

GORREZE
TULLE
COMMUNE
Secrétariat Général SA/SC

ARRÊTÉ DU MAIRE

Arrêté portant approbation,

- **du contrat de maintenance connectée n°OP-002167458 pour les appareils KV300 et KV 301 du Conservatoire, BD703 de l'Ecole Joliot Curie et CVS61 du Parking Saint Pierre**
- **du contrat de services connectés, complément du contrat de maintenance n°OP-002167458 pour les appareils KV300 et KV 301 du Conservatoire, et CVS61 du Parking Saint Pierre souscrits avec la Société OTIS.**

Le Maire - Adjoint délégué aux Travaux,

- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,
- Vu le Budget Communal,
- Vu la délibération du Conseil Municipal du 11 avril 2023 donnant délégation au Maire et aux adjoints pour régler les affaires prévues aux articles L.2122.22 et L.2122.18 du Code Général des Collectivités Territoriales - Délibération abrogeant et remplaçant la délibération n° 11 du 29 septembre 2020,
- Vu l'arrêté n°69 du 27 juin 2022 abrogeant et remplaçant l'arrêté n°36 du 29 mai 2020 portant délégation de fonctions et de signature à Monsieur Jérémy NOVAIS, Septième adjoint,
- Vu l'arrêté n° 34 du 3 février 2025 portant approbation du contrat de maintenance connectée n°OP-001805529 liant la Ville de Tulle et OTIS pour les appareils KV300 et KV 301 du Conservatoire, BD703 de l'Ecole Joliot Curie et CVS61 du Parking Saint Pierre,
- Considérant que la Ville de Tulle souhaite reconduire ledit contrat,
- Considérant qu'elle a sollicité, à cet effet, la Société OTIS,
- Vu le contrat de maintenance connectée n°OP-002167458 afférent,
- Vu le contrat de services connectés souscrit en complément du contrat de maintenance n°OP-002167458 pour les appareils KV300 et KV 301 du Conservatoire, et CVS61 du Parking Saint Pierre,

ARRETE :**ARTICLE 1er :** Approuve,

- le contrat présenté par la Société OTIS – Agence Service de Limoges – 53, Rue Jules Bobillot – 87100 LIMOGES pour la maintenance des deux ascenseurs KV300 et KV301 installés au Conservatoire, du monte-plats BD703 de l'Ecole Joliot Curie et de l'ascenseur CVS61 du parking Saint Pierre moyennant un montant annuel de 3 334,43 € HT soit 4 001,32 € TTC.
- le contrat de services connectés pour les appareils KV300 et KV 301 du Conservatoire, et CVS61 du Parking Saint Pierre souscrit en complément du contrat de maintenance moyennant un montant annuel de 540,00 € HT soit 648,00 € TTC.

Le contrat de maintenance a pris effet à compter du 1^{er} janvier 2026 pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un an sauf préavis reçu par l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de 180 jours avant l'expiration d'une de ces périodes.

Le contrat de services connectés prend effet le 1^{er} janvier 2026. La présente souscription, accessoire au contrat de maintenance, prend fin automatiquement à la fin du contrat de maintenance.

Le règlement se fera sur présentation de factures trimestrielles.

ARTICLE 2 : Les dépenses en résultant seront imputées sur les crédits inscrits au budget de la Ville

Compte :61568 - Code : ENTRCTM/MUSIQUE

Compte :61568 – Code ENTRCTM/ECOCURD

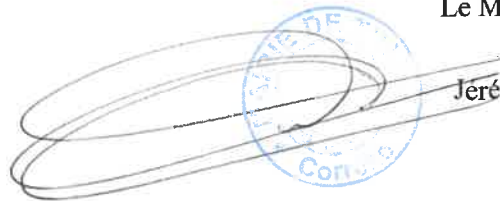
Compte : 61568 – Code ENTRCTM/PARPIE

ARTICLE 3 : Ampliation du présent arrêté sera adressée à :

- Monsieur le Préfet de la Corrèze,
- Monsieur le Trésorier Principal de TULLE
- Monsieur le Directeur Général des Services de la Ville de TULLE,
- OTIS

TULLE, le 9 mars 2026

Le Maire - Adjoint,



Jérémie NOVAIS

Transmis au contrôle de Légalité le : 16 MARS 2026

Date et Réf. de l'accusé de réception : 16 MARS 2026

AD64_090326

OTIS

VILLE DE TULLE
10 RUE FELIX VIDALIN
TULLE 19000
TULLE 19000



Votre contrat de maintenance connectée

15/01/2026 OP-002167458
Validité : 2 mois

Signature Service

Le Service est notre signature





Nom de l'agence : Agence Centre
Adresse de l'agence : 53 RUE BOBILLOT
87100 LIMOGES
France
Téléphone :

Nom du client : VILLE DE TULLE
Adresse : 10 RUE FELIX VIDALIN
TULLE 19000
Téléphone :
N° SIREN : 21192720700012
Date : 15/01/2026

Objet : Offre de contrat de maintenance connectée

Adresse du contrat : ECOLE DE MUSIQUE
Numéro de contrat : OP-002167458

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour votre intérêt pour Ofis et nous avons le plaisir de vous adresser ci-joint une proposition de contrat de maintenance connectée.

Vous trouverez dans les pages suivantes les informations relatives aux prestations et options qui vous sont proposées.

Nous nous tenons à votre entière disposition pour tout complément d'information, relatif à cette offre.

Nous vous remercions de votre confiance et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations dévouées.

Nom de l'interlocuteur commercial : JEAN-PHILIPPE AJUSTE
Numéro de téléphone :
Mail :



CE QUI EST INCLUS EN BASE DANS VOTRE CONTRAT DE MAINTENANCE CONNECTÉE

	MAINTENANCE	<ul style="list-style-type: none"> Plan de maintenance conforme à la réglementation en vigueur Information sur le site des utilisateurs Carnet d'entretien électronique disponible sur notre site eService Etude de Sécurité conformément au décret n°2008-1325 Réparation/Remplacement des pièces suivant détail en Annexe 2 : couverture : base contrat minimal <p>Clinic Center : amélioration de la qualité de service délivrée aux clients en réduisant durablement les pannes techniques</p>
	DEMANDES D'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> Intervention de dépannage avant 20h pour tout appel reçu avant 15h et avant midi le lendemain pour tout appel reçu après 15h, 7j/7j. Remise en service immédiate de l'appareil si possible. Facturable pour toute intervention pour panne liée à une utilisation anormale, au vandalisme ou à une intrusion. Les prestations < 250€ HT seront facturées sans ordre de service du Client Arrivée sur site en 1h maximum 24h/24, 7j/7 en cas de passager bloqué <p>Accès à OtisLine, 7j/7 – 24h/24 numéro gratuit 0800 24 24 07</p>
	RELATION CLIENTS	<ul style="list-style-type: none"> Suivi commercial par un binôme dédié : Ingénieur commercial et son assistant(e) Rendez-vous commercial sur site sur demande Informations des utilisateurs sur site en cas d'appareil à l'arrêt SMS de suivi de panne à destination de la personne passant l'appel Accès à eService Exploitation Téléalarme et sur option de la télésurveillance <p>Information personnalisée en temps réel : Otis Line, eOtsline.fr, Portail client eService</p>
	ECOSYSTÈME DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> Votre technicien dispose d'un ensemble d'applications qui lui permet d'optimiser ses visites sur vos appareils et simplifie toute demande de devis. <p>Le Client a accès à une multitude d'applications : eService, Portail Client, Personnalisation des eView.</p>



