

EVBox Care voor EVBox Troniq modellen

Extern

EVBOX

Contents

01 EVBox Care portfolio voor EVBox Troniq modellen 03

02 Garantieservices 08

03 Commissiediensten 12

04 Preventief onderhoud 15

05 DC Training 17

06 Technische ondersteuning op afstand 19

07 Correctief onderhoud 21

08 Care Plans 23

EVBox Care portfolio

EVBOX CARE

EVBox Care is een **portfolio** van ondersteuning en dienstverlening om de **kwaliteit** en **levensduur** van je laadstations te maximaliseren.



Waarom heb jij EVBox Care nodig?

Ons **portfolio van diensten** biedt partners, eigenaren en leveranciers van laadstations de perfecte combinatie van **service, ondersteuning en kennis** voor een **optimale werking** en **onderhoud** van EVBox laadstations.



Bedrijfscontinuïteit

Laat je bedrijf goed opereren met laadstations die op hoog niveau functioneren



Geruststelling

Maak je geen zorgen, wij zorgen voor alles, van planning tot uitvoering



Voorspelbare kosten

Onze diensten beschermen je tegen ongeplande onderhoudskosten



Deskundige ondersteuning

Ondersteuning op afstand en op locatie door onze interne deskundigen en externe servicepartners

EVBox Care for Troniq family

First class support and services

Standard Services <i>(included with the product)</i>	Product Warranty (2 years on parts, first 3 months full warranty)	Optional Services <i>(upgrade to paid care services)</i>	Commissioning	On-site Remote Assistance
	Partner remote technical support		Maintenance	Preventive Maintenance
	Network integration support		Warranty	Extended Warranty
	Partner Portal access		Support & Curative Maintenance	Partner remote technical support (outside of warranty) Ad-hoc on-site interventions
			Training	DC Commissioning & Maintenance training
			Service Plans	Care Plans

EVBox Care services

01

Aankoop



02

Training

DC Trainingen

03

In bedrijf stellen

Ter plaatse
inbedrijfstelling

Assistentie bij
inbedrijfstelling op
afstand

04

Ondersteuning & onderhoud

1- 2 jaar

3-5 jaar

6+ jaar

Product Garantie

Verlengde Garantie

Technische
ondersteuning op
afstand

AANBEVOLEN

Care Plan

Preventief Onderhoud

Pakket met reserveonderdelen

The background features two large, dark teal, stylized letters, 'Q' on the left and 'S' on the right, which are partially obscured by the central text. The overall background is a solid, dark teal color.

Garantiediensten



PRODUCTGARANTIE

Standaard 2 jaar garantie op alle producten

Servicebeschrijving

- Duur: 2 jaar voor onderdelen
- Transport van onderdelen inbegrepen (alleen in geselecteerde landen)
- Kabels, connectoren, accessoires en gekochte reserveonderdelen 1 jaar
- Volledige garantie voor de eerste 3 maanden (in beperkte hoeveelheid landen)
- Begint bij de oplevering, maar niet later dan 3 maanden na oplevering

Belangrijk

Het juiste gebruik en onderhoud zijn verplicht om in aanmerking te komen voor garantie. Rapporten van gebruik en onderhoud moeten worden ondertekend door een EVBox-gecertificeerde elektricien.

Voor meer details over productgarantie: [EVBox Troniq garantieprogramma](#)

