

## CONTRAT DE MAINTENANCE OTIS

**Vous êtes propriétaire ou gestionnaire d'un bâtiment 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 contrat : 45OJCQBU / N° d'affaire : 45OJCQBU001

Adresse de l'installation

C.A.R.E.L.  
48 BOULEVARD FRANK LAMY  
17200 ROYAN

Contrat établi entre

VILLE DE ROYAN - N° SIREN 211703061

représenté par  
agissant en qualité de

Adresse  
80, AVENUE DE PONTAILLAC  
17200 ROYAN

Représenté par son Maire en exercice, dûment habilité à l'effet des présentes par délibération du Conseil Municipal en date du 18 juillet 2020, intervenue pour l'application des articles L.2122.22 et L.2122.23 du Code Général des Collectivités Territoriales relatifs aux modalités de délégation de pouvoirs du Conseil Municipal au profit du Maire, rendue exécutoire le 21 juillet 2020,

Tel. 05 46 39 56 56

Fax 05 46 39 56 57

ET LA SOCIETE OTIS

Adresse  
Agence Service de La Rochelle  
Z.I. DE CHEF DE BAIE  
17000 LA ROCHELLE

Tel. 05 46 42 84 36

Fax

## Maintenance Otis

## Service Tertiaire

› Dans le cadre de la réglementation sur la Sécurité des Ascenseurs Existants<sup>(1)</sup>, 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
<b>Maintenance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation du plan de maintenance :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- visites régulières espacées au maximum de 6 semaines,</li> <li>- visites semestrielles,</li> <li>- visites annuelles comprenant notamment le nettoyage du toit de cabine, du fond de cuvette et du local de machines.</li> </ul> </li> <li>• Etude de sécurité (décret n° 2008-1325).</li> </ul>	Maintenance préventive supplémentaire.	Page 7
<b>Matériel</b>	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
<b>Intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai maximum d'arrivée sur place pour libérer un passager bloqué en cabine : 1 heure.</li> <li>• Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 17h, dans un délai maximum de 6 heures.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 19h, dans un délai maximum de 4 heures.</li> <li>2. Intervention pour dépannage 7j/7, 24h/24, dans un délai maximum de 4 heures la journée et de 8 heures la nuit.</li> <li>3. Selon la technologie de votre ascenseur, possibilité de souscrire le contrat Elite</li> </ol>	Page 9
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un contact commercial personnalisé.</li> <li>• OTIS LINE : accessible 24h/24 et 7j/7.</li> <li>• Carnet d'entretien électronique et rapport annuel d'activité sur <a href="http://www.otis.com">www.otis.com</a>.</li> <li>• L'information par e-mail (ou fax) en cas d'ascenseur arrêté.</li> <li>• Rencontre du technicien avec le propriétaire ou son représentant.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information systématique par e-mail (ou fax) avertissant d'un appel traité par OTIS LINE puis donnant le compte-rendu de l'intervention.</li> <li>2. e*Service : les bilans détaillés du service des ascenseurs pour les 12 derniers mois sur <a href="http://www.otis.com">www.otis.com</a>.</li> <li>3. Exploitation télésurveillance REM.</li> <li>4. Exploitation téléalarme.</li> </ol>	Page 10

# Conditions Particulières

## Service Tertiaire

N° du contrat : 45OJCQBU / N° d'affaire : 45OJCQBU001

### Options retenues au contrat\* (Prix par appareil)

\* Hors options de connectivité (CONNECT®, Service Elite™, eView™, Otis ONE™)

Maintenance Otis Service Tertiaire		Matériel : Contrat Etendu
Famille option	Les options personnalisées	Valeur Option
Communication	MAIL / FAX APPEL + CRI	OFFERT
Communication	EXPLOITATION TELEALARME	OFFERT
Contrôle de l'appareil	VISITE AVEC ORGANISME DE CONTROLE 1/2 J	INCLUS
Interventions	DEPANNAGE 7/7 24H/24 DELAI 4H SUR 8H/19H	INCLUS

### Durée du contrat

Date d'effet Contrat : 01/01/2021

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(s), renouvelable 4 fois par renouvellement tacite pour des périodes d'une durée de 1 an(s), sauf préavis reçu par Otis par lettre recommandée 3 mois avant l'expiration d'une de ces périodes.

