



SOLUTIONS DE RECHARGE  
POUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES



## NOS PRESTATIONS DE SERVICES

---

2025



e-Totem  
68 rue de la Tour  
42000 Saint-Étienne



09 72 60 11 83  
contact@e-totem.fr  
www.e-totem.eu



Tous nos produits sont  
fabriqués en France  
dans nos usines.



e-Totem | 68 rue de la Tour | 42000 Saint-Etienne  
09 72 60 11 83 | contact@e-totem.fr | www.e-totem.eu

## La supervision

Logiciel de supervision pour **une gestion efficace** de votre parc de bornes

### Le logiciel de supervision

Optez pour l'offre qui vous correspond : pilotez vos stations de recharge en toute autonomie avec notre logiciel ou confiez-en la gestion complète à e-Totem.

### Gérez vos bornes facilement



**Actions à distance :**  
Réservation, lancement de charge,  
réinitialisation...



**Suivi de la consommation**  
des bornes, gestion des  
usagers et statistiques.



**Traitement des alertes**

### Délégation de la supervision



**Surveillance et correctifs** à  
distance par nos équipes monitoring,  
hotline dédiée pour les  
diagnostics et le SAV.



**Gestion de la monétisation**  
Démarche de déclaration auprès  
des services concernés.



**Envoi de reporting**  
pour un suivi de vos performances.

### Reprise de supervision



**Bornes autres fabricants**  
et/ou **bornes autres CPO**



**Centralisation de la gestion sur une seule**  
**plateforme** et accès à des services  
complémentaires.



**Processus simplifié**  
grâce à un audit de supervision,  
assurant une transition fluide.

## La supervision

### Nos deux offres

#### Services inclus

	OFFRE BASIC	OFFRE FULL
<b>Administration des rôles et des utilisateurs</b>	Gestion à distance des utilisateurs avec modification de leur rôle	
<b>Actions à distance</b>	Lancer/arrêter une charge, bloquer, ouvrir une trappe, réinitialiser,...	
<b>Traitement des alertes</b>	Constater un dysfonctionnement et réagir	
<b>Statistiques</b>	Extraire des données	
<b>Monitoring</b>		Surveillance et actions correctives distantes de 1er niveau par nos services
<b>Monétisation</b>		Ouverture au public et génération de revenus additionnels
<b>Reporting</b>		Envois de rapports d'usages
<b>Hotline</b>		Diagnostic et SAV à distance



#### Bon à savoir

QR Code de paiement offert et abonnement carte SIM inclus.

## La monétisation

### Gestion de la monétisation

Plusieurs solutions pour faciliter **le paiement et la facturation des recharges, à vous de choisir !**

e-Totem vous accompagne dans la monétisation de vos infrastructures de recharge, en fonction du type de borne installée et des accès que vous souhaitez offrir.

### Accès aux bornes pour les véhicules salariés



e-Totem ouvre un compte à chaque salarié pour assurer la facturation et le paiement des recharges suivant les tarifs fixés par l'entreprise.

### Accès aux bornes pour les véhicules de service et de fonction



e-Totem envoie un relevé trimestriel des recharges par utilisateur.

### Accès aux bornes pour les véhicules visiteurs



Les utilisateurs occasionnels pourront accéder aux bornes de recharge via un QR Code. Ils sont ensuite guidés depuis leur smartphone via le site e-Totem pour rentrer leurs coordonnées bancaires et déclencher la recharge et le paiement en ligne. Les tarifs sont fixés au préalable par l'entreprise.

### Accès aux bornes pour le public



e-Totem se charge de déclarer la borne à Gireve afin qu'elle devienne accessible et visible du public. Chaque opérateur de mobilité peut ensuite la proposer. Les recettes de l'électricité collectées sur cette borne vous sont ensuite reversées.



### Bon à savoir - Reversement des recharges

Pour les utilisations non pris en charge directement par l'entreprise, 95% des recettes TTC collectées sont reversées trimestriellement à l'entreprise avec le détail des facturations.



## Offre maintenance

Une fois vos bornes installées **e-Totem continue de vous accompagner**

### La maintenance préventive et curative

Avec nos contrats de maintenance, profitez pleinement de vos bornes de recharge en toute tranquillité. Nous assurons un suivi régulier et une intervention rapide en cas de problème technique, pour garantir leur bon fonctionnement au quotidien.

### Les avantages



Maintenance à distance de la station



La mise à jour du logiciel pour bénéficier des dernières fonctionnalités



Intervention gérée par e-Totem



Suivi complet de la station



### Bon à savoir

Selon le décret n°2017-26 du 12 janvier 2017, la maintenance sur une infrastructure de recharge de véhicule électrique doit être accomplis tous les ans par un technicien pour disposer d'une installation fiable. Cette exigence est valable pour tout dispositif de recharge dès 3,7 kW de puissance.





