Accusé de réception en préfecture
34-213401425-20240130-lmc19451-AR-1-1
Date de télétransmission : 30/01/24
Date de publication: 01/02/2024

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DE L'HÉRAULT
CANTON DE LODÈVE

COMMUNE DE LODÈVE

DÉCISION

---

numéro
MLDC_240130_003

portant sur

CONTRAT DE MAINTENANCE DES ASCENSEURS ET SOUSCRIPTION À L'ABONNEMENT CONNECT AVEC LA SOCIÉTÉ OTIS

Le Maire de la commune de Lodève,

VU le Code de la commande publique et en particulier l'article R2122-8 relatif aux marchés sans publicité, ni mise en concurrence préalables,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), et en particulier l'article L.2122-22 dont l'alinéa 4,

VU la délibération n°MLCM_200710_02 du Conseil municipal du 10 juillet 2020 par laquelle le Conseil municipal délègue au Maire la prise de décision prévue aux articles du CGCT susvisés,

VU la proposition commerciale de la société OTIS,

CONSIDÉRANT la nécessité pour la Commune de Lodève de renouveler le contrat de maintenance pour les ascenseurs situés à la médiathèque Confluence et à la Halle des sports avec la souscription pour l'abonnement Connect,

DÉCIDE

- **ARTICLE 1 :** De conclure le contrat de maintenance n°OP-001379737 pour les ascenseurs situés à la médiathèque Confluence et à la Halle des sports avec la souscription pour l'abonnement Connect, avec la société OTIS, agence de Béziers,

- **ARTICLE 2 :** De préciser que les droits, obligations et conditions financières de chacune des parties sont définis dans le contrat, annexé à la présente décision,

- **ARTICLE 3 :** D'imputer la dépense correspondante au budget principal, chapitre 011, article 615221,

- **ARTICLE 4 :** De dire dire que le présent acte sera transmis au service du contrôle de légalité, notifié aux tiers concernés et publié selon la réglementation en vigueur et inscrit au registre des actes.

Fait à Lodève, le trente janvier deux mille vingt-quatre,

Signé électroniquement par:

Le Maire
Gaëlle LEVEQUE

Je certifie, sous ma responsabilité, le caractère exécutoire du présent acte et informe que le présent acte peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal administratif de Montpellier dans un délai de deux mois, à compter de la notification : le Tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr.

OTIS ASCENSEUR ESCALATOR PORTE ELEVATEUR

Service Résidentiel

CONTRAT DE MAINTENANCE OTIS

Vous êtes propriétaire ou gestionnaire d'un immeuble d'habitation équipé d'un ascenseur ?
La réglementation évolue et vos attentes sont fortes en matière de service et de satisfaction des passagers.
Pour répondre à vos besoins, Otis vous propose un contrat de maintenance adapté à votre utilisation de l'ascenseur.

N° du projet : OP-001379737 - 45OHKJKW

Adresse de l'installation

MEDIATHEQUE CONFLUENCE
ET HALLE DES SPORTS
LODEVE 34700

Contrat établi entre

HOTEL DE VILLE - N° SIREN 21340142500011

Adresse
7 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE
LODEVE 34700
Tel :

Et la société Otis
Agence Beziers

Maintenance Otis

Service Résidentiel

› **Dans le cadre de la réglementation sur la Sécurité des Ascenseurs Existants(1), Otis s'engage sur des objectifs de service mesurables dans 4 domaines :**

› La **Maintenance** de votre ascenseur,
› La réparation et le remplacement de **Matériel**,
› La rapidité d'**Intervention** de nos équipes,
› La **Communication** avec le propriétaire et les utilisateurs.

	Base	Options	Repère
Maintenance	• Organisation du plan de maintenance : - visites régulières espacées au maximum de 6 semaines, - visites semestrielles, - visites annuelles comprenant notamment le nettoyage du toit de cabine, du fond de cuvette et du local de machines. • Etude de sécurité (décret n° 2008-1325).		Page 7
Matériel	Contrat Minimal : réparation ou remplacement des pièces listées pour le contrat Minimal.	Contrat Etendu : réparation ou remplacement des pièces listées pour le contrat Etendu.	Page 8
Intervention	• Délai maximum d'arrivée sur place pour libérer un passager bloqué en cabine : 1 heure. • Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 17h, dans un délai maximum de 6 heures.	1. Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 19h, dans un délai maximum de 4 heures. 2. Intervention pour dépannage 7j/7, 24h/24, dans un délai maximum de 4 heures la journée et de 8 heures la nuit. 3. Selon la technologie de votre ascenseur, possibilité de souscrire le contrat Elite	Page 9
Communication	• Un contact commercial personnalisé. • OTIS LINE : accessible 24h/24 et 7j/7. • Carnet d'entretien électronique et rapport annuel d'activité sur www.otis.com. • L'information par e-mail (ou fax) en cas d'ascenseur arrêté. • Rencontre du technicien avec le propriétaire ou son représentant.	1. Information systématique par e-mail (ou fax) avertissant d'un appel traité par OTIS LINE puis donnant le compte-rendu de l'intervention. 2. e*Service : les bilans détaillés du service des ascenseurs pour les 12 derniers mois sur www.otis.com. 3. Exploitation télésurveillance REM. 4. Exploitation téléalarme.	Page 10

(1) Ce contrat est conforme aux dispositions de la loi n° 2003-590 Urbanisme et Habitat du 2 juillet 2003, du décret n° 2004-964 du 9 septembre 2004 et de l'arrêté du 18 novembre 2004 et du décret n° 2012-674 du 7 mai 2012 relatif à l'entretien des ascenseurs. Par commodité, nous utiliserons de façon générale l'abréviation SAE.

IMP VE 04001 (07-12) 7834001

Maintenance Otis

Conditions Particulières

Service Résidentiel

N° du contrat : OP-001379737

Options retenues au contrat* (Prix par appareil)

* Inclut les options de connectivité (CONNECT®, Service Elite™, eView™, Otis ONE™)

Maintenance Otis Service Résidentiel — **Matériel : Contrat Etendu**

Famille option	Les options personnalisées	Valeur Option	Units
SRV_CON_OPT_ELEV	Abonnement CONNECT®	143,12	UU540, UW564, UU541
BASIS_CONTRACT_TYPE_FR	Basis Contract Type	OFFERT	UW564, UU541, UU540

Durée du contrat

Date d'effet de l'avenant : 01/01/2024

Sous réserve du retour du contrat signé par le client 5 jours avant cette date. A défaut, la date de début des prestations et de facturation sera reportée au 1er jour du mois suivant la date de réception par OTIS du contrat signé.

