



# Garantie de performance FLO

Des performances garanties pour les bornes de recharge de VE

La garantie de performance FLO vous protège avec une garantie de disponibilité de premier plan, un soutien proactif et un service prioritaire.

La garantie de performance FLO est un nouveau type de couverture qui garantit que vos stations de recharge fonctionnent toujours à leur meilleur rendement. Elle est conçue pour vous offrir la tranquillité d'esprit, grâce à la garantie de disponibilité de premier plan de FLO, de 98 % ou plus. Ce plan de service complet comprend une surveillance et un soutien proactifs sur site avec un temps de réponse de service prioritaire d'un jour ouvrable pour tous les problèmes de service admissibles. La garantie de performance FLO vous permet de vous concentrer sur les questions commerciales qui comptent tout en sachant que votre investissement en matière de bornes de recharge fonctionne bien. Voilà une garantie de performance bien faite.



# Temps de disponibilité garanti de 98 % ou plus

Chez FLO, nous garantissons la fiabilité de nos produits et de notre réseau. Le temps de disponibilité de la borne de recharge est une mesure de la fiabilité d'un produit et correspond au pourcentage de temps sans panne calculé sur une période de 12 mois pendant laquelle une station de recharge est en cours d'utilisation ou disponible. Avec la garantie Performance FLO, nous garantissons que chacune de vos stations atteindra un temps de disponibilité minimum de 98 %. En fait, nous sommes tellement sûrs d'atteindre ce seuil que nous rembourserons 50 % de vos frais de service annuels si nous ne respectons pas notre engagement. Et il est facile d'accompagner vos statistiques grâce à des rapports trimestriels personnalisés offrant de la visibilité sur l'utilisation et le rendement.



## Gardez une longueur d'avance sur les problèmes

Notre équipe d'experts surveille de façon proactive vos stations de recharge 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin d'être toujours informée d'un éventuel dysfonctionnement avant vos clients. Si nous ne pouvons pas résoudre le problème à distance, nous dépêcherons un technicien qualifié dans un délai d'un jour ouvrable.



## Entretien la santé de votre équipement

La garantie de performance FLO offre également une visite d'entretien préventif par an pour les chargeurs rapides à courant continu afin de s'assurer que l'équipement fonctionne à son meilleur rendement.



## Mise en fonctionnement plus rapide

Avec la garantie de performance FLO, nous offrons un service prioritaire pour la mise en service et l'activation de votre nouvel équipement afin que vous puissiez commencer à fournir des services de recharge à vos clients plus tôt.



## Soutien lorsque vous en avez besoin

Le temps, c'est de l'argent, c'est pourquoi notre garantie de performance offre un temps de réponse d'un jour ouvrable pour qu'un technicien soit dépêché sur place afin que votre site soit de nouveau fonctionnel le plus rapidement possible. La garantie de performance FLO vous permet de vous concentrer sur les questions commerciales qui comptent tout en sachant que votre investissement en matière de bornes de recharge fonctionne bien.

# La gamme de produits de garantie FLO

		Garantie de base	Garantie prolongée	Garantie de performance <sup>1</sup>
<b>Couverture</b>	Durée	1 an, pièces et main d'œuvre	1, 2, 3 années supplémentaires	1, 2, 3, 4, 5 ans <sup>2</sup>
	Couverture des pièces	✓	✓	✓
	Couverture de la main-d'œuvre			✓
	Frais de déplacement			2 heures de déplacement incluses
	Vandalisme, accidents automobiles			Main-d'œuvre couverte
	Entretien préventif			SmartDC seulement : 1 visite d'entretien préventif par année
<b>Niveaux de service</b>	Temps de réponse			1 jour ouvrable pour tous les problèmes
	EQS de soutien des techniciens sur place			1 jour ouvrable pour le soutien sur place à partir de la disponibilité des pièces
	Service de mise en service	✓	✓	Service de mise en service prioritaire
	Surveillance proactive des bornes	✓	✓	Couverture prioritaire
<b>Temps de disponibilité</b>	Garantie de temps de disponibilité de la borne de recharge			> 98 % de temps de disponibilité; un remboursement de 50 % des frais de service annuels si le seuil n'est pas atteint
	Rapports			Rapports trimestriels personnalisés offrant visibilité sur l'utilisation et les performances
<b>Autre</b>	Frais de mise en service <sup>3</sup>	Toujours inclus	Toujours inclus	Toujours inclus
	Configuration illimitée de la station <sup>3</sup>	Toujours inclus	Toujours inclus	Toujours inclus

1. Nécessite que la borne soit connectée à travers un forfait de services de gestion mondiale (SMG) FLO pour une durée équivalente à celle de la garantie; veuillez consulter les conditions générales de la garantie de performance FLO pour plus de détails sur toutes les exigences et exclusions.
2. Le service commence à la mise en service, mais la période commence le premier jour du mois suivant; renouvellement automatique du contrat après la durée initiale pour une période supplémentaire d'un an.
3. Les services de mise en service et de configuration de station illimitée sont inclus dans les frais du forfait SMG; l'offre SMG est requise pour ajouter l'un des produits de garantie FLO.