

## Service de garantie MaxiCharger d'Autel

(Valide à partir du 1er décembre 2021)

Merci d'avoir choisi le MaxiCharger d'Autel. La présente Garantie limitée couvre les articles physiques achetés auprès d'Autel. Autel garantit une assistance et une disponibilité au niveau mondial, afin de vous permettre de recharger vos véhicules sans aucun problème. En cas de problèmes, contactez l'assistance technique Autel par e-mail.

Avant de contacter notre équipe d'assistance technique par téléphone ou par e-mail, nous vous invitons à effectuer quelques petites vérifications.

- Vérifiez que tous les câbles sont installés correctement et ne sont ni débranchés, ni endommagés.
- Vérifiez le raccordement correct entre le pistolet de charge et le véhicule.
- Consultez les directives de charge fournies par les constructeurs automobiles (les portes doivent parfois être fermées, l'alarme du véhicule branchée, etc.).
- Vérifiez que le véhicule est équipé de la dernière version de logiciel, consultez les directives de charge fournies par les constructeurs automobiles.
- Vérifiez que le chargeur est en ligne – dans le cas contraire, nous ne pourrions pas accéder au chargeur à distance pour en diagnostiquer les défauts.
- Téléphonnez à l'assistance technique Autel
- Envoyez un e-mail à l'assistance technique Autel, avec des photos ou vidéos de votre problème.
- Si nous ne parvenons pas à diagnostiquer le défaut, nous enverrons un ingénieur sur votre site de charge pour qu'il puisse résoudre votre problème, au besoin en procédant à un remplacement (il n'y aura pas d'intervention sur site pour résoudre les problèmes de Wi-Fi ou de connectivité).

### 1. Produits couverts par la garantie

La présente Garantie limitée couvre les chargeurs EV AC/DC jusqu'à 480 kW fabriqués par Autel.

### 2. Garantie limitée

Autel garantit ses chargeurs EV, également appelés « produits MaxiCharger d'Autel » ci-après, y compris les prises, fiches et câbles de chargeur assemblés en usine, contre tout vice de matériau et de fabrication susceptible d'impacter la fonctionnalité du produit dans des conditions normales d'application, d'installation, d'utilisation et d'entretien.

La durée de cette Garantie limitée est de 36 mois pour les chargeurs AC (chargeurs DC : 24 mois) à compter de la date d'installation chez le premier client ou pas plus de 42 mois pour les chargeurs

AC (chargeurs DC : 30 mois) à compter de la livraison.

Si des lois et réglementations locales en disposent autrement, les dispositions des lois et réglementations locales prévaudront.

Garantie limitée standard du produit, tel que prévu ci-dessous.

**Pièces\*** : Hors consommables. Les pièces remplacées ou réparées seront couvertes par une garantie limitée de 90 jours.

**Maintenance corrective\*** : Extension à 5 ans en option

**Extension de garantie\*** : L'extension de garantie peut être acquise avant l'expiration de la période de garantie valide.

### **3. Limitations et exclusions**

La « Garantie limitée » susmentionnée ne couvre pas les produits MaxiCharger qui ont été soumis à :

- a. Usure, modifications esthétiques du MaxiCharger, notamment du boîtier extérieur, de la prise, rayure de l'écran, fiche de chargeur, pistolet de charge, câbles, etc.
- b. Revente ou remontage non autorisé(e) par une entreprise ou une personne non agréée.
- c. Réparations ou modifications non autorisées.
- d. Entretien ou installation par des techniciens non qualifiés aux termes de la législation applicable sur le lieu de l'installation.
- e. Réparation à l'aide de pièces détachées ou composants non approuvé(e)s du MaxiCharger.
- f. Conditions climatiques extrêmes ou causes environnementales anormales sur lesquelles Autel n'a aucune prise. Y compris, sans toutefois s'y limiter : environnement thermique extrême, pollution de l'air, etc.
- g. Dégâts dus à des catastrophes naturelles, telles que : inondation, incendie, foudre ou autres incidents d'origine humaine, vandalisme, utilisation abusive, usure normale.
- h. Déplacement des chargeurs par un installateur non agréé par Autel.
- i. Composants défectueux du site de montage du MaxiCharger.
- j. Dégâts provoqués par des problèmes du véhicule.
- k. Tous frais ou toutes pertes résultant du point de charge du MaxiCharger.
- l. Consommables.

### **4. Conditions générales relatives aux réclamations en garantie**

- a. Toute demande de réparation sera introduite par l'intermédiaire du distributeur chez qui le client a acheté son MaxiCharger.
- b. Ni la réclamation en garantie ni la réparation ne prolongeront la durée ou les recours de cette garantie.
- c. La Garantie limitée ne couvrira pas les frais ultérieurs de réparation, à l'exception des frais d'expédition pour la réparation et les pièces détachées. Les frais d'expédition se baseront sur les clauses et la détermination des coûts de la présente Garantie limitée.
- d. Le distributeur devra communiquer le nom, la date d'installation, l'adresse et l'adresse d'installation du client final, ainsi que la copie du contrat d'achat ou du contrat d'installation.
- e. Les détails du produit acheté, y compris le module et le numéro de série du MaxiCharger devront être communiqués à Autel avant l'installation ou tout au plus une semaine plus tard.