Contrat d'une durée de 1 an, renouvelable 3 fois par tacite reconduction pour des périodes d'une durée de 1 an(s) sauf préavis reçu par OTIS par lettre recommandée 90 jours avant l'expiration d'une de ces périodes.

Date d'échéance :31/12/2024

Révision de prix

Formule de révision de prix :
$P = P_0 \times [80*ICHT\text{-}IME+10*BT48+10*ICHT\text{-}J$

Mois de référence : Juin
Date d'application :01/01/2025

Conditions de règlement

Fréquence de facturation : Trimestriel échu
Modalité de paiement : 30 jours
Méthode de paiement : Virement bancaire

Observations

La vétusté s'analysera par référence aux critères définis dans le fascicule de documentation AFNOR FD P 82-022 (article 4.6.2.a) publié en Septembre 2005.

Maintenance Otis

Bordereau de Prix

Service Résidentiel

N° du contrat :OP-001379737

N° Appareil	Référence client	Type	Charge (en kg)	Vitesse (m/s)	Contrôle	Nbre Niv	Prix Annuel HT Euros *	TVA %	Prix Annuel TTC Euros
UU540		ASCENSEUR	630,0	1.00 m/s	VF Gearless	2	1 510,96 €	302,19 €	1 813,15 €
UU541		ASCENSEUR	630,0	1.00 m/s	VF Gearless	3	1 477,05 €	295,41 €	1 772,46 €
UW564		ASCENSEUR	630,0	1.00 m/s	VF Gearless	4	1 477,05 €	295,41 €	1 772,46 €

Total **HT** Euros * :	4 465,06 €
Total **TTC** Euros * :	5 358,07 €

*** Les options retenues au contrat sont comprises dans les prix mentionnés.**

Offre valable 3 mois.

Dans le cas où au moins un appareil n'était pas jusqu'alors entretenu par Otis, le contrat ne pourra prendre effet à la date indiquée aux conditions particulières que sous réserve de l'établissement d'un état des lieux contradictoire de l'installation entre le CLIENT et OTIS. Le rapport de cette visite sera annexé au présent contrat.

Date de l'offre :12/01/2024

Je reconnais avoir eu communication des Conditions Générales d'entretien des ascenseurs (au verso du présent bordereau de prix), déclare en avoir pris connaissance et les accepter dans toute leur teneur.

OTIS (Nom et Fonction) :
Gaelle Cipierre

Ingénieur Commercial

Signature

Client (Nom et Fonction) :

Date :
Signature et cachet

Maintenance Otis

Bordereau de Prix

Service Résidentiel

Liste des appareils :

N° Appareil	Référence Client	Site Appareil	Adresse Appareil	Date Effet Prestations	Date de 1ère Facturation
UU540		MEDIATHEQUE CONFLUENCE	RUE MARTIN LAGARDE MEDIATHEQUE CONFLUENCE 34700 LODEVE	01/01/2024	01/01/2024
UU541		MEDIATHEQUE CONFLUENCE	RUE MARTIN LAGARDE MEDIATHEQUE CONFLUENCE 34700 LODEVE	01/01/2024	01/01/2024
UW564		HALLE DES SPORTS	AVENUE JOSEPH VALLOT HALLE DES SPORTS 34700 LODEVE	01/01/2024	01/01/2024

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN DES ASCENSEURS_ Version OTIS202107ASC

) Art. 1. Les obligations d'Otis consistent en l'exécution des prestations contractuelles, compte tenu de l'utilisation, des capacités, de l'usure, de la vétusté et de l'obsolescence des installations. Les présentes conditions prévalent sur toutes autres conditions émanant du Client sauf dérogation expresse données par Otis.

) Art. 2. Les prix du contrat de maintenance et des options souscrites le cas échéant, sont établis en tenant compte de l'utilisation de l'installation, des conditions économiques et de la TVA applicable à la date de l'offre. Tout changement ultérieur de TVA (taux ou régime applicable) entraînera le réajustement automatique du prix TTC dû par le Client.
Le Client notifie à Otis par écrit toute modification totale ou partielle de la destination de l'immeuble ou du mode d'utilisation de l'installation.
Au regard des informations transmises à Otis par le Client, Otis peut proposer un avenant. A défaut d'accord du Client sur cet avenant dans un délai de 3 mois, Otis peut résilier le contrat moyennant un préavis d'une même durée. A défaut de résiliation par Otis dans les conditions ci-dessus fixées, le contrat continue à s'exécuter dans les conditions initiales.
Il appartient au Client d'informer Otis de la présence de plomb et/ou d'amiante dans le bâtiment en lui transmettant les documents requis par la réglementation (dont le DTA comprenant les composants ascenseur et/ou le DAT). Le Client informe en outre Otis du classement éventuel de son bâtiment en ERP et du bénéfice de la TVA à taux réduit, cette liste n'étant pas exhaustive.
Les travaux ou conditions de travail spécifiques imposés notamment par la présence d'amiante sont à la charge du Client.

) Art. 3. Toute prestation tant technique qu'administrative non explicitement intégrée au contrat est susceptible de faire l'objet d'une facturation.

) Art. 4. Chaque année, le prix du contrat de maintenance est révisé selon les modalités indiquées dans les conditions particulières sans que cette révision ne puisse être inférieure à 1 % par an. Si un des indices de la formule de révision cesse d'être publié, il est remplacé par tout autre indice qui lui serait substitué. Sauf disposition contraire figurant aux conditions particulières de la souscription, les options souscrites doivent être réglées et révisées dans les mêmes conditions et au même moment que le contrat de maintenance.

) Art. 5. Sauf stipulation contraire, le paiement s'effectue à terme à échoir sans escompte à réception de la facture. Le paiement ne peut être retardé sous quelque prétexte que ce soit et aucune réclamation sur la qualité d'une prestation n'est suspensive du paiement de celle-ci. S'il s'agit d'un Client public, le paiement s'effectue suivant la réglementation applicable.
Tout retard entraîne, après mise en demeure préalable par lettre recommandée lorsque la loi l'exige, l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal. Ce taux est porté au taux Refi de la BCE majoré de 10 points pour les clients professionnels ou au taux fixé par la réglementation pour les clients publics.
Cette pénalité est calculée sur le montant TTC des sommes dues.
Sauf pour les Consommateurs, un montant forfaitaire de 40 € par facture impayée sera dû par le Client pour participation aux frais de recouvrement outre les éventuels frais de justice.
Dans les quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer restée sans effet, Otis peut suspendre l'exécution du contrat de maintenance et/ou des options souscrites. Si le défaut de paiement se prolonge au-delà d'un mois à compter de cette mise en demeure, Otis peut, de plein droit et sans formalité judiciaire, prononcer la résiliation immédiate du contrat de maintenance et/ou des options souscrites aux torts exclusifs du Client.
En tout état de cause, en l'absence de paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client, Otis se réserve le droit de ne pas intervenir à la suite d'une panne. Les options souscrites seront intégrées sur la facture de maintenance.