## La maintenance préventive

Grâce à des contrôles réguliers, la **maintenance préventive** permet de prévenir les pannes et de garantir la performance durable de vos installations.

### Cette offre comprend



Dépoussiérage et nettoyage



Contrôle des ventilateurs et résistances chauffantes



Vérification des équipements de connexion et de fixation



Vérification des alimentations, de terres et des éléments de sécurité



Contrôle des équipements embarqués (PC et périphériques)



Contrôle du bon fonctionnement de la boucle de détection, de la trappe d'accès



Resserrage des fixations de puissance



Contrôle du bon fonctionnement général



Accès Hotline Propriétaire

En option: 2 Maintenances préventives annuelles pour e-FAST

### Processus visite préventive





## La maintenance curative

La **maintenance curative** permet de réparer rapidement les pannes et de rétablir la performance optimale de vos installations après un dysfonctionnement.

### Nos offres et options



L'offre **Access** est comprise avec la souscription conjointe à la **supervision full** et la **maintenance préventive**.

Besoin de réactivité renforcée ? L'option **Priority**, disponible selon votre formule, vous garantit des délais d'intervention optimisés.

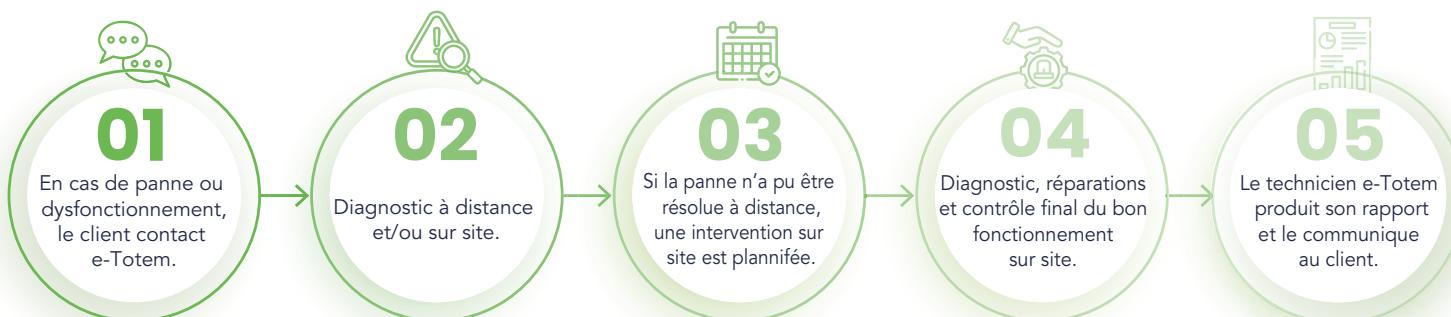
Besoin de réactivité accrue ? L'option **Express**, disponible selon votre formule, vous garantit des délais d'intervention en toutes circonstances.

PANNE	Access	Priority	Express
Type 1	Intervention dans les meilleurs délais (sans GTI, ni GTR)	GTI 48h 48h 6h	GTR 72h 72h 48h
Type 2			GTI 24h 6h
Type 3	Lundi au Vendredi Heures ouvrées 8h / 17h	Lundi au Vendredi 24 heures / 24 Pénalités	7 jours / 7 24 heures / 24 Pénalités

Les Interventions de curative sont toutes facturables sauf dans le cadre de la garantie commerciale (2 ans + Extensions)

GTI : Garantie Temps Intervention  
GTR : Garantie Temps Résolution

### Processus visite curative



## La maintenance curative

### Caractéristiques du contrat de maintenance curative

#### Panne type 0

Tous éléments esthétiques n'entraînant en rien des problématiques de fonctionnement (butée de roue pliée, graffiti etc...) ou travaux de voiries. Les interventions de type 0 seront toutes traitées lors des maintenances préventives afin d'éviter les coûts pour les clients liés à ces interventions non essentielles.

#### Panne type 1

Panne n'empêchant pas l'utilisateur de recharger son véhicule et ne compromettant pas la sécurité de l'installation, ou panne affectant un tiers (1/3) des points de charge de l'infrastructure IRVE sans risque pour la sécurité.

#### Panne type 2

Panne rendant hors service au moins la moitié (1/2) des points de charge de l'infrastructure IRVE sans compromettre la sécurité.

#### Panne type 3

Panne rendant hors service l'intégralité de l'infrastructure IRVE ou impactant la sécurité des personnes et des biens. Intervention qualifiée d'urgence.

Les temps d'intervention seront calculés à partir du contact initial du client au prestataire via le numéro de la Hotline technique. À ce premier contact, tracé, les temps des GTI et GTR seront alors décomptés jusqu'à aboutissement des prestations à exécuter tel que défini sur le présent contrat.



