire de la prestation de services planifiera une réunion de lancement à distance avec la personne-ressource du client. Dans le cadre de la réunion de lancement susmentionnée, le

gestionnaire de la prestation de services discutera avec vous des exigences relatives à la gestion de l'assistance pour vos actifs liés à la recharge, y compris, mais sans s'y limiter, l'identification des problèmes de service actuels concernant les actifs liés à la recharge et les dates prévues pour effectuer les suivis mensuels des progrès (définis dans l'article 2.2.2 ci-dessous). En outre, le gestionnaire de la prestation de services discutera avec la personne-ressource du client des objectifs du client en matière de ressources liées à la recharge et fera un choix parmi les ensembles de rapports disponibles de ChargePoint et les dates prévues pour les revues commerciales trimestrielles (définies dans les articles 2.2.3 et 3 ci-dessous).

2.1.2 Formation spécialisée sur les produits. ChargePoint vous fournira une formation à distance cumulée de 4 heures à chaque période de 12 mois pendant la durée de l'abonnement au forfait Premier Care, portant sur la documentation destinée aux utilisateurs qui ne sont pas des techniciens, afin de vous aider à utiliser les actifs liés à la recharge (« **formation** »). La formation sera basée sur la documentation non technique fournie par ChargePoint concernant les actifs liés à la recharge; p. ex., des FAQ sur les produits, des guides ou des bulletins de service. Plus précisément, la formation n'inclut pas toute assistance ou tout cours relatifs à l'installation, la mise en service ou l'entretien des actifs liés à la recharge. Des heures de formation additionnelles, en plus de celles qui vous sont fournies et décrites ci-dessus, peuvent vous être offertes moyennant des frais supplémentaires.

2.2 Services continus

2.2.1 Suivi et coordination proactive des dossiers d'assistance. Le gestionnaire de la prestation de services fera le suivi et la surveillance des problèmes d'assistance que vous rencontrez avec les actifs liés à la recharge, qu'il s'agisse de demandes liées au matériel, à d'autres produits ou à des services (y compris, mais sans s'y limiter, des problèmes de facturation et des demandes de produits). Pour signaler un problème d'assistance, communiquez avec l'équipe d'assistance de ChargePoint (visitez le site www.chargepoint.com/fr-ca/support pour obtenir ses coordonnées). Vous reconnaissez que de tels problèmes d'assistance seront examinés par le service d'assistance de ChargePoint, qui déterminera s'ils peuvent être résolus par ChargePoint (« **problèmes d'assistance reconnus** »). ChargePoint déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour résoudre les problèmes d'assistance reconnus. Si un problème a déjà été signalé au service d'assistance de ChargePoint, vous pouvez le porter à l'attention du gestionnaire de la prestation de services. Ce dernier passera en revue les problèmes d'assistance reconnus chaque semaine (ou chaque jour, si vous achetez un abonnement à Assure Pro) et les fera escalader de façon proactive s'ils peuvent nuire à l'atteinte des objectifs en matière de niveaux de service définis par ChargePoint et applicables aux actifs liés à la recharge.

2.2.2 Suivi mensuel des progrès. Le gestionnaire de la prestation de services planifiera des réunions mensuelles avec la personne-ressource du client afin de discuter des problèmes opérationnels couverts par votre abonnement (« **suivi mensuel des progrès** »), y compris, mais sans s'y limiter, les mises à jour concernant les problèmes d'assistance reconnus ou les travaux internes devant être effectués par ChargePoint pour résoudre potentiellement de tels problèmes. Vous reconnaissez et convenez que la personne-ressource du client sera responsable de toute communication et coordination au sein de votre organisation relatives aux problèmes opérationnels couverts par votre abonnement. Des séances d'examen des problèmes d'assistance peuvent vous être offertes à une fréquence plus élevée que mensuelle, moyennant des frais supplémentaires.