) Art. 6. Le Client peut demander par lettre recommandée avec avis de réception, sauf application de l'article 12 des présentes conditions, l'application d'une pénalité forfaitaire de 50 € HT versée sous forme de remboursement dans les cas suivants :

- écart supérieur à six semaines entre deux visites régulières de maintenance constaté plus de 2 fois sur une même année civile ;
- retard de plus de 30 minutes à l'arrivée sur site, suite à une demande pour passager bloqué reçue par OTIS LINE® ;
- retard de plus d'une heure à l'arrivée sur site, suite à un appel Client pour panne reçu par OTIS LINE®, et ce à compter de la seconde occurrence constatée sur une même année civile.

Le cumul des pénalités sur une année civile ne peut être supérieur à 5 % du prix HT du contrat pour l'appareil et l'année concernés hors option.
Aucun remboursement ne sera effectué au titre des pénalités tant que le Client ne s'est pas acquitté de l'ensemble des factures dont il est redevable envers Otis.

) Art. 7. Si un fait anormal ou dysfonctionnement quelconque concernant l'installation vient à se produire, toutes dispositions sont prises par le Client, en sa qualité de gardien, pour assurer la sécurité de l'installation en interdisant son usage et/ou en suspendant son fonctionnement et en informant immédiatement les usagers et Otis.
Le Client doit assurer un accès libre, sécurisé et salubre aux salariés d'Otis (ou de ses sous-traitants) intervenant sur l'installation et/ou dans le bâtiment.
Le Client s'engage à fournir à Otis la liste des travaux/interventions effectués sur l'installation par un tiers ou par le Client. La prestation de nettoyage prévue en base au contrat exclut tout nettoyage en présence de seringues, masques et/ou cadavres d'animaux. En pareil cas, OTIS adressera au Client un devis de nettoyage complémentaire. A défaut d'accepter ce devis, la responsabilité d'OTIS ne pourra pas être recherchée pour manquement à son obligation de nettoyage prévue en base. Toutefois, si le Client souhaite en faire son affaire, les modalités d'enlèvement de ce type de détritus par un prestataire du Client devront être convenues avec OTIS pour des questions de sécurité (devis pour accompagnement, mise en sécurité des installations…).
En cas de manquement par le Client aux obligations ci-dessus, Otis se réserve le droit de suspendre ou résilier le contrat.
Otis ne peut être en aucun cas tenue responsable des conséquences liées aux manquements du Client à l'une des obligations ci-dessus, notamment lorsque ces manquements n'ont pas permis à Otis d'intervenir dans des conditions normales et/ou sans avoir été préalablement et pleinement informée.

) Art. 8. Le Client demeure seul responsable de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation ou de la suspension même momentanée du contrat de maintenance et/ou des options souscrites de son fait, quelle qu'en soit la cause notamment l'intervention d'un tiers sur l'installation. En cas de travaux/interventions effectués par un tiers ou par le Client, le Client s'engage à en informer préalablement Otis et à faire procéder à ses frais à une réception de l'installation à l'issue des travaux/interventions avec le tiers et en présence d'Otis. En cas de problèmes constatés par Otis, le Client s'engage à y remédier dans les plus brefs délais.
En cas de suspension du contrat du fait du Client, Otis est en droit d'obtenir une indemnité de 80 % du montant du contrat correspondant à la période de suspension.

) Art. 9. Toute résiliation anticipée du contrat de maintenance par le Client en dehors du délai de préavis ou pour un motif non fondé entraîne l'obligation pour le Client de verser à Otis une indemnité égale à 80 % du montant du contrat pour la durée restant à courir. Le contrat est résiliable de plein droit en cas de manquement grave d'une des parties. Sont constitutifs d'un tel manquement :

- l'absence d'accès libre, sécurisé et salubre des installations ;
- les atteintes graves et avérées à la sécurité des passagers et/ou des techniciens de maintenance et ce y compris celles relevées le cas échéant dans le cadre de l'article 7.

La résiliation ne pourra intervenir que si la partie défaillante ne remédie pas à son manquement dans un délai raisonnable à compter de la mise en demeure reçue de l'autre partie.
Le Client qui justifie d'une commande ferme auprès d'un tiers pour la réalisation de travaux importants sur son installation au sens de l'article 2.II du décret n° 2012-674 peut résilier le contrat d'entretien moyennant un préavis de 3 mois pour l'appareil concerné par ces travaux. La résiliation n'est toutefois effective qu'à compter de la date réelle de démarrage des travaux et entraîne l'obligation pour le Client de verser à Otis une indemnisation égale à 65 % du montant du contrat pour la durée restant à courir.
Les options souscrites étant accessoires au contrat de maintenance Otis, la résiliation totale ou partielle du contrat de maintenance entraîne automatiquement la résiliation de l'option souscrite pour le ou les appareils concernés.
La résiliation d'une ou plusieurs options quel qu'en soit le motif, n'entraine pas la résiliation du contrat de maintenance.

) Art. 10. Otis assure la disponibilité des pièces détachées adaptées à toute installation de marque Otis, à l'exception des pièces devenues obsolètes, pendant une durée de 30 ans pour les organes mécaniques, 20 ans pour les organes électromécaniques et 10 ans pour les composants électroniques, à compter de la mise en service de l'installation. Cette disposition s'applique également pour les pièces de marque Otis installées lors de travaux de modernisation.

) Art. 11. Otis s'engage à mettre à jour le carnet d'entretien à chaque intervention. Un délai de 5 jours peut néanmoins être nécessaire afin que la mise à jour du carnet d'entretien électronique soit disponible. Otis ne peut être tenue pour responsable de l'inaccessibilité au site www.otis.com quelle qu'en soit la cause. Bien qu'Otis mette tout en œuvre pour assurer une information complète, Otis se réserve le droit de compléter l'information disponible si nécessaire.

) Art. 12. Pour l'exécution du contrat et des options éventuellement souscrites, Otis peut être amenée à utiliser l'adresse mail du Client. Il appartient au Client d'informer Otis de toute modification de son adresse mail dans les plus brefs délais. Otis ne saurait être tenue responsable de la non transmission d'une information, d'un rapport ou de tout autre document contractuel ni souffrir des conséquences de cette non transmission dès lors que cette dernière est liée à une modification de l'adresse mail du Client non communiquée à Otis en temps utile.