**L'OFFRE "ACCESS":** E-totem assure une intervention dans les meilleurs délais aux heures ouvrées (8h/17h) uniquement (sans intervention en soirée, de nuit ou les week-ends). À défaut de souscription d'une des deux offres ci-après (Priority/Express), le client est réputé avoir validé l'offre ACCESS. Aucune pénalité de retard d'intervention ou réparation à quelque titre que ce soit ne peut être réclamée par le client au prestataire.



**L'OFFRE "PRIORITY":** Dans cette hypothèse le prestataire assure une intervention et/ou réparation conformément aux délais indiqués ci-dessus, 24H/24H, du lundi au vendredi. Des pénalités de retard d'intervention ou réparation peuvent être réclamées par le client au prestataire.



**L'OFFRE "EXPRESS":** Dans cette hypothèse e-Totem assure une intervention et/ou réparation conformément aux délais indiqués ci-dessus, aux heures ouvrables et/ou en soirée, de nuit ou les week-ends. Des pénalités de retard d'intervention ou réparation peuvent être réclamées par le client au prestataire.

## Quelle offre est faite pour vous ?

### Vous êtes ?

Gestionnaire de flotte  
d'au moins 10  
véhicules électriques

Logisticien

Propriétaire d'une  
infrastructure de  
recharge rapide DC



**Priority**

Proposer des infrastructures de recharge performantes et adaptées aux flottes de salariés sédentaires.



**Express**

Une réactivité optimale en cas de panne pour maintenir la continuité de votre activité.



**Express**

Garantir le bon fonctionnement de la flotte pour assurer la satisfaction des clients.

Site hôtelier  
< 5 PDC

Gestionnaire  
multi-sites

TPE-PME  
< 5 PDC



**Access**

Réduire les coûts de maintenance grâce à une stratégie de prévention efficace.



**Priority**

Une solution de maintenance clé-en-main pour assurer la disponibilité continue de vos bornes.



**Access**

Anticiper les dysfonctionnements et intervenir en amont pour limiter les coûts de maintenance.



## La garantie commerciale

Consultez les détails de votre contrat pour connaître l'étendue de vos garanties et services inclus.

### Les garanties selon le contrat

	Achat Bornes seules sans service	Achat bornes avec contrat d'exploitation sans maintenance E-totem	Achat bornes avec contrat d'exploitation incluant la maintenance E-totem
Durée de la garantie	2 ans sortie d'usine, le BL e-Totem faisant foi		
Conditions d'éligibilité	Selon nos conditions d'éligibilité à la garantie commerciale		
Conditions supplémentaires d'éligibilité	Installateur et mainteneur qualifiés IRVE et choisis dans la liste des installateurs qualifiés par E-TOTEM	Aucune	
Pièces garanties	Toutes les pièces incluses dans la garantie commerciale		
Main d'oeuvre	Non comprise	Inclus	
Frais de déplacement	Non compris	Inclus	
Diagnostic à distance	Non compris	Inclus	
Diagnostic terrain	Non compris	Inclus	
Modalités remplacement / réparation	Retour usine de la pièce aux frais du client	Retour usine ou dépannage terrain suivant le diagnostic	
Délai Intervention / Réparation	Non compris	Inclus Inclus GTI / GTR selon option souscrite par le client	
Pénalités de retard d'intervention / remplacement	Non compris	Inclus Inclus GTI / GTR si souscrite par le client	
Extension ** En option : 1,2 ou 3 ans	Voir page suivante		



## Extension de garantie matériel

**Sécurité et sérénité** : Optez pour l'extension de garantie e-Totem

### Pourquoi souscrire à l'extension de garantie ?

L'extension de garantie e-Totem vous permet de prolonger les conditions et modalités de la garantie commerciale initiale. Elle couvre aussi bien les bornes AC que DC ainsi que les services associés, pour une protection complète et durable.

#### Les avantages :



##### Tranquillité d'esprit garantie

On s'occupe de tout et dans les délais convenus.



##### Maîtrise budgétaire

Évitez les frais imprévus et bénéficiez d'une visibilité claire sur vos coûts d'entretien.



##### Valorisation de votre investissement

Garantissez la pérennité de vos équipements de recharge électrique avec un contrat sur mesure.

### Des coûts maîtrisés

Profitez d'une tarification claire et avantageuse :

<b>Extension post garantie contractuelle de 2 ans</b>	1 an	2 ans	3 ans
<b>% coût du produit (tous produits AC/DC)</b>	5%	15%	30%

L'extension de garantie doit être souscrite au moment de l'achat initial des bornes et/ou des services associés. Contactez dès aujourd'hui notre équipe commerciale pour obtenir plus d'informations et un devis personnalisé.

**Garantissez la performance de vos bornes e-totem dès maintenant !**