Date d'échéance : 30/09/2021

### Révision de prix

Le prix sera révisé au début de chaque année civile par application de la formule de révision suivante pour tout rendement dans les conditions de l'article 4 des Conditions Générales d'Entretien des Ascenseurs.

Mois de référence : Septembre

Date d'application : 01 Janvier

Formule de révision de prix :

$$P = P_0 \times [(0,8 \times \text{ICHT-IME}/\text{ICHT-IME}_0) + (0,1 \times \text{BT48}/\text{BT48}_0) + (0,1 \times \text{ICHT-J}/\text{ICHT-J}_0)]$$

où : ICHT-IME : Indice coût horaire du travail Industrie Mécanique et Electrique (ex ICHTTTS1)

BT48 : travaux ascenseurs (source : Fédération française du bâtiment et ministère de l'Equipement)

ICHT-J : Indice de coût horaire du travail, tous salariés, dans l'information et la communication

Illustration chiffrée du calcul du coefficient de révision de l'année N+1 (valeurs fictives)

indice	Valeur du mois de référence année N-1	Valeur du mois de référence année N
ICHT-IME	100	105
BT48	700	715
ICHT-J	100	103

Pour  $P_0 = 1$ ,

$$P = 1 \times [(0,8 \times 105/100) + (0,1 \times 715/700) + (0,1 \times 103/100)] = 1,0451$$

### Conditions de règlement

Périodicité de facturation : Trimestriel échu

Mode de règlement : Mandat administratif

Délai de règlement : 30 jours

# Conditions Particulières

## Service Tertiaire

### Observations

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

# Bordereau de Prix

## Service Tertiaire

N° du contrat : 450JCQBU / N° d'affaire : 450JCQBU001

N° Appareil	Type	Charge (en kg)	Vitesse (m/s)	Contrôle	Nbre Niv	Prix Annuel HT Euro *	TVA %	Prix Annuel TTC Euro *	Dont clause Contrat étendu TTC Euro *
J2021	ASC	450.00	1.00	VF Geared	3.00	1 548,84	20	1 858,61	501,82

Total HT Euro * :	1 548,84
Total TTC Euro * :	1 858,61

\* Les options retenues au contrat sont comprises dans les prix mentionnés, hors options de connectivité ( CONNECT®, Service Elite™, eView™, Otis ONE™ ).

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 : 03/09/2021

Par ma signature, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Entretien des Ascenseurs \_Version OTIS202107ASC (4 pages) et les accepter dans toute leur teneur.

**OTIS (Nom et Fonction) :**  
 EMMANUEL PROT  
 Ingénieur Commercial

**CLIENT (Nom et Fonction) :**

Signature



Date : 17/01/2022  
 Signature et cachet



Le Maire

Patrick MARENGO

Certifié exécutoire  
 Compte tenu de l'accomplissement  
 des formalités légales  
 le 19 janvier 2022  
 Certifié Conforme  
 Mairie de Royan le  
 Par délégation du Maire,  
 Le Directeur Général Adjoint des Services  
 Marc BRET

Le Maire,  
 Patrick MARENGO

# Bordereau de Prix

## Service Tertiaire

Liste des appareils :

N° Appareil	Site Appareil	Adresse Appareil	Date Effet Prestations	Date de 1ère Facturation
J2021	C.A.R.E.L.	48 BOULEVARD FRANK LAMY 17200 ROYAN	30/09/2021	01/01/2021

## 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 donnée 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<sup>®</sup> ;

- retard de plus d'une heure à l'arrivée sur site, suite à un appel Client pour panne reçu par OTIS LINE<sup>®</sup>, 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 débris 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 et 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'entraîne pas la résiliation du contrat de maintenance.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN DES ASCENSEURS\_ Version OTIS202107ASC

**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](http://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 expressé. 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.

À 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](http://www.mediateur-conso.cmap.fr)
- par courriel : [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr) ou

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN DES ASCENSEURS\_ Version OTIS202107ASC

- 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<sup>®</sup>, eView<sup>™</sup> et Service ELITE<sup>™</sup>**

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.



## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN DES ASCENSEURS\_ Version OTIS202107ASC

### 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 informés 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 devis)

Sous la référence : 45.....

(Compléter le n° de votre contrat)

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

Nom : .....

Adresse : .....

Date : .....

Nom : .....

Fonction : .....

Cachet et Signature