) Art. 13. Pour l'exécution du Contrat, le Client doit mettre à la disposition d'Otis une arrivée de courant et une ligne téléphonique de type analogique, GSM (voix et data) ou solution de téléphonie via une box internet IP. En cas de mise à disposition d'une solution de téléphonie via une box internet IP, le Client doit préalablement s'assurer auprès de l'opérateur que cette solution IP est compatible avec l'usage d'un ascenseur et avec le matériel de télésurveillance et de téléalarme installée sur l'appareil. La box internet dont l'installation ne peut pas être réalisée par Otis, devra être placée en dehors de l'environnement immédiat de l'ascenseur (machinerie, gaine…) afin que le Client puisse en assurer la surveillance. Il est recommandé de la placer dans un endroit sécurisé à l'abri des éventuels actes de malveillance de toute nature, débranchement, etc. Seule une prise internet permettant le raccordement du système d'alarme de l'ascenseur devra être située en machinerie ou à un endroit à convenir avec Otis. La société Otis décline toute responsabilité liée au fonctionnement de la ligne téléphonique mise à disposition et aux transmetteurs utilisés.
L'alimentation, la distribution, les consommations électriques et les coûts de communication téléphonique liés à l'installation (éventuellement numéro à Service à Valeur Ajoutée) ainsi que les abonnements sont à la charge du Client. Sauf faute d'Otis, Otis ne peut être tenue responsable des consommations anormales d'électricité ou autres.

) Art. 14. Otis qui n'agit ni comme entrepreneur de transport ni comme gardien de l'installation ne peut être tenue responsable pour des dysfonctionnements ou accidents causés du fait notamment de :
- la gelée, la chaleur excessive, la foudre, l'humidité, les inondations, les tremblements de terre et d'une façon générale toute contrainte physique ou électrique excessive, les incendies, les poussières et les substances corrosives à l'abri desquels le Client doit tenir les organes de l'installation ;
- les actes de négligence, malveillance ou vandalisme, les interventions et travaux de tiers ou du Client, l'inobservation de la réglementation applicable, l'utilisation anormale de l'installation ;
- l'absence de réalisation de travaux rendus obligatoires par la réglementation ou recommandés par Otis ;
- l'arrêt ou l'insuffisance de la force motrice ;
- l'interruption ou le mauvais fonctionnement des lignes de télécommunication, des réseaux GSM (voix et data) ou des services Internet du fait d'un tiers. Le Client reconnaît en outre que ces services ne sont pas sous le contrôle d'Otis et que tout dysfonctionnement, interruption ou modification survenant du fait d'entreprises ou services publics ou privés, notamment des opérateurs de télécommunications, agissant en amont ou en aval du matériel installé chez le Client, peuvent empêcher Otis de fournir de façon temporaire ou permanente, les prestations dues au titre du contrat de maintenance et des options souscrites. Otis ne saurait en pareil cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes pouvant survenir tant au Client qu'aux tiers passagers des installations.
- les conflits de travail même limités à l'industrie des ascenseurs, la guerre et ses conséquences économiques, les émeutes ;
- et a fortiori, tous les cas de force majeure, tels que définis par les tribunaux et la réglementation.
Dans ces hypothèses, les remises en état de l'installation ne sont pas comprises dans le prix du contrat.
En outre, Otis ne saurait être inquiétée du fait des difficultés de circulation rencontrées ayant eu pour conséquence un retard dans l'intervention du technicien, celui-ci ne disposant pas d'un véhicule prioritaire.

) Art. 15. Sauf lorsque cela est interdit par la réglementation, la responsabilité d'Otis est limitée aux dommages directs causés par sa faute ou sa négligence à l'occasion du contrat, à l'exclusion des dommages indirects.

) Art. 16. Le client accepte qu'Otis puisse recourir à la sous-traitance dans le cadre de l'exécution du présent contrat, sans accord préalable expresse. Otis reste responsable des prestations sous-traitées.

) Art. 17. Otis a souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile en cas de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers, y compris le Client, survenant au cours ou à l'occasion de l'exécution de son activité.

) Art. 18. Le matériel de télésurveillance installé chez le Client le cas échéant ainsi que les données sur les performances de l'appareil, notamment celles transmises à sa Centrale de veille OTIS LINE®, demeurent la propriété d'Otis ou de toute société affiliée, contrôlant ou contrôlée par Otis, à l'usage exclusif de son personnel. Ce matériel n'est pas considéré comme un élément incorporé à l'installation. Le Client autorise Otis à installer ce matériel dans ses locaux et à réaliser toutes les connexions nécessaires avec ses propres installations.
Le matériel de liaison phonique bidirectionnelle installé sur les appareils est considéré, si celui-ci a été acheté par le Client, comme un élément s'y incorporant. Otis est autorisé à utiliser ce matériel de liaison phonique bidirectionnelle en association ou non avec le matériel de télésurveillance, en vue d'assurer l'entretien, le dépannage des appareils et la transmission des alarmes.
A l'issue du contrat de maintenance souscrit auprès d'Otis, quel qu'en soit le motif, le Client s'engage à laisser Otis accéder au matériel de télésurveillance afin de retirer et/ ou de modifier ce matériel, ainsi que tout logiciel en faisant partie (y compris en changeant les éléments de mémoire programmée) sans que soit affectée la fonction de liaison phonique bidirectionnelle si celle-ci est la propriété du Client. Tout logiciel faisant partie du système de liaison phonique bidirectionnelle est considéré comme la propriété d'Otis.
Les appels en provenance du matériel de téléalarme et de télésurveillance cesseront d'être reçus et/traités par Otis à l'échéance du contrat de maintenance, le client s'engageant en lien avec son nouveau prestataire le cas échéant, à reprogrammer les appels de la téléalarme vers un nouveau centre de veille. Afin de permettre ce transfert, le Client s'engage à communiquer à Otis le nom et le numéro de téléphone du nouveau centre de veille utilisé.
Toutefois, sur demande préalable écrite du Client au moins 10 jours avant l'expiration du contrat, Otis pourra continuer à recevoir les appels de la téléalarme pour transmission vers la centrale de veille choisie par le Client dont les coordonnées lui auront été préalablement transmises par le Client, et ce pour une durée maximale de 6 semaines, moyennant le règlement d'un montant forfaitaire de 30€ par appareil (paiement comptant à terme à échoir). La prestation d'Otis se limitant à la transmission des appels, sa responsabilité ne saurait être recherchée en cas de non aboutissement de la transmission et/ou de défaut ou retard d'intervention de la société de maintenance en charge des appareils ou du Client.

) Art. 19. Toute modification des termes du contrat de maintenance ou des options devra faire l'objet d'un avenant accepté des deux parties.