EN SAVOIR PLUS

PASSAGER BLOQUÉ	<p>Dès son arrivée sur place, 1heure maximum après votre appel, le technicien Otis met tout en œuvre pour débloquer au plus vite la personne et mettre l'appareil en sécurité 24h/24h 7J/7J. Si vous disposez d'eView vous aurez un contact visuel et rassurant grâce à la vidéo.</p>
REMISE EN SERVICE	<p>Si l'appareil ne peut pas être remis en service immédiatement après son intervention, le technicien informe OTISLINE en indiquant le motif de l'arrêt et la date prévisionnelle de remise en service en vue de votre information.</p>
ORGANISATION DU PLAN DE MAINTENANCE	<p>La maintenance s'articule autour d'opérations de vérifications, réglages, remplacements ou réparations de composants suivant l'option retenue.</p> <p>Les opérations de maintenance sont organisées au rythme :</p> <ul style="list-style-type: none"> Des visites régulières, espacées au maximum de 6 semaines incluant des contrôles déterminés notamment le contrôle de verrouillage des portes palières. Votre contrat prévoit des actions supplémentaires pour assurer la meilleure expérience passager possible. Des visites semestrielles, incluant notamment la vérification des câbles. Des visites annuelles, incluant notamment l'essai du parachute ainsi que le nettoyage du toit cabine, du fond de fosse et du local machinerie. <p>Les visites de maintenance et les réparations sont effectuées aux heures de travail habituelles, tous les jours ouvrés de 8h à 17h. Si à la demande du Client, Otis doit intervenir en dehors de ces heures, celles-ci feront l'objet d'une facturation particulière.</p> <p>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. Otis 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.</p>
INFORMATION CLIENTS	<p>Pour nous permettre d'assurer notre engagement d'information et de conseil, le Client s'engage à nous communiquer sans délai toute modification de ses coordonnées (mail, adresse, changement de syndic etc...).</p>



Numéro de contrat : OP-002167458

Contrat établi entre

VILLE DE TULLE

N° SIREN 21192720700012

Représenté par BERNARD COMBES ou un membre du conseil municipal

Agissant en qualité de *Maire*

10 RUE FELIX VIDALIN

TULLE 19000

Et la société OTIS

Agence Centre

49 rue Georges Besse, Héliopolis - Bâtiment B

**Liste des appareils de votre contrat de maintenance**

Numéro d'appareil	Adresse appareil	Date de 1ère facturation	Type de contrat
KV301	36 AVENUE ALSACE LORRAINE ECOLE DE MUSIQUE 19000 TULLE	01/01/2026	OTIS COMPLET
CVS61	BOULEVARD DE LA BASTILLE PARKING SAINT PIERRE 19000 TULLE	01/01/2026	OTIS COMPLET
BD703	30 PAUPHILE ECOLE JOLIOT CURIE 19000 TULLE	01/01/2026	OTIS COMPLET
KV300	36 AVENUE ALSACE LORRAINE ECOLE DE MUSIQUE 19000 TULLE	01/01/2026	OTIS COMPLET

**Liste des options de maintenance par appareil**

Numéro d'appareil	Options personnalisées	Valeur option €/an/app
KV300 , CVS61 , KV301	DEPANNAGE 7/7 8H/19H DELAI 4H	145,00
BD703 , CVS61 , KV300 , KV301	Basis Contract Type	OFFERT
KV301 , KV300 , CVS61	Carnet d'entretien papier	60,00
BD703	DEPANNAGE 6/7 LS	130,00
BD703	ETABLISSEMENT SCOLAIRE FERMETURE CONGES	

**Hors le(s) service(s) de maintenance connectée optionnel(s) sélectionné(s) qui font l'objet d'une souscription séparée*



Conditions particulières

DURÉE DU CONTRAT

Date de début : 01/01/2026

Sous réserve du retour du contrat signé par le client 10 jours avant cette date. A défaut, la date de début des prestations et de facturation sera reportée au 1^{er} jour du mois suivant la date de réception par OTIS du contrat signé.

Contrat d'une durée de 1 ans, renouvelable par reconduction tacite pour des périodes successives d'une durée de 1 ans, sauf résiliation reçue par l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de 180 jours avant l'expiration d'une de ces périodes.

Date d'échéance : 31/12/2026

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 : Novembre Date d'application : 01/01/2024

Formule de révision de prix

$$P = P_0 \times [80 \cdot \text{ICHTIME} + 10 \cdot \text{BT48} + 10 \cdot \text{ICHTJ}]$$

Où : ICHTIME : Indice coût horaire du travail Industrie Mécanique et Electrique (ex ICHTS1)

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

ICHTJ : Indice coût horaire du travail Information, communication (section J)

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

Pour $P_0=1$, $P = 1 \times [(0,8 \times 105/100) + (0,1 \times 715/700) + (0,1 \times 103/100)] = 1,0451$

Indice	Valeur du mois de référence année N-1	Valeur du mois de référence année N
ICHTIME	100	105
BT48	700	715
EBIQ00	100	103

CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Périodicité de facturation : Trimestriel à échoir

Mode de règlement : Virement bancaire

Délai de règlement : 30 jours



Votre bordereau de prix

Numéro de contrat : OP-002167458

N° Appareil	Type	Charge (en kg)	Vitesse (m/s)	Contrôle	Nbre Niv	Prix Annuel HT Euro *	TVA %	Prix Annuel TTC Euros*
BD703	MONTE-PLATS	100	0.25 m/s	1 VITESSE	2	452,03 €	20,00	542,44 €
CVS61	ASCENSEUR	630	0.70 m/s	VF Gearless	10	1 006,54 €	20,00	1 207,85 €
KV300	ASCENSEUR	630	1.00 m/s	2 VITESSES	6	937,93 €	20,00	1 125,52 €
KV301	ASCENSEUR	630	1.00 m/s	2 VITESSES	5	937,93 €	20,00	1 125,52 €

Total HT euros*	3 334,43 €
Total TTC euros*	4 001,32 €

Les options retenues au contrat de maintenance sont comprises dans les prix mentionnés hors options de services connectés qui font l'objet d'une souscription séparée.

Le prix du contrat de maintenance et des options souscrites le cas échéant en complément, est établi en tenant compte de l'utilisation de l'installation, des conditions économiques et de la TVA applicable à la date de l'offre. Le taux de TVA est fixé par la loi et les règlements d'application. Tout changement ultérieur de TVA (taux ou régime applicable) entraînera le réajustement automatique du prix TTC dû par le Client.

Afin de bénéficier de l'éventuel taux réduit auquel vous pouvez avoir droit, **nous vous invitons à certifier ci-dessous** que vous remplissez bien les conditions d'obtention de la TVA à taux réduit. À défaut, la TVA au taux normal sera appliquée et aucune facture rectificative ne pourra être exigée par le Client conformément aux règles applicables.

Par l'apposition de sa signature ci-après, le client certifie que les conditions de l'article 279- 0 bis du CGI sont remplies et notamment que les prestations portent sur des locaux ou parties communes achevés depuis plus de 2 ans affectés exclusivement /principalement à l'habitation.

Pour le Client

Nom :

Signature :

Si au moins un appareil n'était pas jusqu'alors entretenu par Otis, un état des lieux initial contradictoire entre le client et Otis sera réalisé. Le rapport de cette visite sera annexé au présent contrat.

Offre valable 3 mois

Date de l'offre : 15/01/2026

Date :

OTIS

JEAN-PHILIPPE AJUSTE

CLIENT

VILLE DE TULLE

 **Le Maire-Adjoint délégué
Jérémie NOVAIS**

Signature et cachet

Signat

 **OTIS**
Jean-Philippe AJUSTE
53, RUE JULES BOBILLLOT
87100 LIMOGES
Tél. 05 55 79 65 61 - Fax 05 55 77 24 45

« Par ma signature je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales



*d'Entretien des
Ascenseurs_versionOTIS202411ASC (5pages) et
les accepter dans toute leur teneur»*