2.2.3 Revue commerciale trimestrielle. Le gestionnaire de la prestation de services planifiera des revues commerciales trimestrielles avec la personne-ressource du client pour (a) examiner les objectifs et les indicateurs clés des actifs liés à la recharge conformément aux ensembles de rapports décrits à l'article 3; et, (b) si les cibles ne sont pas atteintes, identifier la cause fondamentale de l'objectif raté applicable et proposer des mesures correctives.

2.3 Administration du réseau

2.3.1 Assistance relative à la configuration du système de gestion de la borne de recharge. À la demande écrite de la personne-ressource du client, le gestionnaire de la prestation de services configurera ou modifiera les paramètres initiaux d'administration du réseau liés à votre forfait de service ChargePoint alors actif (« **assistance à la configuration** »), notamment la configuration de l'administrateur, les personnes-ressources de l'organisation, les détails de paiement et la politique de tarification. Plus précisément, vous serez exclusivement responsable de toute assistance à la configuration, y compris, mais sans s'y limiter, de l'élaboration de la politique de tarification (qui comprend toute modification ou révision demandée par la personne-ressource du client), afin d'assurer votre conformité à toutes les lois et réglementations applicables, y compris, mais sans s'y limiter, tout prix que vous appliquez aux sessions de recharge. Plus précisément, vous reconnaissez et acceptez que ChargePoint n'est pas tenue de vous informer des lois et des règlements applicables susmentionnés, et que ChargePoint ne sera pas responsable du non-respect (allégué ou non) de ces lois et règlements applicables par vous ou par un tiers. La portée des travaux décrits à l'article 2.4 (Services supplémentaires) est exclue de l'assistance à la configuration et peut vous être offerte moyennant des frais supplémentaires.

2.3.2 Gestion des mises à jour du micrologiciel du matériel. À votre demande, votre gestionnaire de la prestation de services partagera les notes de mise à jour, s'informeront de vos préférences et s'occupera de la gestion continue des mises à jour du micrologiciel de votre matériel. Il vous informera chaque semaine de ces mises à jour du micrologiciel. La fréquence des mises à jour du micrologiciel est déterminée à la discrétion de ChargePoint. Veuillez noter que si le micrologiciel de votre matériel n'est pas mis à jour, il se peut qu'il ne soit plus pris en charge par ChargePoint et que des problèmes techniques ou des dysfonctionnements avec votre matériel ou les services infonuagiques de ChargePoint se produisent, et qu'ils ne seront peut-être pas couverts par ChargePoint.

2.4 Services supplémentaires. La portée des travaux décrits ci-dessous vous est offerte moyennant des frais supplémentaires distincts de votre abonnement au forfait Premier Care. Vous pouvez discuter avec ChargePoint de tout travail non inclus dans le présent article 2; ce travail sera soumis à un accord écrit mutuel entre les parties.

- Heures de formation supplémentaires (décrites à l'article 2.1.2)
- Examens supplémentaires des problèmes d'assistance (au-delà de la fréquence mensuelle standard)
- Analyse de données personnalisée et formats de rapports qui ne sont pas offerts dans l'ensemble de production de rapports standard
- Migration de données vers et depuis vos services infonuagiques, fournie par ChargePoint
- La gestion de réseau ne comprend pas ce qui suit : la restructuration des services infonuagiques de l'organisation, y compris, mais sans s'y limiter : (i) le transfert d'actifs entre des organisations; (ii) la conception ou la mise en œuvre de nouvelles radios, de nouvelles préférences personnalisées ou de groupes de gestion de l'énergie du client; (iii) la création, la suppression, la

consolidation ou l'octroi d'autorisations d'objets ou de droits à des organisations; (iv) la conception ou la mise en œuvre de plusieurs mises à jour de bornes en raison de normes de clients nouvelles ou mises à jour, comme les conventions de dénomination, le formatage des adresses, l'application de la gestion de l'énergie ou d'autres modifications de configuration qui touchent plus de 25 bornes ou organisations au cours d'une période de 30 jours ou moins; ou (v) la configuration de remises supplémentaires pour votre facturation Flex

- 3. Ensembles de production de rapports.** Les ensembles de production de rapports (parc de véhicules, public ou lieu de travail) offerts avec le forfait Premier Care sont indiqués ci-dessous. L'ensemble de production de rapports souhaité sera sélectionné par la personne-ressource du client pour les activités d'intégration et d'activation décrites à l'article 2.1.1.