) Art. 20. Le présent contrat est régi par le droit français. En cas de litige portant notamment sur le règlement des prestations, le bien-fondé du motif de résiliation du contrat ou sur le droit à réparation d'un préjudice au-delà des conditions de l'article 6, il est de convention expresse que le tribunal compétent est celui du siège social d'Otis si le Client a contracté en qualité de commerçant. Dans le cas contraire, la juridiction compétente est celle du lieu où le Client demeure ou celle du lieu d'exécution du contrat. Dans le cadre d'un litige, le Client « consommateur » peut saisir le CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) d'une demande de médiation soit :

- via le site CMAP : www.mediateur-conso.cmap.fr
- par courriel : consommation@cmap.fr, ou

- pour courrier : CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris

étant rappelé (art. L.612-2 du c.consom) qu'*un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :*

- *Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;*
- *La demande est manifestement infondée ou abusive ;*
- *Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;*
- *Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;*
- *Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.*
- *Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. » Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;*
- *Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;*
- *Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.*

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

) Art. 21. Les obligations et droits d'Otis attachés au contrat de maintenance et aux options souscrites sont de plein droit transférables à toute société affiliée contrôlant Otis, contrôlée par elle ou sous contrôle commun.

) Art. 22. Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à être intégrées aux fichiers clients d'Otis. Elles peuvent être utilisées à des fins de démarchages commerciales par Otis et par toute autre société de son groupe. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 juin 1978 modifiée, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à son Ingénieur Commercial. Pour de plus amples informations, consultez notre déclaration de confidentialité : **http://www.otis.com/fr/fr/privacy-policy/**

) Art. 23. Otis se réserve le droit de notifier au Client la résiliation de plein droit du contrat avant son terme, dans l'hypothèse où la transaction s'avérerait ne pas être, ou ne plus être, conforme avec les lois et règlements applicables à Otis notamment au regard des règles du commerce international visant à interdire le commerce de biens ou de services avec certaines personnes physiques ou morales ou entités sujettes à des sanctions internationales économiques et/ou financières. Dans ce cas, le Client ne pourra demander aucune indemnité au titre de ladite résiliation.

) Art. 24. Si une quelconque disposition du contrat de maintenance et/ou des options souscrites (ou une partie d'une quelconque disposition) est déclarée nulle, illégale ou inapplicable par un tribunal ou une autre autorité compétente, cette disposition sera réputée non écrite. La validité et l'applicabilité des autres dispositions n'en seront pas affectées.

) Art. 25. Pour les Clients qu'il vise, l'article L136-1 du Code de la consommation dispose :

«Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.»

) Art. 26. Options CONNECT®, eView™ et Service ELITE™

Pendant la durée du contrat de maintenance signé avec Otis, le Client peut souscrire les options ci-dessus.
L'ensemble des Conditions Générales du présent contrat s'appliquent à ces options cumulativement avec les Conditions Générales propres aux options souscrites.

DROIT DE RETRACTATION

Si vous contractez en qualité de Consommateur (Personne Physique) au sens du Code de la Consommation (en cas de démarchage ou de contrat conclu à distance ou hors établissement) ou **comme professionnel ayant moins de 5 salariés** (en cas de contrat conclu hors établissement), le présent Contrat n'est définitif qu'à l'expiration d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. **Vous pouvez demander de manière expresse l'exécution du présent contrat sans attendre l'expiration de ce délai**.

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours en notifiant votre décision, avant l'expiration du délai de rétractation, à votre Ingénieur Commercial (à l'adresse mentionnée sur le contrat) au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous.
En cas de rétractation, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision. Nous procéderons au remboursement, sans frais pour vous, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale.
Si vous demandez le commencement d'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues au contrat.

☐ En cochant cette case, je demande expressément à Otis de commencer l'exécution du présent contrat sans attendre l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Pour le Client

Nom : ……..

Fonction/Qualité : ……

Date : ……..

Cachet et signature

Formulaire de Rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat à l'adresse d'OTIS mentionnée en début de contrat **à l'attention de votre Ingénieur Commercial**

A l'attention de la société OTIS en la personne de ……

(Noter de nom de votre Ingénieur Commercial)

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat de maintenance

Signé le : ……
(Mentionner la date à laquelle vous avez accepté le deviz)

Sous la référence : 45……..
(Compléter le n° de votre contrat)

J'ai bien noté que cette rétractation entraine également rétraction pour les options éventuellement souscrites.

Nom : ……

Adresse : ……

Date : ……

Nom : ……..

Fonction : ……..

Cachet et Signature

Le Service Otis

Depuis plus de 150 ans, les Clients font confiance à Otis, leur partenaire de référence pour l'ascenseur.

Chaque jour, les femmes et les hommes d'Otis s'engagent pour améliorer la sécurité et relèvent en équipe les challenges qui leur sont offerts.

Le programme Service Excellence(2) oriente les nouveaux progrès d'Otis. En renforçant les compétences liées au service, tout en employant des méthodes et des outils performants certifiés ISO 9001:2008, Otis vise *l'excellence au service de ses Clients*.

Le service Otis de proximité

Les agences et centres de service de proximité garantissent la présence d'Otis "à votre porte" !

160 000 appareils à l'entretien en France permettent à Otis d'être présent localement au plus proche de ses clients.

Otis, leader mondial, est également implanté sur le territoire national avec son usine de Gien et sa plateforme logistique européenne EPC à Roissy.

Le personnel Otis qualifié

Nos prestations de service sont effectuées par des techniciens appartenant au groupe Otis. Tous qualifiés selon les exigences du décret 2008-1325, nos techniciens bénéficient de l'investissement important d'Otis dans la formation tant auprès des écoles qu'au sein de nos centres de formation. Nos experts régionaux, nationaux et internationaux, interviennent en support des équipes de proximité.

Être techniquement compétent, avoir une attitude positive et s'impliquer dans la communication avec les Clients constituent les qualités essentielles développées chez Otis.

L'équipement des techniciens Otis

Un équipement individuel de sécurité adapté à sa mission est remis à tout technicien Otis.

L'outillage traditionnel est complété par l'Outitec(2) : ordinateur portable du technicien. Élément clé de l'information sur le service rendu, Outitec utilise la technologie RFID(2) qui apporte à nos clients une garantie de présence effective du technicien sur site et de traçabilité électronique de toutes nos opérations.

Nos techniciens sont facilement reconnaissables par leur tenue vestimentaire soignée et marquée du logo Otis. Ils se déplacent dans des véhicules aux couleurs d'Otis adaptés à leurs missions et à leur rayonnement géographique. L'absence de statut prioritaire pour la circulation et le stationnement peuvent peser néanmoins sur les délais d'intervention de nos techniciens.