Conditions de remplacement du matériel au titre du contrat

Base : couverture Minimale (suivant arrêté du 18 Novembre 2004)	Option : couverture Etendue
<p>Otis prend en charge les réparations et/ou remplacement de pièces dont l'usure s'avère excessive ou qui sont défectueuses dans des conditions normales d'utilisation.</p> <p>Cette prise en charge concerne les pièces de rechange listées ci-dessous :</p> <p>Sur et dans la cabine</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 portes, ferme-porte automatique. - Sur porte automatique : galets de suspension, contact de porte, dispositif mécanique de réouverture de porte. - Coulisseaues (y compris garnitures) <p>Aux paliers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Boutons d'appels y compris voyants lumineux. - Serrure, contacts de portes. - Sur porte palière battante : ferme porte automatique, paumelles. - Sur porte palière automatique : galets de suspension, patins de guidage et contrepoids ou ressort de fermeture. <p>En local de machine : balais du moteur et tous fusibles</p> <p>En gaine : coulisseaues de contrepoids</p> <p>Eclairages : ampoules de la cabine, du local de la machine et de la gaine ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs)</p>	<p>Au-delà des pièces listées dans la couverture minimale, Otis répare ou, le cas échéant, remplace des pièces importantes dont l'usure s'avère excessive ou qui sont défectueuses dans des conditions normales d'utilisation.</p> <p>Cette prise en charge concerne les pièces de rechange listées ci-dessous :</p> <p>Sur la cabine et le contrepoids</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ; - Dispositif anti-dérive hydrauliques. <p>Aux paliers</p> <p>Signalétique de position et de direction, dispositif de manœuvre pompiers, dispositif contre le déverrouillage illicite.</p> <p>En local de machine</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur le moteur et le générateur : roulements, paliers, bobinages, rotor et stator ; - Sur le treuil : 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, dispositif de protection contre les surintensités et sur chauffes. - 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. <p>En gaine</p> <ul style="list-style-type: none"> - Câbles ou chaînes ou courroies de traction, limiteur de Vitesse, de compensation et de sélecteurs d'étages ; - Impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course ; - Câbles souples pendentifs ; - Poulies de renvoie ; - Amortisseurs ; - Sur le vérin : joints d'étanchéité et soupape de rupture.
<p>Non inclus (ni en couverture minimale, ni en couverture étendue)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 vandalisme, accident ou usage anormal - Le remplacement des pièces dégradées par corrosion en ambiances spécifiques - Les interventions nécessitées par les travaux ou les aménagements effectués par d'autres entreprises - Toute intervention et travaux imposés par les fabricants ou les installateurs (Rappel de pièce, action corrective...) 	
<p>Définitions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usure excessive : Perte de matière ou déformation du bien (due à la durée d'utilisation, au nombre d'unités d'usages ou aux sollicitations appliquées), telle que celui-ci ne peut plus assurer sa fonction. • Vétusté : Etat de ce qui est dégradé par le seul effet de l'âge, indépendamment de l'usage qui en a été fait <p>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 des composants d'une installation est caractérisée à partir du délai suivant, à compter de la date d'installation du composant concerné :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. • Obsolescence : Etat de ce qui est dépassé, périmé, du fait de l'évolution technologique 	
<p>i Le délai d'approvisionnement garanti pour les pièces de rechanges courantes et ne nécessitant pas d'adaptation ou de configuration en usine est de 48heures les jours ouvrés à compter de la commande.</p> <p>Dans les autres cas, les délais de réparation estimés vous seront communiqués par votre interlocuteur dédié.</p> <p>Pour tout arrêt de l'ascenseur, les délais d'intervention sont communiqués au Client en fonction des travaux à réaliser.</p>	



Plan de maintenance

OPERATIONS DE VÉRIFICATION EFFECTUÉS À DES FRÉQUENCES SPÉCIFIQUES

Visite régulière toutes les 6 semaines maximum comprenant :

- **Cabine**
- **Baies palières :**
Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture
Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme
- **Porte de cabine :**
Vérification verrouillages et contacts de fermeture
Vérification Efficacité du dispositif de réouverture
- **Palier :**
Précision d'arrêt et de nivelage
- **Commandes et indicateurs aux paliers**
- **Cuve hydraulique (niveau/fuites)**

Visite semestrielle comprenant :

- Frein
- Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités
- Dispositif anti-dérive

Visite annuelle comprenant :

- Cuvette, toit de cabine, local des machines (propreté, éclairage)
- Poulie de traction
- Limiteurs de vitesse (cabine et contrepoids) et poulie de tension
- Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseur hydrauliques)
- Dispositifs hors course de sécurité
- Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle



Conditions générales d'entretien des ascenseurs Version OTIS20241 IASC

Art. 1. L'entretien des ascenseurs consiste à les maintenir en état de bon fonctionnement et à assurer la sécurité des personnes dans la limite des conditions prévues au contrat de maintenance connectée et acceptées par le Client. L'entretien des ascenseurs n'exonère pas le client de renouveler tout ou partie de son installation notamment au regard de son utilisation, de son usure, de sa vétusté ou de l'obsolescence.

Les présentes conditions prévalent sur toutes autres conditions émanant du Client sauf dérogation expresse donnée par Otis.

On entend par Client, le propriétaire, son représentant ou son mandataire.

Art. 2. Prix :

2.1. Les prix du contrat de maintenance et des services de maintenance connectée souscrits le cas échéant en complément, 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. Afin de bénéficier des éventuels taux réduits auxquels le Client peut avoir droit, il devra adresser obligatoirement à Otis son attestation de TVA au taux réduit avant le commencement des prestations (ou au plus tard avant la facturation). À défaut, la TVA au taux normal sera appliquée et aucune facture rectificative ne pourra être exigée par le Client.

2.2. Les prix initialement convenus entre Otis et le Client pourront être exceptionnellement et temporairement modifiés en cas de survenance d'épidémie/pandémie afin de tenir compte notamment des coûts rendus nécessaires à sa non-prolifération.

2.3. 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. À 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. À 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 conformes requis par la réglementation en vigueur (dont le DTA comprenant les composants ascenseur et/ou le DAT). Le Client communique également à Otis le classement éventuel de son bâtiment en ERP ainsi que toute information utile à la bonne délivrance des prestations.

Les travaux ou conditions de travail spécifiques imposés notamment par la présence d'amiante et/ou de plomb sont à la charge du Client

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

2.5. 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.

Art 3. Exclusions: Outre les exclusions prévues dans les conditions particulières, ne sont pas comprises au titre du prix forfaitaire du contrat de maintenance, les interventions et/ou travaux relevant :

- D'accident/incident indépendant de la prestation d'Otis
- D'une demande de nettoyage supplémentaire ou le nettoyage en milieu particulier tel que présence de seringues, masques, cadavre d'animaux...
- Du nettoyage de l'intérieur de la cabine et de son ameublement, le nettoyage des vantaux, seuils de porte cabine et palières, parties vitrées cabine et gaine
- Des travaux sur les éléments structurels de l'ascenseur, pièces d'ornement et de confort (ventilateur, caméra, habillage cabine, écran, miroir ..), les installations du bâtiment (canalisations électriques, tableau d'arrivée du courant, canalisations hydrauliques, installation téléphonique, chauffage, climatisation etc...
- La recherche d'objet en fond de fosse (ex. clés)

Art. 4. Modalités de paiement : 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 services de maintenance connectée souscrits. 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 services de maintenance connectée souscrits 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.

Art. 5. Pénalités : 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. Les pénalités ne seront pas applicables si Otis peut démontrer que l'écart ou le retard provient d'un manquement du client ou d'une cause extérieure.

Art. 6. Obligation du Client :

6.1. 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.

6.2. Le Client s'engage à remettre à Otis à la prise d'effet du contrat la notice des instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement de l'ascenseur incluant les caractéristiques de l'ascenseur. En l'absence de notice remise par le propriétaire, OTIS peut réaliser une notice sommaire comportant les caractéristiques de base de l'ascenseur et les instructions générales de maintenance de l'ascenseur conformément à l'art. 134-7 du CCH. Le Client accepte d'indemniser OTIS des frais liés à l'élaboration de ce document par règlement d'un montant forfaitaire de 200,00 € HT par appareil. Toute demande de documentation complémentaire non comprise dans la notice sommaire réalisée par OTIS donnera lieu à l'établissement d'un devis.

6.3. 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.

6.4. L'obligation de faire entretenir un ascenseur incombe au propriétaire. Le Client demeure seul responsable de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation ou de la suspension de son fait et même momentanée du contrat de maintenance et/ou des services de maintenance connectée souscrits, quelle qu'en soit la cause notamment l'intervention d'un tiers sur l'installation.



Conditions générales d'entretien des ascenseurs Version OTIS20241 1ASC

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.

6.5 Il appartient au Client de faire réaliser les contrôles obligatoires par une personne qualifiée ou compétente, notamment le contrôle technique quinquennal. Le rapport devra être impérativement communiqué à Otis indépendamment de sa présence lors du contrôle. La levée des réserves éventuellement dues par Otis sera planifiée à sa seule discrétion à réception du rapport.