Uitgebreide garantie voor geruststelling

Servicebeschrijving

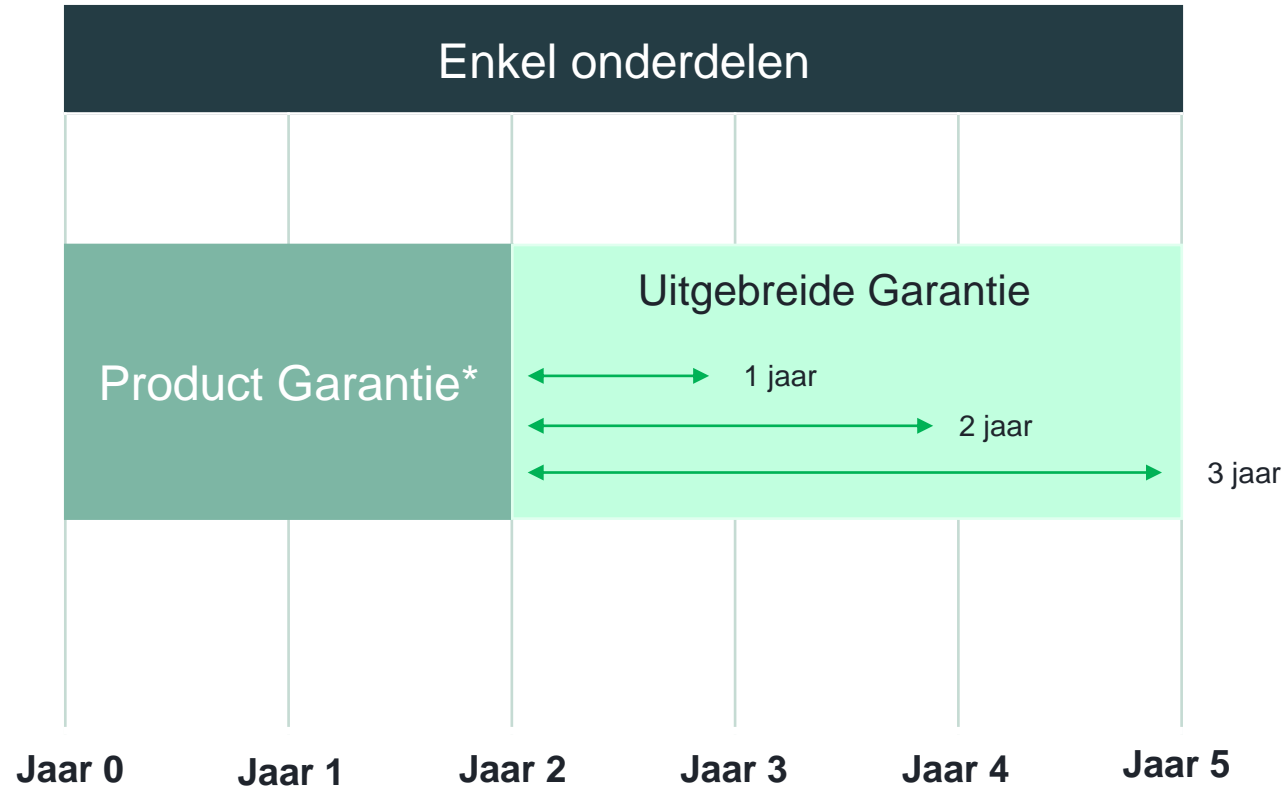
Voor extra rust biedt EVBox uitgebreide garantie, een eenmalige service die extra dekking biedt voor de producten. Deze service voegt één, twee of drie jaar dekking toe aan de productgarantie (twee jaar). De voorwaarden zijn gelijk aan die van de productgarantie, maar **de uitgebreide garantie kan niet worden toegepast op laadkabels en connectoren.**

Belangrijk

- Moet direct beginnen nadat de garantie op het product is verlopen
- Te koop op het verkooppunt van het/de laadstation(s)

Onze uitgebreide garantie geeft je **extra rust** en beschermt je tegen het risico van een defect.

Garantieoverzicht voor EVBox Troniq familie



* Inbegrepen bij product

The background features large, dark blue, stylized letters 'C' and 'S' that are partially obscured by the text. The 'C' is on the left and the 'S' is on the right, both rendered in a thick, rounded font style.

Commissiediensten

Laden aanbieden vanaf de eerste dag, wat tijd en kosten bespaart

Servicebeschrijving

Het betreft de uitvoering van on-site werkzaamheden als aangegeven in het **Commissie Rapport**, zoals:

- Installatie- en veiligheidscontroles volgens de procedure van de fabrikant.
- Testen of verifiëren van de functionaliteit van het product.
- Levering van een digitaal Commissie Validatie Rapport.
- Uitleg over specifieke producteigenschappen en bruikbaarheid op verzoek ter plekke.