La mesure permanente des engagements d'Otis

Grâce à l'expérience accumulée depuis le lancement de e*Service(2) en 2000, Otis vous rend accessible, facilement et à tout moment, sur www.otis.com :

- Le carnet d'entretien de votre ascenseur,
- Un ensemble de bilans de synthèse et d'historiques détaillés sur le fonctionnement de votre ascenseur via e*Service (option).

IMP VE 04001 (07-12) 7834001

(2) Otis se réserve le droit de recourir à d'autres technologies, sites et fournisseurs que ceux mentionnés au présent Contrat.

1. La maintenance de votre ascenseur

Otis s'engage

- à veiller à la sécurité et au bon fonctionnement de votre ascenseur,
- à prévenir le risque de panne.

La prestation Otis

• L'organisation du plan de maintenance Otis

La maintenance s'articule autour d'opérations de vérification, de réglage, de remplacement ou de réparation de composants. Cette démarche est adaptée aux caractéristiques techniques de l'ascenseur et à son utilisation, conformément à l'arrêté SAE du 18 novembre 2004 et son annexe.

Notre système de maintenance est essentiellement fondé sur une maintenance préventive conditionnelle, ce qui signifie que nos techniciens effectuent des contrôles déterminés dont le résultat conduit, dans certains cas, à des opérations complémentaires de réglage, réparation ou remplacement de pièces.

Les opérations de maintenance sont organisées au rythme :

- des visites régulières espacées au maximum de 6 semaines incluant notamment le contrôle du verrouillage des portes palières,
- des visites semestrielles incluant notamment la vérification des câbles,
- des visites annuelles incluant notamment l'essai du parachute ainsi que le nettoyage du toit de cabine, du fond de fosse et du local de machine.

Otis documente les contrôles effectués par ses techniciens au moyen de modes opératoires adaptés à la technologie des appareils.

Les visites de maintenance et les réparations sont effectuées aux heures de travail habituelles de l'entreprise : tous les jours ouvrés de 8 heures à 17 heures. Si à la demande du **Client**, Otis doit intervenir en dehors de ces heures, celles-ci feront l'objet d'une facturation particulière.

• L'étude de sécurité Otis

Otis effectue dans le cadre de ce contrat l'étude de sécurité prévue au décret n° 2008-1325 du 15 décembre 2008.

Le + SAE

Otis garantit la régularité de ses visites et renforce l'étendue de ses contrôles.

Ce qui n'est pas inclus

- la planification des dates de visites,
- le nettoyage de l'intérieur de la cabine et de son ameublement, le nettoyage des vantaux et seuils de porte cabine et palières et le nettoyage des parties vitrées, cabine et gaine,
- l'accompagnement du contrôleur technique quinquennal.

Précision utile

- Le chiffrage du nettoyage des parties vitrées de l'ascenseur doit faire l'objet d'un devis spécifique.
- Toute demande d'accompagnement, notamment du contrôleur technique quinquennal, est faite auprès d'Otis 3 semaines minimum avant la date prévue. Cet accompagnement fait l'objet d'un devis devant être accepté et retourné à Otis 7 jours minimum avant la date prévue du rendez-vous. Passé ce délai, Otis ne peut garantir sa présence.

002 (07-12) 7634002

2. La réparation et le remplacement de matériel

Otis s'engage

- à réparer autant que possible les pièces défaillantes ou usées,
- à fournir des pièces de rechange de fonctionnalité équivalente à celles d'origine,
- à réduire au maximum les délais d'approvisionnement du matériel.

Ce que prévoit l'arrêté SAE du 18 novembre 2004 en contrat Minimal

Otis prend en charge les réparations et/ou les remplacements de pièces dont l'usure s'avère excessive de par l'utilisation normale de l'appareil.
Cette prise en charge concerne les pièces de rechange listées ci-dessous :

- **sur et dans la cabine :**
  - boutons de commande y compris leur signalisation lumineuse et sonore, interface usager de l'appel de secours (boutons avec leurs signalisations et haut parleur si existant).
  - sur porte battante : paumelles, contact de porte, ferme-porte automatique.
  - sur porte automatique : galets de suspension, contact de porte, dispositif mécanique de réouverture de porte.
  - coulisseaux (y compris garnitures).
- **aux paliers :**
  - boutons d'appel y compris voyants lumineux.
  - serrures, contacts de porte.
  - sur porte palière battante : ferme-porte automatique, paumelles.
  - sur porte palière automatique : galets de suspension, patins de guidage et contrepoids ou ressort de fermeture.
- **en local de machine :** balais du moteur et tous fusibles.
- **en gaine :** coulisseaux de contrepoids.
- **éclairages :** ampoules de la cabine, du local de machine et de la gaine ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

Otis vous conseille un contrat Étendu

Au-delà des pièces listées pour le contrat Minimal, Otis répare ou, le cas échéant, remplace des pièces importantes dont l'usure s'avère excessive de par le fonctionnement normal de l'appareil.
Cette prise en charge concerne les pièces de rechange listées ci-dessous :

- **sur la cabine et le contrepoids :**
  - câblages électriques ou électroniques, boîtier d'inspection ;
  - opérateur de porte, tout dispositif de réouverture de porte sans choc ;
  - dispositif de demande de secours, signalétique de position et de direction ;
  - parachutes, rollers ;
  - garde-pied mobile ;
  - dispositifs anti-dérive hydrauliques.
- **aux paliers :** signalétique de position et de direction, dispositif de manœuvre pompiers, dispositif contre le déverrouillage illicite.
- **en local de machine :**
  - sur le moteur et le générateur : roulements, paliers, bobinages, rotor et stator ;
  - sur le treuil : arbre à vis, engrenage, poulie, paliers, roulements, coussinets ;
  - sur le frein : mâchoires, bobines, garnitures ;
  - sur l'armoire de commande : bobines, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles, transformateurs, organes de sélecteurs, contrôleurs d'étages, cartes et composants électroniques, dispositif contre la vitesse excessive en montée, dispositifs de protection contre les surintensités et surchauffes ;
  - sur la centrale hydraulique : distributeur, électrovannes, pompes et joints, filtres, l'appoint d'huile hydraulique (vidange et remplacement du fluide non compris) ;
  - limiteur de vitesse, poulies de tension.
- **en gaine :**
  - câbles ou chaîne ou courroies de traction, de limiteur de vitesse, de compensation et de sélecteur d'étages ;
  - impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course ;
  - câbles souples pendentifs ;
  - poulies de renvoi;

Définitions

- Usure excessive : Perte de matière ou déformation du bien (due à la durée d'utilisation, au nombre d'unités d'usage ou aux sollicitations appliquées), telle que celui-ci ne peut plus assurer sa fonction.
- Obsolescence : Etat de ce qui est dépassé, périmé, du fait de l'évolution technologique.
- Vétusté : Etat de ce qui est dégradé par le seul effet de l'âge, indépendamment de l'usage qui en a été fait. Cette dégradation se traduit par la perte des performances initiales ou des propriétés basiques telles que l'isolement, la conductivité, la porosité, le délitage, etc. La vétusté peut atteindre les composants d'une installation à partir du délai suivant, à compter de la date d'installation du composant concerné :
  - 30 ans pour les organes mécaniques, par exemple : treuil, partie mécanique du frein, poulie, guides, parachutes ;
  - 20 ans pour les organes électromécaniques, par exemple : moteur, partie électrique du frein, dispositif de sélection, armoire de commande, serrures, canalisations électriques, etc.
  - 10 ans pour les composants électroniques.