6.6. Le Client s'engage à fournir à Otis la liste des travaux/interventions effectués sur l'installation par un tiers ou par le Client. 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.

6.7. Le propriétaire est tenu de mettre en conformité son ascenseur avec la réglementation en vigueur. Relève également de la responsabilité du Client de faire réaliser les travaux de modernisation/d'amélioration, de remplacement de composants/organes non couverts par le contrat de maintenance ou de renouvellement de l'appareil recommandés.

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.

6.8. Dès qu'il en a connaissance, le Client doit informer OTIS des incidents d'usager ayant pu se produire et/ou des déblocages de personnes réalisés par les pompiers à la demande du Client et/ou des usagers. A défaut d'avoir prévenu OTIS immédiatement et en tout état de cause dans un délai de 48 heures, aucune action en garantie ne pourra être faite par le Client contre OTIS. En outre, le Client disposant d'un service de déblocage de personne en cabine dispensé par Otis, tout déblocage réalisé par les pompiers non demandé par Otis ou non induit par un manquement de sa part reste à la charge du Client.

6.9. Pour l'exécution du contrat et des services de maintenance connectée éventuellement souscrits, Otis peut être amenée à utiliser l'adresse électronique du Client. Il appartient au Client d'informer Otis de toute modification de son adresse électronique 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 électronique du Client non communiquée à Otis en temps utile.

) Art. 7. Consignes d'utilisation : Le Client s'engage à respecter et à informer les utilisateurs, notamment par voie d'affichage permanent, les consignes de bonne utilisation d'un ascenseur notamment :

- En cas de déménagement, protéger l'habillage cabine et ne pas dépasser la charge maximale indiquée en cabine. Les objets transportés ne doivent pas gêner les portes, être bien répartis et être stables ;
- Les enfants doivent être accompagnés et surveillés, en particulier en entrant et en sortant de la cabine. Ils doivent se tenir loin des portes ;
- Les animaux doivent être tenus à bras lorsque cela est possible ou en laisse raccourcie. Ils doivent être maintenus loin des portes et leur entrée et sortie de la cabine doivent être surveillées ;
- Ne pas chercher à monter/descendre ou à ouvrir les portes tant que l'appareil n'est pas complètement stabilisé ;
- Ne pas gêner la fermeture/ouverture des portes. Ne pas rester entre les portes. Ne pas forcer leur réouverture : risque de coincement/pincement/choc ;
- Prenez garde à la « petite marche » pouvant subsister sur certains appareils en entrée ou sortie de cabine pour éviter de trébucher/tomber ;
- En cas de blocage de l'appareil, ne JAMAIS tenter de sortir par ses propres moyens ni avec l'aide de tiers non professionnel. Appuyer sur l'alarme et attendez les secours loin des portes : risque de chute très grave en gaine ;

- Ne pas accéder en machinerie, en gaine ou sur le toit de cabine. Ne pas déverrouiller les portes, ne pas démonter des éléments de l'ascenseur tels que plafonnier, boîte à boutons etc... ;
- De manière générale, respecter la capacité de l'ascenseur (nombre de personnes/poids), ne pas appuyer sur tous les boutons, utiliser l'ascenseur avec respect, ne pas dégrader les équipements en cabine (boîtes à boutons, caméra, écran (il n'est pas tactile), ne pas uriner ni jeter des débris en cabine ou en gaine etc...

) Art. 8. Résiliation :

8.1. 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.

8.2. Le contrat est résiliable de plein droit en cas de manquement grave d'une des parties. Sont constitutifs d'un tel manquement :

- Absence d'accès libre, sécurisé et salubre des installations ;
- 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.

8.3. Otis pourra suspendre ou résilier le contrat de plein droit et sans mise en demeure préalable si l'un des manquements graves suivants se produit :

- L'installation et/ou l'équipement et/ou logiciel a été soumis à une utilisation impropre ou non conforme à leur finalité ;
- L'installation ou l'équipement et/ou logiciel a fait l'objet d'une intervention d'un tiers au personnel habilité d'OTIS sans le consentement préalable et écrit d'OTIS.

8.4. 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 R134-7 du CCH peut résilier son contrat de maintenance connectée moyennant un préavis minimum de 3 mois avant le commencement des travaux pour l'appareil concerné par ces travaux. La résiliation prend effet à compter de la date réelle de démarrage des travaux et entraîne l'obligation pour le Client de verser à Otis une indemnité égale à 65 % du montant du contrat pour la durée restant à courir.

8.5 Otis se réserve le droit de notifier au Client la résiliation de plein droit du contrat avant son terme, dans l'hypothèse où le contrat 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. 9 : Etat des installations :

9.1 Etat initial : Les observations émises par Otis lors de l'état initial des installations pourront donner lieu à l'établissement de devis afin qu'il y soit remédié (carence du précédent prestataire, vétusté...). Le client pourra s'adjoindre le professionnel de son choix.

9.2 Etat final : Sur demande du propriétaire une description de l'état final des installations pourra être réalisée contradictoirement dans les deux mois précédant l'échéance du contrat ou sa résiliation. A cet effet, le Client adressera une demande à Otis 15 jours au moins avant la date de rendez-vous. Le client pourra s'adjoindre le professionnel de son choix. En cas d'état initial réalisé entre le Client et le nouveau prestataire, et sous réserve qu'Otis ait été conviée à y participer, des réserves complémentaires pourront être opposées à Otis dans un délai maximum de 10 jours suivant l'échéance du contrat ou sa résiliation. Passer cette date aucune réserve ne sera plus opposable à Otis.

A défaut d'état final réalisé entre Otis et le Client dans le délai deux mois précédant l'échéance ou la résiliation, le Client ne pourra plus opposer à Otis de réserves sur la maintenance réalisée.



Conditions générales d'entretien des ascenseurs Version OTIS20241ASC

Art. 10. Disponibilité des pièces : 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'ascenseur. Otis proposera au Client des travaux de modernisation ou de remplacement d'appareil sur devis (i) au-delà des délais susmentionnés pour les pièces de marque Otis, (ii) en cas d'obsolescence ou (iii) d'indisponibilité des pièces détachées d'autres marques.

Art. 11. Carnet d'entretien : 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. Ligne téléphonique : 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 confiée à 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 de Service à Valeur Ajoutée) et qui sont notamment nécessaires au fonctionnement de l'ascenseur, de la téléalarme 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. 13. Responsabilité d'OTIS :

13.1. Otis qui n'agit ni comme entrepreneur de transport ni comme gardien de l'installation ne peut être tenue responsable pour des dysfonctionnements, accidents, non-exécution ou mauvaise exécution causés du fait notamment de :

- la gelée, la chaleur excessive, la foudre, l'humidité, les inondations, les tremblements de terre, la survenance d'épidémie/pandémie 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 ;
- Des actes de négligence, malveillance ou vandalisme, les interventions et travaux de tiers ou du Client, l'observation de la réglementation applicable, l'utilisation anormale de l'installation ;
- L'absence de réalisation par le Client de travaux rendus obligatoires par la réglementation ;
- L'absence de réalisation par le Client de travaux de modernisation ou de remplacement ne relevant pas du champ d'application du contrat de maintenance, malgré la recommandation écrite faite par OTIS en sa qualité de prestataire de maintenance, par l'installateur ou le fabricant ;
- Le défaut d'information immédiate (48 h maximum) par le Client auprès d'Otis et des usagers si un fait anormal ou dysfonctionnement quelconque concernant l'installation venait à se produire et/ou était porté à la connaissance du Client ;
- 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 services connectés. 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, les épidémies et leurs conséquences économiques, les émeutes ;
- Tout empêchement d'exécuter une obligation due pour une cause indépendante de la volonté d'Otis ;
- 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.

13.2. Sauf lorsque cela est interdit par la réglementation, la responsabilité d'Otis est limitée aux dommages directs matériels causés par sa faute ou sa négligence à l'occasion du contrat, à l'exclusion des dommages indirects et/ou immatériels, sans pouvoir excéder le montant annuel du contrat pour l'appareil concerné.