Belangrijk

- Correcte installatie volgens de richtlijnen is een vereiste
- Inbedrijfstelling is verplicht voor de garantie (moet worden uitgevoerd door een gecertificeerde partner, indien niet door EVBox, moet rapport worden opgestuurd naar EVBox)
- Inbedrijfstelling moet ten minste 30 dagen van tevoren worden besteld
- De inbedrijfstelling moet binnen 2 weken na de installatie worden uitgevoerd
- DC Commissierapporten zijn toegankelijk via EVBox Partner Portal



Hogere succespercentages bij ingebruikname met de ondersteuning van EVBox-experts

Servicebeschrijving

Assistentie bij inbedrijfstelling op afstand is bedoeld om **eenmalig op afstand ondersteuning te bieden aan een gecertificeerde partner die een inbedrijfstelling uitvoert.**

Een **EVBox-gecertificeerde technici** zal op afstand beschikbaar zijn voor een **videogesprek** om de gecertificeerde partner door het inbedrijfstellingsproces te leiden en om een realtime analyse van mogelijke fouten met betrekking tot het inbedrijfstellingsproces te bieden.

Belangrijk

- Deze service **gaat niet over het uitvoeren van de eigenlijke inbedrijfstelling**
- Enkel **beschikbaar voor gecertificeerde EVBox technici** (geen training)
- Assistentie is beschikbaar op geplande tijden en voor **3 uren.**
- Moet minimaal **15 werkdagen van tevoren** aangevraagd worden met een voorkeursdatum



Preventief onderhoud

Hogere uptime en lagere kosten voor correctief onderhoud

Servicebeschrijving

De **service op abonnementsbasis** wordt op jaarbasis geleverd. Een door **EVBox gecertificeerde elektriciens** komt langs op de desbetreffende locatie en datum om de werkzaamheden uit te voeren zoals bepaald in het Preventief Onderhoudsplan — **inclusief de vervanging van onderdelen** — om ervoor te zorgen dat het product wordt onderhouden volgens de specificaties van de fabrikant. De kosten van voorgeschreven vervangende onderdelen **zijn inbegrepen** in de prijs van deze service.

Belangrijk

- Preventief onderhoud is verplicht voor de garantie (moet wel verricht worden door een gecertificeerde partner, als niet door ons, zal het rapport moeten worden verzonden naar EVBox)
- **Na het 5e jaar** wordt het onderhoudsabonnement herstart.
- Kosten van de voorgeschreven vervangende onderdelen zijn in de prijs van deze service inbegrepen
- Een Preventief Onderhouds Rapport moet worden verzonden naar EVBox na verloop van het abonnement

The background features large, dark teal, stylized letters 'O' and 'C' that are partially obscured by the central text. The 'O' is on the left and the 'C' is on the right, both rendered in a bold, sans-serif font.

DC Training



DC TRAINING

Leer van EVBox experts

Servicebeschrijving

EVBox biedt DC Training aan **gecertificeerde elektriciens** om kennis op te doen die nodig is om **installatie, inbedrijfstelling, preventief onderhoud en correctief onderhoud** uit te voeren aan **EVBox DC laadstations**. Het lesprogramma bestaat uit zowel **online** als **fysieke training** en een **online assessment**.

Voor meer info: [EVBox Training Catalogus](#)

Belangrijk

- Certificering voor een **individuele technicus**, niet op bedrijfsniveau
- Reis-, accommodatie- en transportkosten zijn **niet inbegrepen**
- Het certificaat is **twee jaar** geldig vanaf het moment dat je het examen met succes hebt afgerond
- Praktische trainingslocaties aangewezen door EVBox
- Training op maat mogelijk **tegen extra kosten**. Training op locatie bij de klant is mogelijk als aan de vereisten wordt voldaan.

Technische ondersteuning
op afstand

Een **betrouwbare manier** om problemen op afstand op te lossen

Servicebeschrijving

Deze service op abonnementsbasis biedt je **hulp op afstand** bij het oplossen van problemen met de producten die zich voordoen **buiten de toepasselijke productgarantie of het betaalde EVBox Everon abonnement**. EVBox Support medewerkers zullen op **afstand een geavanceerde diagnose stellen, advies geven over de vervanging van onderdelen** en de mogelijkheid bieden voor **een bezoek op locatie**.

Alle gevallen moeten worden gemeld via ons **online ticketsysteem op het EVBox Partner Portal**. Het EVBox support team verwerkt incidenten **tijdens kantooruren** (09.00 - 17.00 CET).

Belangrijk

- Buiten de geldende garantie of een servicecontract (bijv. productgarantie, uitgebreide garantie of Care Plans)
- De eenmalige service (als er geen abonnement is gekocht) is een vergoeding per ticket/gebeurtenis.