Type de rapport	Parc de véhicules	Public	Lieu de travail	Description
Généralités				
Sommaire du renouvellement et des services	✓	✓	✓	Résumé de la couverture de la borne par forfait et par période d'expiration.
Pointage de la fonctionnalité	✓	✓	✓	Évaluation de l'utilisation des fonctionnalités du système de gestion des bornes de recharge (p. ex., tarification, liste d'attente, gestion de l'énergie) par site.
Utilisation				
Rapport sur les revenus	-	✓	-	Rapport sur les revenus par site.
Conducteur et utilisation du port	-	✓	✓	Résumé du nombre de sessions, des conducteurs uniques et de l'activité au niveau du port.
Énergie distribuée	✓	✓	✓	Rapport du nombre total de kilowattheures distribués sur une période donnée.
Estimation des économies de carburant	✓	-	-	Estimation des économies de carburant en fonction de la consommation d'énergie.
Assistance				
État de la borne	✓	✓	✓	Détails sur la borne, y compris son temps de disponibilité, son état, son accessibilité et la version du logiciel.
État de l'assistance	✓	✓	✓	Détails sur l'assistance, y compris le nombre des tickets, les taux de fermeture et les délais de résolution.
Pièces et main-d'œuvre	✓	✓	✓	Activité en matière de service de la borne, y compris les pièces, la main-d'œuvre et les coûts associés.

Tous les ensembles de production de rapports décrits ci-dessus sont assujettis aux limites relatives à l'utilisation et aux restrictions suivantes :

- **À des fins d'information seulement** : Les rapports sont fournis tels quels et sans garantie de ChargePoint uniquement à des fins d'information et de planification opérationnelle. Vous reconnaissez et convenez que les rapports susmentionnés ne fournissent aucune garantie relative au niveau de service, aucun conseil financier ni aucun engagement à résoudre les problèmes techniques rencontrés avec votre matériel, à moins qu'ils ne soient couverts par un contrat d'assistance ou de service distinct avec ChargePoint. ChargePoint n'est aucunement responsable des décisions d'affaires, des changements opérationnels ou des engagements financiers que vous avez pris après avoir pris connaissance du contenu des rapports susmentionnés.
- **Exactitude des données** : Les rapports reflètent les données disponibles au moment de leur génération et peuvent varier en fonction de leur exactitude et de leur exhaustivité.
- **Transmission des rapports** : Les rapports vous seront transmis chaque trimestre par une voie électronique déterminée par ChargePoint, à moins que les parties n'en conviennent autrement lors des revues commerciales trimestrielles.
- **Conservation des données** : Les rapports comprennent les données des 12 derniers mois. L'accès aux données au-delà de cette période de 12 mois consécutifs peut être limité ou occasionner des frais supplémentaires.
- **Demandes personnalisées** : Toute personnalisation des rapports, y compris, mais sans s'y limiter, les analyses ponctuelles, les exportations historiques au-delà de la conservation standard ou les renseignements utiles personnalisés qui ne font pas partie des ensembles de production de rapports standard, doit être demandée par écrit et peut être assujettie à d'autres frais, portées de travail et échéanciers.
- **Partage des rapports** : Les rapports vous sont fournis à des fins commerciales internes seulement. ChargePoint décline toute responsabilité si vous partagez les rapports avec des tiers.
- **Révisions des rapports** : ChargePoint se réserve le droit de mettre à jour le format, la méthode de transmission, la fréquence et le contenu des rapports, à condition qu'elle vous prévienne par écrit dans un délai raisonnable (un courriel suffit).