

# GARANTIE COMMERCIALE E-TOTEM

E-TOTEM propose une garantie commerciale gratuite à tous ses clients. L'étendue de celle-ci est détaillée ci-dessous en fonction des modalités d'achat des bornes de recharges et des contrats de service souscrits.

## **1.1 Conditions de mise en œuvre de la garantie commerciale**

### **1.1.1 La garantie commerciale ne peut être mise en œuvre que si les conditions (cumulatives) suivantes sont réunies :**

- Complet paiement du prix de la Borne (règlement du prix conformément aux CGV e-Totem et aux conditions particulières convenues en cas de vente, ou règlement des loyers conformément à l'échéancier accepté en cas de location) ;
- Complet paiement du prix de la garantie commerciale dans le cadre de l'extension de garantie, paiement à échéance de la facture ;
- Complet respect des CGV e-Totem et des conditions particulières convenues, ou des conditions de location applicables, le cas échéant ;
- Usage conforme des Bornes à leur destination ;
- Usage normal des Bornes conformément aux prescriptions et/ou recommandations d'e-Totem et/ou aux règles de l'art ;
- Respect du plan d'entretien des Bornes détaillé au point 3. Plan d'entretien des Bornes ci-dessous, et notamment de la maintenance annuelle conforme des Bornes par un professionnel habilité, suivant les recommandations d'e-Totem ;
- Survenance d'un défaut pendant la durée de la garantie commerciale (cf. point 2.1 ci-dessus) ;
- Absence de cas d'exclusion de la garantie commerciale (cf. point 2.2.2 ci-après) ;
- Respect de la procédure de mise en œuvre de la garantie commerciale (cf. point 2.3 ci-dessous).

### **1.1.2 Exclusions de garantie commerciale**

- Défaut survenant au-delà de 2 années à compter de l'enlèvement des Bornes de l'usine e-Totem (étant précisé que la durée de maintenabilité des Bornes proposée par e-Totem est de 10 ans) ; sauf souscription de l'extension de la garantie
- Usure anormale des Bornes alors que les conditions énumérées à l'article 2.2.1 ont été respectées
- Mauvaise conservation et/ou utilisation et/ou manutention et/ou maintenance et/ou transport des Bornes par le Client non conforme aux prescriptions / recommandations de e-Totem et/ou aux règles de l'art (et notamment, non-respect du Plan d'entretien / défaut d'entretien courant) ;
- Modification et/ou démontage et/ou dégradation et/ou détérioration et/ou perte / vol / destruction et/ou accident survenant sur les Bornes du fait du Client et/ou de tout tiers (vandalisme notamment) ;
- Utilisation de la Borne par le Client non-conforme à sa destination ;
- Défaut du fait du Client et/ou d'un tiers, des Bornes fabriquées ;
- Informations inexactes et/ou carence du Client ;
- Détérioration prématurée suite à un dysfonctionnement non signalé à temps ;
- Conséquences d'une modification des locaux du Client ;
- Avaries ou pannes causées par les fausses manœuvres, interventions étrangères, foudre, incendie, inondation, rongeurs et autres animaux, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs corrosives), catastrophes naturelles ou cas de force majeure, conséquences d'une absence ou de la défaillance de fourniture d'énergie électrique, conséquences d'une intervention sur le réseau et les câbles électriques d'alimentation extérieures.

	<b>Achat Bornes seules sans service.</b>	<b>Achat bornes avec contrat d'exploitation sans maintenance E-totem</b>	<b>Achat bornes avec contrat d'exploitation incluant la maintenance E-totem</b>
<b>Durée de la garantie</b>	2 ans sortie d'usine, le BL e-totem faisant foi	2 ans sortie d'usine, le BL e-totem faisant foi	2 ans sortie d'usine, le BL e-totem faisant foi
<b>Conditions d'éligibilité</b>	Cf 1.1	Cf 1.1	Cf 1.1
<b>Conditions supplémentaires d'éligibilité</b>	Installateur et Mainteneur qualifiés IRVE et choisis dans la liste des installateurs qualifiés par E-TOTEM	Installateur et Mainteneur qualifiés IRVE et choisis dans la liste des installateurs qualifiés par E-TOTEM	---
<b>Pièces garanties</b>	Toutes les pièces*	Toutes les pièces*	Toutes les pièces*
<b>Main d'œuvre</b>	Non comprise	Non comprise	Inclus
<b>Frais de déplacement</b>	Non compris	Non compris	Inclus
<b>Diagnostic à distance</b>	Non compris	Inclus	Inclus
<b>Diagnostic terrain</b>	Non compris	Non compris	Inclus
<b>Modalités remplacement / réparation</b>	Retour usine de la pièce aux frais du client	Retour usine de la pièce aux frais du client	Retour usine ou dépannage terrain suivant le diagnostic
<b>Délai Intervention / Réparation</b>	Non compris	Non compris	Inclus GTI et/ou GTR selon option souscrite par le client
<b>Pénalités de retard d'intervention / remplacement</b>	Non compris	Non compris	Inclus selon GTI et/ou GTR souscrite par le client
<b>Extension **</b>	En option 1/2/3 ans	En option 1/2/3 ans	En option 1/2/3 ans
	1ere année +5% du coût du produit 2ème année +10% du coût du produit 3ème année +15% du coût du produit	1ere année +5% du coût du produit 2ème année +10% du coût du produit 3ème année +15% du coût du produit	1ere année +5% du coût du produit 2ème année +10% du coût du produit 3ème année +15% du coût du produit

\*Pièces exclues de la garantie commerciale : pièces d'usures, et notamment : Parafoudre, Ventilateurs, Filtres, Prises, Piles, Bouton d'action, Fusibles, Joints.

