

Questions fréquentes (FAQs)

Installations Wallbox



Comment une installation Standard fonctionne-elle ?

1. Choisissez le pack d'installation. Veuillez accéder à l'assistant en ligne sur notre site, où nous serons ravis de vous conseiller pour que vous puissiez trouver le pack qui correspond le mieux à vos besoins.
2. Ajoutez le pack à votre panier avec le chargeur qui vous plaît le plus. Lors de la commande, nous vous demanderons toutes les informations nécessaires telles que votre adresse, les informations de contact, etc. Notre équipe vous contactera dans les 48 heures qui suivront pour confirmer l'installation et finaliser les détails.
3. Notre installateur certifié viendra chez vous pour procéder à l'installation.

Qu'est-ce qui est inclus dans une installation standard ?

Tous nos packs d'installations reposent sur une installation réalisée dans des conditions normales et régulières et incluent les éléments suivants :

- Déplacement du technicien.
- Mètres de câble (selon le tarif appliqué).
- Fourniture et pose d'un disjoncteur.
- Fourniture et pose d'un interrupteur différentiel.
- Fixation borne sur mur et raccordement.
- Petit matériel et fixations.
- Protection mécanique.
- Heures de main-d'œuvre (selon le tarif appliqué).
- Un percement de murs pour les tarifs de 20 m, 40 m et 60 m..
- Installation des dispositifs Power Boost s'il est acheté avec le chargeur.
- Test et mesure en fin de pose.
- Mise en main du client.

Ce qui n'est pas inclus:

- L'inscription à un nouveau compteur ou alimentation, ou à un stationnement en dehors de l'immeuble ou de la maison.
- La mise en conformité de l'installation aux normes en vigueur (installations trop vieilles et non standard, installations sans neutre ou sans raccordement à la terre, etc.)
- Tout type de travaux de génie civil (fossés, conduits, etc.)
- Les travaux de maçonnerie, de peinture ou de plomberie.
- Le projet électrique nécessaire (milieu humide, espaces avec risque d'incendie ou d'explosion, prises avec une puissance supérieure à 22 kW, etc.)
- Tout autre élément ou tâche non spécifié.



Il est important de noter qu'aucun type de travaux de réformation ou de construction n'est inclus, sous aucune circonstance. En cas de besoin, ils seront facturés séparément à la demande d'installation et ajoutés au devis.

Comment puis-je savoir si une installation est réalisable ?

N'oubliez pas que vous avez besoin de l'autorisation du propriétaire si vous n'êtes pas propriétaire de la place de stationnement.

Il est également nécessaire d'avoir un raccordement électrique conforme à la législation en vigueur.

Vous n'avez pas besoin de l'approbation du syndic des propriétaires pour installer un point de charge. Cependant, il vous faudra l'informer de votre intention de procéder à cette installation.

Dans ces conditions, vous ne devriez pas avoir des problèmes pour réaliser l'installation. Veuillez nous contacter si vous avez des questions et nous vous aiderons !

Comment savoir de quel pack d'installation j'ai besoin ?

Veuillez accéder à l'assistant en ligne sur notre site, où nous serons ravis de vous conseiller pour que vous puissiez trouver le pack qui correspond le mieux à vos besoins.

Que dois-je savoir avant que l'installation ait lieu ?

Il vous suffit de préparer la zone où vous souhaitez installer votre chargeur et le chemin qui mène à votre unité consommateur.

Que dois-je savoir pendant que l'installation a lieu ?

Vous devez être disponible au cas où l'installateur a des questions à vous poser pendant l'installation.

De plus, une fois que l'installation du chargeur sera terminée, il vous guidera lors du processus de mise en marche, vous montrera comment effectuer la première charge (si un véhicule est disponible), il programmera une session de charge et vous aidera à vous inscrire sur l'application MyWallbox.

Que dois-je savoir après que l'installation a eu lieu ?

Si vous avez des questions ou des problèmes avec le chargeur ou son installation, vous pouvez contacter notre équipe de support après vente [ici](#).



Combien de temps faut-il pour installer mon chargeur ?

Notre pack d'installation Standard inclut entre 4 et 8 heures de main-d'œuvre, en fonction du pack acheté :

- Pack jusqu'à 10 m: 3 heures
- Pack jusqu'à 20 m: 4 heures
- Pack jusqu'à 40 m: 6 heures
- Pack jusqu'à 60 m: 8 heures

Combien de temps faut-il pour que mon chargeur soit installé après que je l'ai acheté ?

Une fois le chargeur et l'installation commandés, vous pourrez profiter de la meilleure expérience de charge dans un délai maximal de 10 jours ouvriers.

Comment mesurez-vous la distance ?

- Pour des maisons individuelles: la distance est calculée du compteur d'électricité à la place de stationnement.
- Dans les appartements, la distance est calculée en partant du compteur, mais en prenant en compte la hauteur entre les étages (en France, chaque étage mesure en moyenne 3 mètres).

Comment savoir si l'installation est monophasée ou triphasée?

Dans les maisons individuelles, l'installation est normalement monophasée, mais dans le cas de grandes maisons avec piscine, sauna, serre, air conditionné, etc., il est possible qu'elle soit triphasée.

Pour les appartements, les installations sont presque toujours monophasées. Il y aura rarement des installations triphasées. Par contre, pour les immeubles de bureaux, les plus courantes sont les installations triphasées.

Qui dois-je contacter en cas de doute sur l'installation?

Écrivez-nous un email à installations.fr@wallbox.com .