Art. 14. Matériel de télésurveillance, de téléalarme : 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 les locaux du Client et à réaliser toutes les connexions nécessaires avec les installations du Client. Le client autorise OTIS à extraire et utiliser les données techniques permettant l'exécution de ses prestations notamment de télésurveillance, Clinic Center etc... sans limitation de durée y compris après résiliation du contrat de maintenance.

Le matériel de liaison phonique bidirectionnelle (téléalarme) installé sur les appareils est considéré, si celui-ci a été acheté par le Client, comme un élément s'y incorporant. Otis est autorisée 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. 15. Litiges : 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.



Conditions générales d'entretien des ascenseurs Version OTIS202411ASC

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.»

Art. 16. Cession : Les obligations et droits d'Otis attachés au contrat de maintenance et aux services de maintenance connectée souscrits sont de plein droit, transférables à toute société affiliée contrôlant Otis, contrôlée par elle ou sous contrôle commun.

Dispositions diverses

Art. 17. 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. 18. 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. 19. Toute modification des termes du contrat de maintenance ou des services de maintenance connectés souscrits devra faire l'objet d'un avenant accepté des deux parties.

Art. 20. Les informations recueillies sur le Client, les appelants ou les utilisateurs finaux le cas échéant, font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à être intégrées aux fichiers clients d'Otis, au suivi des appels en cas d'incidents ou pour l'usage d'application mobile telle que le service connecté eCall™. Les seules informations recueillies sur le Client 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/>.

L'application eCall™ à destination d'utilisateurs finaux renvoie à une déclaration de confidentialité qui lui est propre et consultable depuis cette application.

Art. 21. Si une quelconque disposition du contrat de maintenance connectée souscrits (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. 22. Pour les Clients qu'il vise, le Code de la consommation dispose : Art. L215-1 : Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, 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.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur [...alinéa non applicable...]. Article L215-1-1 : Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L215-3 : Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L24-3 : Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Art. 23. : Service de maintenance connectée

Otis propose au Client la fourniture de Services de maintenance connectée en complément de son contrat de maintenance connectée. Ces Services de maintenance connectée font l'objet d'une souscription distincte accessoires au contrat de maintenance OTIS. Sauf disposition contraire figurant aux conditions particulières de la souscription, le prix des services de maintenance connectée souscrits est fixé, réglés et révisé dans les mêmes conditions et au même moment que le contrat de maintenance. En application du code général des impôts et notamment l'article 257 ter, les services de maintenance connectés qui sont autonomes et distincts des prestations d'entretien de l'ascenseur sont des prestations de services sui generis. A ce titre, elles relèvent de la règle générale et sont soumises au taux normal de la TVA et ne peuvent pas être soumises à la TVA au taux réduit. Les services de maintenance connectée souscrits sont intégrés sur la facture de maintenance sauf exception à l'initiative d'Otis, notamment pour des raisons de taux de TVA applicables.

Les services connectés souscrits étant accessoires au contrat de maintenance Otis, la résiliation totale ou partielle (suppression d'un appareil) du contrat de maintenance connectée entraîne automatiquement la résiliation du service connecté souscrit pour le ou les appareils concernés.

La résiliation d'un ou plusieurs services connectés quel qu'en soit le motif, n'entraîne pas la résiliation du contrat de maintenance.



Conditions générales d'entretien des ascenseurs Version OTIS202411ASC

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 devis)

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

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

Nom :

Adresse :

Date :

Nom :

Fonction :

Cachet et Signature

Transmis au contrôle de Légality le : 16 MARS 2026

Date et Réf. de l'accusé de réception : 16 MARS 2026

A164_0905126



OTIS

Services connectés d'Otis.




Souscription

OTIS ONE™ PLUS



Votre programme de services connectés d'Otis

Le choix OTIS ONE™ PLUS

 TRANSPARENCE Communication claire et outils personnalisés pour une meilleure visibilité	 PROACTIVITÉ Exploitation optimale des données par les équipes Otis pour un temps d'intervention réduit et un niveau de disponibilité accru	 PRÉDICTIONNÉ Analyse des données et anticipation pour éviter les dysfonctionnements ou pannes inopinées
---	--	---

+ De l'information sur demande

TABLEAUX DE BORD EN TEMPS RÉEL & BILANS DE SANTÉ

L'état de santé de vos équipements, les demandes d'intervention et les mises à jour sont organisés dans des tableaux de bord graphiques et synthétiques. Des rapports mensuels sont envoyés par mail résumant les indicateurs clés de l'état de santé de vos équipements.

NOTIFICATIONS PERSONALISÉES & SUIVI DES PERFORMANCES

Sélectionnez à quelle fréquence et de quelle manière vous souhaitez recevoir des informations par mail, sms ou sur votre Portail Client. Suivez l'utilisation de vos ascenseurs par jour et par heure pour une gestion optimale.

CAMPUS VIEW

Visualisez le fonctionnement de chaque appareil composant votre parc d'ascenseurs sur une seule et même carte en temps réel.

+ Des données transformées en action

SURVEILLANCE ACTIVE 24/24H 7/7J & RÉPARATIONS PLUS RAPIDE

L'information en temps réel et la surveillance proactive de vos ascenseurs vous permet d'être informés en permanence via le portail Campus View. Les applications mobiles fournissent aux techniciens des suggestions de résolution de pannes pour accélérer la remise en service de l'appareil.

+ La fin des mauvaises surprises

ANALYSE DU BIG DATA

Plus de 30 ans d'expérience en télésurveillance et de données agrégées provenant de 300 000 appareils connectés fournissent des tendances très précises et spécifiques pour analyser les performances de vos appareils.

MAINTENANCE PRÉDICTIONNÉ

Les algorithmes prédictifs analysent les événements survenant sur l'ascenseur et permettent des interventions proactives.

GESTION DE PATRIMOINE

Les recommandations sont adaptées au type et à l'âge et à l'usage de l'ascenseur afin de vous aider à planifier et à budgétiser vos travaux d'investissements futures.

**LE PLUS : CONNECT²****TRANQUILITÉ D'ESPRIT**

Otis assure la mise en place et le suivi de l'abonnement téléphonique lié au module GSM (1) équipant votre installation. Ainsi, vous n'avez plus de demande en ligne à effectuer. Vous n'avez plus non plus à votre charge la gestion administrative des lignes et des factures. Votre ligne ne sera plus coupée pour des raisons administratives. Vous bénéficiez également d'un support technique prioritaire.

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.

(1) MODULE AUTONOME

Le module GSM s'installe en machinerie et est équipé d'une antenne externe pour s'installer là où la couverture réseau est la plus forte. Il se substitue à une ligne téléphonique analogique traditionnelle.

² : Pour bénéficier du service CONNECT, votre ascenseur doit être équipé d'un module GSM compatible. Soit votre module GSM est déjà compatible et votre ascenseur est donc déjà éligible au Service Connect. Vous n'avez pas de module GSM ou il n'est pas compatible. Otis vous propose son module GSM sur devis.



Votre souscription aux services connectés

Otis propose à ses clients de souscrire des services connectés. Les services connectés sont fournis par Otis conformément aux termes et conditions de la présente souscription compris ses conditions générales et annexes. Ces services connectés complètent le contrat de maintenance souscrit auprès d'Otis par le Client pour l'entretien de ses équipements. En cas de conflit avec les termes du contrat de maintenance, les termes et conditions de la présente souscription régiront tous les droits ou obligations relatifs aux services connectés qu'Otis fournit au Client.

CE CONTRAT EST CONCLU ENTRE

VILLE DE TULLE

10 RUE FELIX VIDALIN

TULLE 19000

Représenté par Bernard Combes
ou un membre du conseil
municipal



**Le Maire-Adjoint délégué
Jérémie NOVAIS**

(ci-après désignée CLIENT)

Agence Centre

49 rue Georges Besse, Heliopolis -
Bâtiment B

JEAN-PHILIPPE AJUSTE

(ci-après, y compris Otis)



OTIS
Jean-Philippe AJUSTE
53, RUE JULES BOBILLOT
87100 LIMOGES
Tél. 05 55 79 65 61 - Fax 05 55 77 24 45

Transmis au contrôle de Légalité le : 16 MARS 2026

Date et Réf. de l'accusé de réception : 16 MARS 2026

AD04_090326



Équipement et prix

Otis propose de fournir les services connectés tels que définis ci-dessus pour l'équipement du client mentionné ci-après. La fourniture des services connectés par Otis suppose que l'équipement du client soit compatible avec lesdits services (travaux éventuellement nécessaires sur devis).

