



# Garantie de performance des bornes FLO Ultra<sup>MC</sup>

Une recharge de VE performante, c'est garanti!

La garantie de performance FLO est un nouveau type de couverture assurant le rendement optimal de vos bornes de recharge FLO Ultra<sup>MC</sup>. Elle vous offre la tranquillité d'esprit en vous assurant un taux de disponibilité de 98% ou plus, l'un des meilleurs dans l'industrie. Ce plan de service complet comprend la surveillance proactive de votre borne ainsi qu'une assistance avec un délai de réponse prioritaire d'un jour ouvrable pour remédier à tous les problèmes admissibles en matière d'entretien. La garantie performance FLO vous permet de vous concentrer sur vos activités importantes tout en sachant que votre borne fonctionne à merveille. Voilà une garantie de performance bien conçue, celle dont vous avez besoin!



# Taux de disponibilité garanti de 98 % ou mieux

Les produits et le réseau de FLO sont reconnus pour leur fiabilité. Le taux de disponibilité est un indicateur de fiabilité d'une borne de recharge. Calculé sur une période de 12 mois, il correspond au pourcentage de temps pendant lequel la borne est soit activement utilisée, soit disponible pour une utilisation. Avec la garantie de performance de FLO, chaque port de vos bornes de recharge FLO Ultra<sup>MC</sup> atteindra un taux de disponibilité minimal de 98%. En fait, nous sommes tellement confiants de pouvoir atteindre ce taux que nous vous rembourserons 50% de vos frais de service annuels si nous ne respectons pas notre engagement. De plus, grâce à des rapports trimestriels personnalisés sur l'utilisation et les performances, il est facile pour nous de faire le suivi des statistiques de vos bornes.



## Une longueur d'avance sur les problèmes

Notre équipe spécialisée surveille vos bornes de manière proactive, 24h/7. Nous savons donc quand un problème survient avant même que vos clients ne le remarquent. Si le problème ne peut pas être résolu à distance, nous envoyons un technicien qualifié et formé par FLO en moins d'un jour ouvrable.



## Maintien du bon fonctionnement de votre équipement

La garantie de performance de FLO prévoit également une visite d'entretien préventif par an pour votre borne de recharge FLO Ultra<sup>MC</sup> afin d'assurer son rendement maximal.



## Remise en état de marche plus rapide

La garantie de performance de FLO comprend un soutien prioritaire pour la mise en service et l'activation de votre borne FLO Ultra<sup>MC</sup> qui vous permet de commencer à fournir des services de recharge à vos clients plus rapidement.



## Du soutien quand vous en avez besoin

Le temps, c'est de l'argent. C'est pourquoi, en optant pour notre garantie de performance, vous obtenez les services d'un technicien sur place dans un délai d'un jour ouvrable pour résoudre la plupart des problèmes en matière d'entretien afin de remettre votre borne en état de marche le plus rapidement possible. La garantie performance de FLO vous permet de vous concentrer sur les questions commerciales importantes tout en pouvant compter sur votre investissement en matière de recharge.

# Gamme de garanties des bornes FLO Ultra<sup>MC</sup>

		Garantie de base	Garantie prolongée sur les pièces uniquement	Garantie sur la main-d'œuvre <sup>1</sup>	Garantie de performance FLO <sup>2</sup>
<b>Couverture</b>	Durée	1 an sur les pièces uniquement	1, 2, 3 et 4 ans supplémentaires sur les pièces uniquement	1, 2, 3, 4 et 5 ans facultatifs	1, 2, 3, 4 et 5 ans <sup>3</sup>
	Couverture des pièces	✓	✓		✓
	Couverture de la main-d'œuvre			✓	✓
	Coûts de déplacement			2 heures de déplacement	2 heures de déplacement
	Vandalisme ou accident de voiture				Main-d'œuvre couverte
	Entretien préventif				1 entretien préventif par an
<b>Niveaux de service</b>	Délai de réponse				1 jour ouvrable pour l'envoi d'un technicien sur place pour tout problème
	Soutien d'un technicien sur place				1 jour ouvrable pour l'assistance sur place <sup>4</sup>
	Mise en service				Soutien prioritaire pour la mise en service
	Surveillance proactive des bornes de recharge <sup>5</sup>	✓	✓	✓	Surveillance des alertes prioritaires
<b>Taux de disponibilité</b>	Taux de disponibilité garanti de la borne de recharge				Taux de disponibilité de 98% ou plus avec pénalité de non-performance par port de recharge
	Rapport				Rapports trimestriels sur l'utilisation et les performances
<b>Autre</b>	Configuration de bornes illimitée		Inclus		Inclus

<sup>1</sup> La durée de la garantie sur la main-d'œuvre doit être la même que celle qui couvre les pièces uniquement. La garantie sur la main-d'œuvre ne peut être achetée seule.

<sup>2</sup> La borne de recharge doit être couverte par un plan de service de gestion globale FLO pour la durée équivalente de la garantie. Veuillez vous référer aux modalités de la garantie de performance FLO.

<sup>3</sup> Les services sont couverts dès la mise en service, mais la durée de la garantie commence le premier jour du mois suivant. Le contrat se renouvelle automatiquement après la durée initiale pour des périodes supplémentaires d'un an.

<sup>4</sup> Les pièces sont généralement expédiées dans les 24 heures, selon leur disponibilité.

<sup>5</sup> La surveillance proactive des bornes de recharge est incluse dans les frais de service de gestion globale (la plateforme complète de services réseau de FLO)



[info@flo.com](mailto:info@flo.com)

1-855-543-8356

[flo.com](http://flo.com)