Avantages du contrat Étendu

- Une gestion facilitée et plus efficace.
- Moins de dépenses imprévues.
- Des décisions plus rapides en cas de matériel à réparer ou à remplacer.

Ce qui n'est pas inclus ni en Minimal ni en Étendu

- Le remplacement des pièces vétustes ou obsolètes et les travaux de modernisation ou de mise en conformité de l'appareil avec la réglementation applicable.
- Le remplacement des pièces dégradées par le vandalisme ou par accident.
- Le remplacement des pièces dégradées par corrosion en ambiances spécifiques.

H002 (07-12) 7834002

3. La rapidite d'intervention de nos équipes

Otis s'engage

- à arriver sur place en moins d'une heure, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour libérer un passager bloqué en cabine,
- à intervenir 7 jours sur 7, en cas de panne,
- à garantir la traçabilité de ses interventions.

La base Otis

• Passager bloqué en cabine

À compter de la réception de l'appel à OTIS LINE, Otis s'engage à arriver sur place en moins d'une heure, 24h/24 et 7j/7, pour libérer un passager bloqué en cabine. Dès son arrivée sur place, le technicien Otis met tout en œuvre pour débloquer au plus vite la personne en cabine et mettre l'appareil en sécurité.

• Interventions pour dépannage et remise en service

Les interventions pour dépannage sont assurées en standard 7 jours sur 7, dans un délai de 6 heures sur la plage horaire 8 heures – 17 heures.

Le technicien Otis qui intervient à la suite d'une panne a pour objectif de dépanner immédiatement et remettre l'appareil en service. S'il doit malgré tout laisser l'appareil arrêté, il en informe aussitôt OTIS LINE et indique le motif de l'arrêt ainsi que la date de remise en service prévisionnelle.

• Intervention de réparation ou de remplacement de matériel

La performance des délais d'approvisionnement d'Otis est assurée pour les :

- **Pièces de rechange Otis**
  Grâce au Centre Européen EPC[2] de pièces détachées situé à Roissy[2], Otis dispose d'un nombre incomparable de références stockées et livrables dans des délais très courts.
- **Réparations et fournitures de produits de modernisation Otis**
  Installé en région parisienne[2], le Centre Produit Service[2] d'Otis fournit les produits de modernisation et assure les réparations nécessitant un traitement en atelier.
- **Pièces des autres constructeurs**
  SODICA[2], filiale d'Otis spécialisée dans la distribution de composants et de pièces détachées d'ascenseurs, distribue plus de 20 marques et dispose d'un stock sur les pièces les plus courantes.

Les options Otis

1. Interventions rapides 7j/7 de 8 heures à 19 heures

Otis s'engage sur un délai maximum d'intervention pour dépannage en 4 heures sur la plage horaire 8 heures – 19 heures.

2. Extension de dépannage 24h/24

Otis réserve à ses **Clients** tenant à des dépannages assurés 24 heures/24, la possibilité de souscrire cette option qui garantit :

- un délai maximum d'intervention pour dépannage en 4 heures sur la plage horaire 8 heures – 19 heures,
- le dépannage 24h/24 avec un délai d'intervention pour dépannage maximum de 8 heures la nuit.

Avantage Otis

OTIS LINE bénéficie des technologies les plus performantes pour :
- enregistrer rapidement les appels,
- transmettre efficacement au technicien sur son téléphone mobile les demandes d'interventions.

Important

Le délai d'intervention pour dépannage correspond au temps d'arrivée sur place du technicien après réception de l'appel par OTIS LINE, limité à la plage horaire définie pour le dépannage. Les heures hors des plages d'intervention et l'heure du repas sont neutralisées.

Précision utile

Le délai d'approvisionnement garanti pour les pièces de rechange courantes et ne nécessitant pas d'adaptation est de 48 heures les jours ouvrés à compter de la commande.
Dans les autres cas, les délais de réparation dans le cadre du contrat peuvent atteindre 5 semaines.
Pour tout arrêt de l'ascenseur, les délais d'intervention sont communiqués au **Client** en fonction des travaux à réaliser.

Ce qui n'est pas inclus

Toute intervention pour des demandes non justifiées (perturbations sur le réseau électrique ou sur le réseau téléphonique, appel pour passager bloqué en cabine non constaté,...) fera l'objet d'une facturation spécifique adressée au **Client**.

(2) Otis se réserve le droit de recourir à d'autres technologies, sites et fournisseurs que ceux mentionnés au présent Contrat.

IMP VE 04002 (07-12) 7634002

4. LA COMMUNICATION AVEC LE PROPRIÉTAIRE ET LES UTILISATEURS

OTIS S'ENGAGE

- **à être à votre écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au 0 800 24 24 07** (appel gratuit depuis un poste fixe)
- **à mettre à disposition le carnet d'entretien de l'appareil sur www.otis.com,**
- **à communiquer sur le service en cours auprès du propriétaire ou gestionnaire et des utilisateurs.**

La base Otis

• Pour vous **Client**, un contact commercial personnalisé

Tout **Client** d'Otis bénéficie d'un interlocuteur commercial privilégié. Votre Ingénieur Commercial vous conseille sur le choix des aménagements de votre installation afin d'améliorer la performance, le confort, les économies d'énergie et l'esthétique.

À chaque évolution des réglementations, votre Ingénieur Commercial vous informe et si nécessaire vous propose après étude la mise en conformité de votre installation.

• OTIS LINE à votre écoute

Les opérateurs d'OTIS LINE sont à votre écoute 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, au 0 800 24 24 07, pour traiter les demandes d'intervention de dépannage sur simple appel.

• Le passage régulier du technicien Otis

Il laisse dans l'ascenseur une note d'information pour signaler aux utilisateurs son dernier passage. Une fois par an, le Client peut demander à OTIS d'organiser au titre du contrat, une rencontre avec le technicien lors d'une visite régulière d'entretien. Otis lui transmet la date et la plage horaire d'intervention. Cette rencontre se fait avant ou après l'intervention du technicien. Elle ne peut en aucun cas, pour des raisons de sécurité, consister en la visite des installations.