Service de maintenance connectée souscrit en complément du contrat de maintenance OTIS n° : OP-002167458

BÂTIMENT	N° ÉQUIPEMENT	PRIX UNITAIRE HT/AN
PARKING SAINT PIERRE	CVS61	180,00 €
ECOLE DE MUSIQUE	KV301	180,00 €
ECOLE DE MUSIQUE	KV300	180,00 €

Nombre d'appareils : 3

Prix total HT annuel : 540,00 €

Prix total TTC (TVA 20%*) annuel : 648,00 €

Le prix des Services Connectés est établi en tenant compte de l'utilisation de l'installation, des conditions économiques et de la TVA applicable à la date de l'offre. Le taux de TVA est fixé par la loi et les règlements d'application. Tout changement ultérieur de TVA (taux ou régime applicable) entraînera le réajustement automatique du prix TTC dû par le Client. En application du CGI et notamment de son article 257 ter, les services autonomes et distincts des prestations d'entretien de l'ascenseur sont des prestations de services sui generis relevant de la règle générale et soumises au taux normal de la TVA. A ce titre, OTIS ONET™ PLUS et OTIS ONET™ PRO ne peuvent pas être soumis à la TVA au taux réduit.



Durée

La Date de prise d'effet de la souscription est fixée au 01/01/2026

- La présente souscription est conclue pour une durée initiale ferme d'un (1) an hors période de gratuité éventuellement consentie par Otis. A l'issue de la période initiale payante, la souscription se poursuivra pour une durée indéterminée et les parties pourront la résilier par lettre recommandée moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours (date de réception).

La présente souscription, accessoire au contrat de maintenance, prend fin automatiquement à la fin du contrat de maintenance.

Conditions de règlement

Périodicité de facturation : Trimestriel à échoir

La facture sera adressée à la même période que celle du contrat d'entretien.

Mode de règlement : Virement bancaire

Délai de règlement : 30 jours

Offre valable 3 mois

POUR ET AU NOM DU CLIENT	
Signature <i>Par ma signature, je reconnais avoir pris connaissance des Services Connectée OTIS ONE™, Version OTIS022025 (4 pages) les accepte dans toute leur teneur et autorise Otis à extraire et à utiliser les données techniques permettant l'exécution des services de maintenance connectée.</i>	
Nom	
Date	
Tampon de l'entreprise	
POUR OTIS (NOM LÉGAL)	
Signature	
Nom	
Date	
Tampon de l'entreprise	



CONDITIONS GÉNÉRALES Service Connecté OTIS ONETM, OTIS ONE PLUS, OTIS ONE PRO, eCall et API - version OTIS022025

) Art.1 - Otis propose à ses clients de souscrire plusieurs services de maintenance connectée Otis ONETM (SERVICE CONNECTE). Le SERVICE CONNECTE est fourni par Otis conformément aux termes et conditions de la présente souscription compris toutes les pièces et annexes. La souscription au SERVICE CONNECTE est un contrat accessoire au contrat de maintenance souscrit auprès d'Otis par le Client pour l'entretien de ses ascenseurs (EQUIPEMENT DU CLIENT) qu'il vient compléter. En cas de conflit, les termes et conditions de la présente souscription régiront tous les droits ou obligations relatifs au SERVICE CONNECTE qu'Otis fournit au Client.
On entend par Client, le propriétaire, son représentant ou son mandataire

) Art.2 Prix

2.1. Le prix du SERVICE CONNECTE est établi en tenant compte de l'utilisation de l'installation, des conditions économiques et de la TVA applicable à la date de l'offre. Le taux de TVA est fixé par la loi et les règlements d'application. Tout changement ultérieur de TVA (taux ou régime applicable) entraînera le réajustement automatique du prix TTC dû par le Client. En application du CGI et notamment de son article 257 ter, le SERVICE CONNECTE autonome et distinct des prestations d'entretien de l'ascenseur est une prestation de service sui generis relevant de la règle générale et soumise au taux normal de la TVA. A ce titre, OTIS ONETM PLUS et OTIS ONETM PRO ne peuvent pas être soumis à la TVA au taux réduit. OTIS ONE étant un SERVICE CONNECTE lié à la maintenance de l'ascenseur dont il constitue l'accessoire, il bénéficie du taux réduit sous réserve du respect des conditions légales et réglementaires. Afin de bénéficier de l'éventuel taux réduit auquel le Client peut avoir droit en application de l'article 279-0 bis du CGI, il devra adresser obligatoirement à Otis, au minimum une fois par an, l'attestation de TVA prévue par ce texte avant le commencement des prestations (ou au plus tard avant la facturation). À défaut, la TVA au taux normal sera appliquée et aucune facture rectificative ne pourra être exigée par le Client conformément aux règles applicables. Le SERVICE CONNECTE est intégré sur la facture de maintenance sauf exception à l'initiative d'Otis, notamment pour des raisons de taux de TVA applicables.

2.2. Le prix du SERVICE CONNECTE est révisé selon les mêmes modalités que celles prévues dans le contrat de maintenance du Client sans que cette révision ne puisse être inférieure à 1 % par an.

2.3. Les remises de tout type, prévues ou consenties dans le cadre du contrat de maintenance, ne s'appliquent pas au prix des SERVICES CONNECTES.

) Art. 3. - Modalités de paiement

Le Client s'engage à régler à Otis en contrepartie du SERVICE CONNECTE souscrit le prix conformément aux conditions particulières. Sauf stipulation contraire, le SERVICE CONNECTE est payé dans les mêmes conditions et au même moment que le contrat de maintenance. 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 SERVICE CONNECTE souscrit. 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 SERVICE CONNECTE souscrits aux torts exclusifs du Client.

) Art.4. - Résiliation

A l'issue de la 1^{ère} année de souscription payante au SERVICE CONNECTE (la période de gratuité éventuellement consentie n'est pas prise en considération pour déterminer l'arrivée du terme de la 1^{ère} année),

les parties peuvent résilier la souscription du SERVICE CONNECTE à tout moment par courrier recommandé avec avis de réception moyennant un délai de préavis de 30 jours.

La résiliation de la souscription du SERVICE CONNECTE par l'une des parties quel qu'en soit le motif n'entraîne pas la résiliation du contrat de maintenance connecté. La souscription des SERVICE CONNECTE proposés par Otis étant accessoire au contrat de maintenance signé avec Otis, la résiliation du contrat de maintenance entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation de l'ensemble des SERVICES CONNECTES souscrits.

DROIT DE RÉSILIER DE PLEIN DROIT LA SOUSCRIPTION SI L'UN DES ÉVÉNEMENTS SUIVANTS SE PRODUIT :

Par le Client ou Otis :

En cas de survenance d'un événement tel que décrit à l'article 10.2 ci-après.

Par le Client :

La non-délivrance du SERVICE CONNECTE attendus dont l'origine ne serait pas de la responsabilité du Client après mise en demeure non suivie d'effet dans un délai de 15 jours.

Par Otis :

- En cas de travaux entrepris sur l'EQUIPEMENT NUMÉRIQUE par quelqu'un d'autre qu'Otis sans son accord préalable ;
- Lorsque le Client refuse ou omet d'effectuer des travaux ou des remplacements de matériel qui ne relèvent pas du champ d'application de la souscription ou du contrat de maintenance dans un délai raisonnable après qu'Otis ait informé le Client par écrit de la nécessité de réaliser des travaux ou remplacements pour pouvoir continuer à fournir le SERVICE CONNECTE ;
- En cas de non-paiement par le Client des sommes dues au titre de la souscription dans les délais de leur exigibilité ;
- En cas de non-respect par le Client de ses obligations et notamment de l'article 7.2 ci-après, étant entendu que cette résiliation prendra effet dix (10) jours après la date de notification écrite au Client, si ce dernier n'a pas entièrement remédié à la cause et purgé l'effet de cette violation dans ledit délai de dix (10) jours.