\*\*L'extension de garantie doit être souscrite au plus tard au jour de l'achat des bornes. Passé cette date, elle ne saurait être contractée peu importe la durée de l'extension souhaitée. La première année d'extension sera facturée au même moment que la facture d'achat des bornes, puis à date anniversaire pour les années suivantes. Elle fera l'objet d'une facturation indépendante de la facture d'achat des bornes. La facture sera payable à 45 jours à compter de la fin du mois d'émission de la facture.

Dans le cadre d'un contrat d'acquisition des bornes par location avec option d'achat (LOA) « contrat de construction et d'exploitation », le prix de l'extension de garantie est compris dans le financement

accordé par l'organisme de financement et la durée de l'extension de garantie est étendue à la durée de la LOA.

## **2.2 Modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale**

### **2.2.1 Contacter e-Totem**

Pour toute demande relative à la garantie, le Client doit contacter e-Totem, au choix :

- par l'envoi d'un courrier motivé à l'adresse postale suivante : e-totem SAV 68 rue de la tour 42 00 ST ETIENNE
- par email à l'adresse email suivante : sav@e-totem.fr
- par téléphone au 08 90 709 010 (0.70 euros la minute + prix appel selon l'opérateur)

Au plus tard dans le mois suivant la survenance du défaut, en communiquant tous les éléments détaillés au point 2.3.2 ci-dessous. A défaut, e-Totem peut refuser la mise en œuvre de la garantie commerciale sur les Bornes, et/ou facturer son intervention.

### **2.2.2 Demande de garantie commerciale**

La demande de mise en œuvre de la garantie commerciale doit préciser les coordonnées du Client, le numéro de commande, les défauts constatés et les circonstances du défaut.

Le Client est seul responsable de la maintenance annuelle des Bornes, conforme aux recommandations d'e-Totem (point 6.5 des CGV).

Ainsi, la garantie commerciale ne peut être mise en œuvre qu'après transmission d'un justificatif de maintenance annuelle (en ce compris certificat de bureau de contrôle et/ou Consuel) à e-Totem et validation de l'usage conforme des Bornes.

Ces justificatifs de maintenance annuelle sont soumis à validation d'e-Totem qui peut demander au Client tous documents et toutes informations complémentaires.

En cas d'information erronée et/ou incomplète, e-Totem se réserve le droit de refuser la mise en œuvre de la garantie commerciale et de facturer son intervention.

### **2.2.3 Intervention**

L'accord préalable et écrit d'e-Totem est nécessaire avant toute intervention sur les Bornes conformément à l'article 6.6 des CGV d'e-Totem.

#### **Délais d'interventions (indicatifs) :**

En toute hypothèse, e-Totem, ou tout Prestataire sous-traité par e-Totem, intervient auprès du Client dans les meilleurs délais, compte-tenu de l'urgence de l'intervention et des disponibilités d'e-Totem ou du Prestataire (sauf dans le cadre du contrat cadre d'exploitation si les offres avec GTI/GTR ont été souscrites).

Toute pénalité pour retard d'intervention est expressément exclue, sauf dans le cadre du contrat d'exploitation si les offres avec GTI/GTR ont été souscrites, et ne peut en aucun cas être réclamée par le Client à e-Totem, ni être compensée et/ou débitée et/ou facturée d'office sur le prix d'interventions exclues de la garantie commerciale.

La propriété des pièces détachées remplacées par e-Totem (pièces défectueuses notamment) est transférée à e-Totem à l'émission du Constat d'intervention (cf. point 2.3.4 ci-après), qui peut en disposer.

### **2.2.4 Constat d'intervention**

A l'issue de chaque intervention, un constat d'intervention est établi par le technicien d'e-Totem et/ou du Prestation, puis signé par le Contact Client et le technicien. Le Client est invité à formuler toutes les réserves qu'il pourrait avoir sur le constat d'intervention.

Il indique la date et l'heure de l'intervention, le nom et la qualification du technicien, les prestations effectuées ainsi que les observations suivantes : anomalies constatées, usure de certaines pièces, risque de détérioration. Le technicien signale également, s'il y a lieu, les interventions hors garantie à effectuer.

Le constat d'intervention est remis au Contact Client ou à son représentant, immédiatement après la visite, met fin aux prestations réalisées au titre de la garantie commerciale et libère e-Totem à cet égard à défaut de réserves précises, complètes et justifiées du Client sur le Constat d'intervention.

Toute pièce remplacée bénéficiera à son tour du délai de la garantie commerciale de 2 ans.

### **3. Plan d'entretien**

E-totem rappelle à son client que la maintenance préventive doit porter sur les points décrits ci-dessous et inclut également les spécificités d'entretien détaillées dans la documentation de maintenance la borne inspectée.

#### **Contenu de la maintenance préventive et de l'entretien annuel à la charge du Client**

- Dépoussiérage et nettoyage
- Vérification des équipements de connexion et de fixation
- Vérification des alimentations, des prises terres et des éléments de sécurité
- Contrôle des équipements embarqués
- Contrôle du bon fonctionnement général
- Installation des mises à jour communiquées par e-Totem
- Réalisation des campagnes de maintenance préventive organisées par e-Totem, le cas échéant