• Le carnet d'entretien accessible facilement

Pour garantir la qualité et la traçabilité de ses informations sur le service effectué, Otis utilise les technologies les plus avancées. Le carnet d'entretien électronique est tenu à la disposition du **Client** sur www.otis.com.

• L'information en cas d'ascenseur arrêté

Dès que le technicien signale à OTIS LINE un appareil laissé hors service, un e-mail ou un fax est adressé au **Client** pour l'informer de la situation et lui communiquer la cause de l'arrêt ainsi que la date prévisionnelle de remise en service. Un affichage est également apposé au niveau principal du bâtiment, Otis ne pouvant être tenue responsable des dégradations ou retraits de cet affichage.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

La satisfaction de nos **Clients** est fondamentale. Grâce aux réponses des **Clients** questionnés lors des enquêtes de satisfaction, Otis améliore régulièrement la performance de son activité de service.

LE + SAE

Le carnet d'entretien est tenu à disposition de tous nos **Clients** sous forme électronique sur www.otis.com. Il rend compte en permanence de l'activité d'Otis pour l'année écoulée.

IMPORTANT

Pour permettre à Otis d'informer le **Client**, ce dernier s'engage à fournir par fax ou courrier toute modification de coordonnées (fax / adresse e-mail notamment). À défaut Otis ne pourra se voir reprocher un manquement à son engagement d'information.

Les options Otis

1. L'information systématique par e-mail ou fax

Otis propose un service d'envoi systématique d'e-mail ou de fax avertissant d'une demande d'intervention adressée à OTIS LINE puis informant du compte-rendu du technicien.

2. e*Service

Les statistiques de trafic et d'alarmes techniques relevées par la télésurveillance REM (si existante), le suivi de l'évolution du nombre d'interventions et les statistiques d'appels sont disponibles en permanence sur e*Service depuis le site www.otis.com.

L'utilisateur e*Service peut recevoir chaque mois son bilan personnalisé et télécharger l'historique des interventions.

3. Exploitation télésurveillance REM

La télésurveillance REM veille 24 heures sur 24 sur le fonctionnement de l'ascenseur et transmet automatiquement toute anomalie à OTIS LINE. L'alarme technique envoyée par le REM peut ainsi déclencher l'intervention du technicien Otis avant même que les utilisateurs aient constaté la panne.

Le filtrage des alarmes non fondées évite au **Client** des facturations supplémentaires provoquées par des déplacements inutiles.

4. Exploitation téléalarme

Dès réception de l'appel d'un passager bloqué, OTIS LINE alerte en quelques minutes le technicien Otis du secteur concerné.

AVANTAGE OTIS

Vous voulez savoir rapidement quel est votre ascenseur le plus fréquemment en panne, quelle est la tendance sur les 12 derniers mois et les défauts constatés lors des interventions ?… La réponse vous attend sur e*Service !

IMPORTANT

Grâce à la téléalarme ou à la télésurveillance, le passager bloqué en cabine est immédiatement rassuré et ensuite informé du délai d'intervention par la liaison vocale établie avec OTIS LINE.

MP VE 04002 (07-12) 7634002

Connect®

Entre la société Otis	Et le Client
Adresse Agence Beziers Tel. Nom de votre correspondant : Gaelle Cipierre)	HOTEL DE VILLE - N° SIREN 21340142500011 Adresse 7 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE LODEVE 34700)

Service de maintenance connectée souscrit en complément du contrat de maintenance OTIS n° : OP-001379737 - 45OHKJKW

Service de maintenance connectée souscrit : Service Otis Connect®

Numéro(s) d'appareils : UU540, UW564, UU541

Interlocuteur :

Fonction :

Email :

Date d'effet des prestations : 01/01/2024

Durée : le service de maintenance connectée est résiliable à tout moment moyennant un préavis de 1 mois.

Conditions de règlement

Périodicité de facturation : Trimestriel échu

Mode de règlement : Virement bancaire

Délai de règlement : 30 jours

Prix mensuel

Par appareil HT : 11,93 Euros HT

Nombre d'appareils : 3

Total HT : 35,79 Euros HT

TTC (TVA 20%) : 42,95 Euros

* Le taux de TVA de 20% constitue le taux de droit commun. Ce taux est porté à titre indicatif. Il peut être réduit si les conditions légales et réglementaires sont remplies. La TVA étant collectée pour le compte du trésor public, le taux de TVA indiqué ne saurait lier la société Otis en cas de modification législative, réglementaire ou de remise en cause ultérieure du taux par l'administration fiscale. Ainsi, toute modification ou régularisation ultérieure relative à la TVA (taux ou régime applicable) entrainera le réajustement de la TVA facturée au client et consécutivement le réajustement du prix de vente TTC dû par le client.

Par ma signature, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales Options de Connectivité _Version OTIS202010 (2 pages) et les accepter dans toute leur teneur et autorise Otis à extraire et à utiliser les données techniques permettant l'exécution des services de maintenance connectée.

Date de l'offre 12/01/2024 Offre valable 3 mois

OTIS : Gaelle Cipierre

Ingénieur Commercial

Client

Date :

Signature Signature et cachet

La téléalarme ou la télésurveillance de votre ascenseur est traditionnellement reliée à une ligne téléphonique analogique. Otis vous propose un service simplifié de gestion de la ligne téléphonique sans fil et des communications du système de téléalarme ou de télésurveillance présent sur votre ascenseur.

Suppression des lignes téléphoniques fixes, les communications passent par GSM.

La fonction téléalarme ou télésurveillance ne change pas. Vous êtes bien reliés 24h/24 et 7j/7 à notre centre d'appel OTIS LINE®.

Tranquillité d'esprit

Otis assure la mise en place et le suivi de l'abonnement téléphonique.

- Vous n'avez plus de câble à installer et de demande de ligne à effectuer
- Vous n'avez plus à votre charge la gestion administrative des lignes et des factures
- Votre ligne ne sera plus coupée pour des raisons administratives

Economie réelle et mesurée

L'abonnement et les communications sont gérés pour un prix forfaitaire, clair, et attractif (environ 60% d'économie par rapport à la facture d'une ligne filaire). Vos factures sont sans surprise et ne dépendent plus de la consommation téléphonique.

Pour bénéficier du service CONNECT®, votre ascenseur doit être équipé d'un module GSM. 2 cas de figure :

❶ Votre module GSM est déjà compatible : Votre ascenseur est déjà éligible au Service CONNECT®

❷ Vous avez un module GSM mais il n'est pas compatible ou vous n'avez pas de module GSM : Otis vous propose un module GSM vous permettant de bénéficier du Service CONNECT®