) Art.5. - Résolution

La souscription pourra être annulée si l'installation et/ou l'exploitation et/ou l'activation de l'EQUIPEMENT NUMÉRIQUE et/ou du SERVICE CONNECTE ne sont pas réalisables malgré les diligences d'Otis.

) Art.6. – Toute modification de la présente souscription doit faire l'objet d'un avenant accepté des deux parties.

) Art.7. - EQUIPEMENTS NUMERIQUES

Pour les besoins de la fourniture du SERVICE CONNECTE, Otis pourra, en fonction de l'EQUIPEMENT DU CLIENT, proposer préalablement au Client un devis de fourniture et pose de matériel tel que par exemple boîtier GSM, écran eView™, capteurs, caméras, appareils de surveillance à distance, appareils de communication (EQUIPEMENT NUMÉRIQUE).

Otis installera également le/les logiciel(s) (LOGICIELS) nécessaire(s) à la fourniture du SERVICE CONNECTE. Le Client accorde à Otis l'accès au(x) bâtiment(s) du Client ou à distance pour installer l'EQUIPEMENT NUMÉRIQUE et/ou les LOGICIELS sur l'EQUIPEMENT DU CLIENT.

Le Client autorise Otis à utiliser son électricité ainsi que son équipement de communication afin de connecter et d'assurer le fonctionnement de l'EQUIPEMENT NUMÉRIQUE. Otis peut utiliser des composants neufs ou remis à neuf de qualité comparable.

Le Client doit à Otis toute l'assistance raisonnable nécessaire pour :

- prévenir ou atténuer toute menace à la cybersécurité ou toute utilisation non autorisée de l'EQUIPEMENT CLIENT, de l'EQUIPEMENT NUMÉRIQUE et des LOGICIELS, et
- suivre les instructions requises par Otis ou se conformer aux dispositions réglementaires applicables.



CONDITIONS GÉNÉRALES Service Connecté OTIS ONETM, OTIS ONE PLUS, OTIS ONE PRO, eCall et API - version OTIS022025

Art 7.1. - Propriété de L'EQUIPEMENT NUMERIQUE

L'EQUIPEMENT NUMERIQUE hors Hardware et Software est la propriété du Client. Le Client autorise Otis à utiliser tout l'EQUIPEMENT NUMERIQUE pour fournir le SERVICE CONNECTE. Pendant toute la durée de la souscription et du contrat de maintenance signé avec Otis, l'EQUIPEMENT NUMERIQUE ne doit être utilisé que par le personnel autorisé d'Otis et exclusivement en relation avec l'EQUIPEMENT DU CLIENT sur lequel il a été installé.

Le Client reste responsable de l'EQUIPEMENT NUMERIQUE et de son remplacement en cas de dégradation dont Otis ne serait pas responsable et/ou de vol, afin de permettre à Otis de continuer à fournir le SERVICE CONNECTE. Le Client prendra le cas échéant toute assurance qu'il jugera utile. Le Client limitera l'accès à l'EQUIPEMENT NUMERIQUE au personnel autorisé Otis pendant la durée de la souscription et du contrat de maintenance.

Art.7.2. - Propriété des LOGICIELS : Les LOGICIELS (inclus hardware et software) sont la propriété exclusive d'Otis et resteront soumis aux présentes conditions même après expiration de la souscription. Sous réserve du respect par le Client des termes de la présente souscription, Otis accorde au Client une licence personnelle, non exclusive, non sous-licenciable, non transférable et révocable sur les LOGICIELS résidant dans l'EQUIPEMENT NUMERIQUE pour une utilisation en relation avec la fourniture du SERVICE CONNECTE par Otis. Le Client accepte de conserver le(s) LOGICIELS résidant dans l'EQUIPEMENT NUMERIQUE de manière confidentielle en tant que secret commercial d'Otis et ne permettra pas à des tiers d'utiliser, d'accéder, d'examiner, de copier, de divulguer, de démonter ou d'effectuer de l'ingénierie inverse sur ce (s) LOGICIELS.

À l'expiration de la présente souscription, Otis désactivera/enlèvera le(s) LOGICIELS soit à distance, soit par une visite sur place. Le Client fournira à Otis l'accès aux bâtiment(s) afin de faciliter ses interventions.

Art.8. - Exclusions

Les obligations d'Otis en vertu de la souscription au SERVICE CONNECTE ne comprennent pas la fourniture de tout travail lié à l'EQUIPEMENT NUMERIQUE (et à ses pièces), y compris, mais sans s'y limiter, sa réparation ou son remplacement en raison de l'usure normale, la durée de vie ou de toute cause indépendante de la volonté d'Otis tel que par exemple, le vandalisme, l'abus, la mauvaise utilisation, la négligence, les événements de force majeure, l'obsolescence des pièces et/ou des LOGICIELS, les accidents/incidents non provoqués par Otis.

Otis peut, à sa seule discrétion, fournir des mises à jour des LOGICIELS, des correctifs ou des corrections de bogues.

Art. 9. - Evaluation de l'EQUIPEMENT CLIENT

Le Client accorde à Otis l'accès à distance et/ou sur place à son (ses) bâtiment(s) afin d'évaluer l'EQUIPEMENT CLIENT, de fournir des solutions et des mises à jour, de recueillir des données, d'apporter des modifications à la configuration du système et proposer l'adjonction ou le remplacement de matériel. Si les diagnostics concluent à la nécessité d'un service sur place ou d'autres actions correctives sur l'EQUIPEMENT CLIENT, le Client devra y procéder afin de permettre à Otis de délivrer le SERVICE CONNECTE. Cette intervention se fera le cas échéant dans les conditions et limites du contrat de maintenance souscrit par le Client auprès d'Otis ou des éventuelles garanties liées aux EQUIPEMENTS NUMERIQUES.

Art. 10. - Propriété des données

Art. 10.1. Otis n'est pas propriétaire des DONNÉES CLIENT, mais dispose d'une licence limitée pour utiliser ces DONNÉES CLIENT dans le cadre de l'exécution de ses obligations.

« DONNÉES CLIENT » : les informations personnelles et/ou les données d'utilisation de l'application combinées aux informations personnelles qu'Otis reçoit du Client ou de ses utilisateurs finaux, auxquelles elle a accès ou qu'elle traite d'une autre manière pour le Client ou en son nom dans le cadre de la souscription.

Les données suivantes resteront la propriété d'Otis : toutes les données (i) liées à et générées par l'EQUIPEMENT CLIENT et l'EQUIPEMENT NUMERIQUE, (ii) générées par les outils de diagnostic à distance, de diagnostic de service et d'analyse prédictive d'Otis, et (iii) les données agrégées anonymes dérivées des données du Client qui ne peuvent raisonnablement pas être manipulées pour identifier un individu

Art.10.2. L'EQUIPEMENT NUMERIQUE et/ou le SERVICE CONNECTE fournis peuvent donner lieu à la collecte d'informations personnelles identifiables. Lorsqu'une partie fournit à l'autre des informations personnelles identifiables, les deux parties se conforment à toutes les lois applicables en matière de confidentialité des données lors de la collecte, du traitement et du transfert de ces informations et n'utilisent ces informations personnelles que pour la fourniture du SERVICE CONNECTE et à aucune autre fin. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 juin 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 entré en vigueur le 25 mai 2018, 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/>.

Notamment le Client a accès à un portail comportant diverses données concernant ses appareils. A des fins uniques de transparence, le nom des personnes ayant appelé pour une désincarcération ou une panne est mentionné. Le Client et son représentant s'engagent à ne faire aucun traitement ou usage de quelque manière que ce soit de ces données personnelles.

L'application eCall™ à destination d'utilisateurs finaux renvoie à une déclaration de confidentialité qui lui est propre et consultable depuis cette application.

Art. 11 - Responsabilité d'Otis

Art. 11.1. Sauf si la réglementation l'interdit, la responsabilité d'Otis est limitée aux dommages directs causés par sa faute ou sa négligence dans le cadre du contrat, à l'exclusion des dommages indirects. En tout état de cause, la responsabilité d'Otis sera limitée, dans la mesure permise par la loi, au montant payé par le Client à Otis au titre de l'abonnement au cours des douze (12) derniers mois.