#### **5. Litige concernant un vice de matériel ou une réduction de puissance**

En cas de litige concernant l'existence d'un vice de matériel ou une réduction de puissance, Autel acceptera l'évaluation d'un institut de test accrédité (qui pourra être choisi à l'avance par Autel ou le distributeur). Autel ne supportera pas les coûts des tests.

#### **6. Force majeure**

Tout événement indépendant de la volonté d'Autel et ayant un impact sur l'exécution de ses obligations aux termes du présent accord y compris, sans toutefois s'y limiter, les catastrophes naturelles, conditions climatiques extrêmes, incendie, émeutes, guerre et opérations militaires, situations d'urgence nationales ou locales, actes ou négligence du gouvernement, interdictions d'importation, d'exportation et/ou de transit, litiges commerciaux de quelle nature que ce soit, grèves ou autres actions de la main-d'œuvre, inondation, foudre, explosions, effondrements, perturbations du trafic ou des réseaux électriques, réduction ou dysfonctionnement des réseaux, systèmes ou équipements de tiers, ainsi que les actes de négligence d'une personne ou d'une entité en dehors du contrôle raisonnable d'Autel.

#### **7. Validité**

La présente Garantie limitée couvre les produits MaxiCharger d'Autel fabriqués après le 1er décembre 2021. La présente Garantie limitée restera valide jusqu'à la publication de sa nouvelle version par Autel et peut être modifiée moyennant un préavis de 3 mois.

#### **8. Divers**

Les frais de service et autres seront évalués chaque année, et déterminés à la discrétion d'Autel.

## Accord sur le niveau de service (SLA) sur les chargeurs EV d'Autel

### 1. Prestation de services

L'offre de services concernant les infrastructures des chargeurs EV d'Autel couvre les services d'assistance logiciel/matériel à distance et sur site, ainsi que la formation, la livraison des pièces et les services sous garantie. Le présent accord sur le niveau de service (« SLA ») spécifie l'es indicateurs d'assistance technique/niveau de services fournis aux clients par Autel, qui leur garantit la gestion des données et l'assurance qualité des services.

### 2. Déclaration des services

#### 2.1 Contenu des services

##### 2.1.1 Service à distance :

- a). Connectivité à distance 24/7
- b). Diagnostics à distance
- c). Mises à jour du logiciel/firmware
- d). Autel Charge Cloud (outils Web)

##### 2.1.2 Service sur site et disponibilité des pièces

- a). Garantie standard
- b). Extension de garantie en option
- c). Entretien préventif et maintenance corrective
- d). Programme de pièces détachées

##### 2.1.3 Formation

- a). Programme de formation en ligne standard
- b). Programme de formation personnalisé

##### 2.1.4 Service logiciel

- a). Intégration OCPP
- b). Intégration de la charge et essais d'interopérabilité, validation
- c). Support d'intégration de logiciel personnalisé

#### 2.2. Disponibilité des services

	Service	Disponibilité
1	Charger Support Request Response Time (CSRT)	Réponse aux appels téléphoniques dans les 10 secondes les jours ouvrables Réponse aux e-mails dans les 8 heures ouvrables.
2	Remote Diagnostics Response Time (RDRT)	Résolution de 90% des problèmes dans les 24 heures, avec une solution efficace. Résolution de tous les problèmes dans les 72 heures, avec une solution efficace.
3	Deployment Time of On-site Service (DTOS)	Livraison des pièces détachées dans les 7-14 jours ouvrables.

### 2.3 Instructions associées

- 1) Période de service : Toute la période de garantie des chargeurs EV.
- 2) Charger Support Request Response Time (CSRT) est le délai maximum fixé par Autel pour répondre aux demandes de renseignements des clients et entamer le processus de dépannage à distance.
- 3) Remote Diagnostics Response Time (RDRT) est le délai maximum fixé par Autel pour fournir une réponse au client après réception d'une demande d'assistance pour un chargeur EV. En cas d'erreur/problème du chargeur EV de niveau 2, l'information doit remonter au siège d'Autel.
- 4) Deployment Time of On-site Service (DTOS) est le délai entre la fin de processus de diagnostic à distance et l'intervention d'un ingénieur/technicien sur le site du client en cas d'impossibilité de résoudre les problèmes à distance. Les pièces détachées soit se trouvent sur le site du client, soit leur livraison sur site est confirmée. La durée d'intervention sur site doit être convenue entre les clients et Autel.
- 5) L'indisponibilité du service pour les raisons suivantes n'est pas prise en compte dans l'indicateur de niveau de service d'Autel :
  - a. Erreur de l'utilisateur.
  - b. Défaut de construction du véhicule.
  - c. Maintenance du système après notification préalable d'Autel, y compris la maintenance du système, la mise à jour et les exercices de simulation de défauts.
  - d. Coupure de réseau, défaillance de l'équipement ou adaptation de la configuration autre que l'équipement Autel.
  - e. Force majeure et événements imprévisibles.
  - f. Indisponibilité du service ou service non conforme à la norme, pour des raisons indépendantes de la volonté d'Autel.
  - g. Exemption de responsabilité d'Autel en vertu de lois et réglementations, accords, règles ou instructions applicables.

### **3. Divers**

Autel évaluera et révisera de temps à autre le présent accord SLA, mais ne modifiera en aucun cas les conditions de l'accord SLA dans votre ordre de paiement pendant la période de garantie, de manière telle à réduire sensiblement le niveau de service.