The background features large, dark teal, stylized letters 'O' and 'Z' that are partially visible and faded. The 'O' is on the left, and the 'Z' is on the right, both rendered in a thick, rounded font style.

Correctief onderhoud

Snelle on-site hulp door gecertificeerde experts

Servicebeschrijving

Met deze service biedt EVBox **spoedhulp** bij een onverwachte storing. Als EVBox bevestigt dat diagnostiek op afstand en ondersteuning op afstand het probleem **niet kunnen oplossen**, kan de klant een EVBox-erkend technicus langs laten komen om de nodige reparaties uit te voeren op de locatie van het laadstation.

Belangrijk

- Alleen uitgevoerd na acceptatie van de offerte door de partner/klant

Herstel snel de beschikbaarheid van het laadstation door on-site hulpverlening



EVBox Care Plans

EVBox Care pakketten

EVBox Care pakketten bieden unieke combinaties van services die zijn ontworpen om de prestaties van je laadstations te verbeteren tegen voorspelbare kosten voor je bedrijf.

Elk pakket bestaat uit uitgebreide diensten zoals preventief onderhoud, beheer van reserveonderdelen en snelle on-site hulp.

Beheer reserveonderdelen

+

Snelle assistentie op afstand & ter plaatse

+

Preventief onderhoud



SERVICE PAKKETTEN VOOR TRONIQ MODELLEN

Care pakketten

Elk pakket is beschikbaar voor **twee, drie of vijf jaar** vanaf de begindatum van de garantie

Scope	Essential Care	Extended Care	Complete Care
Extended product warranty from year 3	✓	✓	✓
Costs covered	Parts	Parts & Labour	Parts & Labour
Remote technical support with SLA (1-business day*)	✓	✓	✓
Spare part delivery with SLA (3-business days*)	✓	✓	✓
On-site intervention with SLA (3-business days*)		✓	✓
Annual preventive maintenance			✓

* For priority 1 cases



EVBox Care Pakketten SLAs

SLA per prioriteit

Plan	All Care Plans		Extended & Complete Care
Priority & SLA	Response time	Spare parts availability	On-site intervention time**
P1: Urgent	1 business day	3 business days	3 business days
P2: High	2 business days	4 business days*	5 business days
P3: Medium	3 business days	5 business days*	7 business days
P4: Low	5 business days	5 business days*	Reasonable effort

Service Level Agreements

Care Plans garanderen bepaalde **serviceniveaus** voor de **levering van reserveonderdelen, ondersteuning op afstand en on-site hulp**, afhankelijk van het geselecteerde pakket. SLA's worden bepaald door de prioriteit van een situatie (zie volgende dia's)

**tenzij ook de SLA voor interventie ter plaatse van toepassing is, in welk geval het reserveonderdeel samen met een EVBox-gecertificeerde elektricien ter plaatse komt, binnen de SLA voorgeschreven voor dergelijke interventie ter plaatse. ** Vanaf het verstrijken van de responstijd en berekend bovenop de responstijd.*

Voorwaarden voor EVBox Care pakketten



Backend connectie

Laadstation moet zijn aangesloten op een backend die is geverifieerd door EVBox.



Partner Portal toegang

Klant moet toegang hebben tot EVBox Partner Portal. Alle cases moeten via dit portaal worden ingediend.



Claim details

Om SLA verplichtingen moeten klanten bij het melden van een incident alle door EVBox aangegeven claimgegevens verstrekken.



EVBox gecertificeerd

Inbedrijfstelling en preventief onderhoud moeten worden uitgevoerd door een EVBox-gecertificeerde partner, indien niet door EVBox moeten de rapporten worden gedeeld met EVBox.



Ondersteunende documenten

EVBox Care ondersteunende documenten

01

EVBox Care openbare bibliotheek

[Ontdek hier](#)

03

EVBox Partner Portaal

[Bezoek hier](#)

02

EVBox Product Garantie Programma

[Lees hier](#)

Thank you.

EVBox

EVBox HQ

Kabelweg 47
1014 BA Amsterdam
The Netherlands

+31 88 7755 444

Contact

Get in contact:

Thetis.tsiakou@evbox.com

[EVBox.com](https://www.evbox.com)