La fourniture d'un SERVICE CONNECTE n'est en aucun cas une garantie quelconque ni une assurance contre les accidents, les dégâts ou les incidents de fonctionnement. Otis propose des SERVICES CONNECTES pour rendre l'interaction entre Otis, l'installation, le Client et les utilisateurs finaux, plus efficace. La disponibilité des SERVICES CONNECTES dépend également de facteurs non maîtrisés par Otis, telles que les conditions d'exploitation et d'entretien du bâtiment, les télécommunications, la connectivité, etc...et dont elle ne saurait être responsable.

Art. 11.2. Aucune des parties ne sera tenue responsable si elle ne respecte pas la présente souscription en raison d'une cause qui échappe à son contrôle raisonnable et qui ne pouvait être raisonnablement prévue lors de la signature de la souscription. Les événements suivants constituent une liste non exhaustive de ces causes : directives des gouvernements nationaux ou locaux, documents réglementaires, lois ou règlements nouveaux ou modifiés, guerres, pandémies, grèves, terrorisme, cybercriminalité, émeutes, catastrophes naturelles et indisponibilité des systèmes de télécommunication et d'information, ainsi que de manière générale tous les cas de force majeure tels que reconnus par les tribunaux.

La partie concernée peut résilier la présente souscription moyennant un délai de préavis écrit de 15 jours.

Art. 12 - Autres dispositions

Art. 12.1. Nullité - Si 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



CONDITIONS GÉNÉRALES Service Connecté OTIS ONETM, OTIS ONE PLUS, OTIS ONE PRO, eCall et API - version OTIS022025

Art. 12.2. Communication - Pour l'exécution de la présente souscription, Otis peut être amenée à utiliser l'adresse mail du Client. Il appartient d'informer Otis de toute modification de son adresse mail dans les plus brefs délais. Otis ne saurait être tenue responsable de la non-réception d'une information en raison d'une modification d'adresse non transmise à Otis.

Art. 12.3. Médiation - Les coordonnées du médiateur et les modalités de sa saisine sont mentionnées dans le contrat de maintenance souscrit avec Otis. En l'absence d'une telle mention, vous pouvez obtenir tous les renseignements nécessaires auprès de votre contact habituel.

Art. 12.3. Cession - Les obligations et droits d'Otis attachés à la souscription sont de plein droit transférables à toute société affiliée contrôlant Otis, contrôlée par elle ou sous contrôle commun.

Art. 13 - Acceptation

Le Client accepte les présentes conditions et, lorsqu'elles s'appliquent, les conditions de licence suivantes : (i) l'annexe BMS API ; (ii) l'annexe Otis eCall™ Pro/Otis eCall Plus.

Service CONNECT®

Pendant la durée de la souscription, Otis met à la disposition du Client une ligne GSM attribuée par un opérateur partenaire d'Otis. Otis pourra changer d'opérateur à sa convenance sans autorisation du Client.

Pour pouvoir bénéficier de ce service, l'ascenseur doit être équipé d'un module GSM compatible. Otis peut vous proposer en supplément en cas de besoin, un module GSM. Bien que la couverture réseau en France soit de très bonne qualité, il se peut que votre installation échappe à cette couverture. Dans ce cas exceptionnel, le fonctionnement de votre module GSM sera impossible. Nous vous recommandons donc de laisser disponible la liaison téléphonique existante (filaire ou autre), si elle existe déjà, dans l'attente de la confirmation du bon fonctionnement de votre module GSM.

En cas de non-fonctionnement, Otis procédera au retrait du module, à l'annulation de la souscription et à votre remboursement. Votre système de téléalarme et/ou télésurveillance sera alors raccordé sur la ligne téléphonique préexistante.

La ligne GSM permettant notamment de traiter les alarmes pour usagers bloqués en cabine afin que le service de dépannage puisse intervenir, il est recommandé au Client de mettre son appareil à l'arrêt tant que la ligne ne sera pas établie ou rétablie en cas de suspension ou de résiliation du service CONNECT®.

En cas de résiliation du service CONNECT® et/ou du contrat de maintenance Otis, il appartient au Client pour la sécurité des passagers (incluant la communication bidirectionnelle entre la cabine d'ascenseur et le centre de service tel que requis par la réglementation en vigueur), de mettre en place un nouveau système de communication de l'appareil conforme à la réglementation en souscrivant immédiatement l'abonnement de son choix et en réalisant à sa charge les travaux éventuellement nécessaires.

Otis ne saurait être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes pouvant survenir aux passagers si le Client maintient son (ses) appareil(s) en service malgré l'absence de communication bidirectionnelle, Otis se tenant à la disposition du Client pour le (s) mettre à l'arrêt.

Information : Si vous faites le choix de passer par votre propre opérateur à l'issue de votre souscription, contacter Otis afin de connaître les caractéristiques de la carte SIM nécessaire au bon fonctionnement de votre équipement.

Attention, en cas de vol ou d'usage frauduleux, les surconsommations et remplacements de carte sont à la charge du propriétaire de la carte SIM.

Service eView™

Pendant la durée de la souscription du service eView™, l'écran présent en cabine pourra être utilisé comme moyen d'information à destination des passagers.

Le Client a accès à un contenu multimédia utilisable à sa discrétion. Le Client s'engage à ne pas modifier, accorder de sous licence ou distribuer le contenu mis à sa disposition.

Le Client reste seul responsable, sans aucun recours à l'encontre d'Otis, des images/vidéos/sons qu'il pourrait diffuser en sus du contenu qui lui est proposé par Otis. Le Client s'engage notamment à cet effet (i) à s'assurer que les images/vidéos/sons ainsi diffusés sont appropriés et convenables à une diffusion publique, (ii) que les images/vidéos/sons diffusés sont libres de droits, (iii) que si les images/vidéos/sons sont procurés par Otis et pour lesquels Otis est détenteur des droits d'auteur ou s'est acquitté de toute redevance, ces images/vidéos/sons ne sont pas altérés, (iv) à s'acquitter le cas échéant, de tous droits/redevances nécessaires à la diffusion d'images/vidéos/sons, non procurés par Otis et qu'il souhaiterait diffuser au moyen, notamment, des écrans, installés par Otis.

Le Client relève et garantit Otis contre toute réclamation et/ou recours administratif ou judiciaire d'un tiers (se prévalant d'un droit d'auteur ou d'une mission de collecte des droits dus aux auteurs, compositeurs et éditeurs de musique, y compris les droits et redevances au titre de la rémunération équitable) à son encontre.

Sauf pour les écrans eView™ Service qui restent noirs, en cas de résiliation des services connectés Connect/eView ou du contrat de maintenance Otis, l'écran servira uniquement comme indicateur de position. Les services de connectivité et de diffusion de contenu ne seront plus fournis.

Service eCall™

Sous réserve de caractéristiques techniques compatibles, le Client pourra souscrire le Service eCall™

Le service eCall™ est délivré à travers l'usage d'une Application sous IOS ou Android. Son accès suppose l'acceptation de conditions générales propres à son utilisation. Le Client reconnaît en avoir eu connaissance et les accepter également dans toute leur teneur. S'il le souhaite, le Client peut les obtenir auprès d'Otis.

En cas de résiliation de ce service, les appareils du Client ne pourront plus être appelés et commandés à distance. Un délai peut être toutefois nécessaire avant leur suppression.

Dans le cadre de la souscription au service eCall, l'annexe Otis eCall™ Pro/Otis eCall Plus trouve application.

Service API

Dans le cadre de la souscription au service d'échange de données par API, l'annexe BMS API trouve application.



CONDITIONS GÉNÉRALES Service Connecté OTIS ONETM, OTIS ONE PLUS, OTIS ONE PRO, eCall et API - version OTISo22025

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.

La date d'effet de la souscription s'entend sous réserve du délai de rétractation.



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

Veillez 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
(indiquer le nom de votre Ingénieur Commercial)

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation de la souscription des services connectés suivants :

-
 -
- (Compléter avec le nom des services connectés auxquelles vous renoncez)

Signé le : (Mentionner la date à laquelle vous avez accepté la souscription)
 N° du contrat de maintenance concerné : 45..... (Compléter le n° de contrat)
 Nom :
 Adresse :
 Date :
 Nom :
 Fonction/qualité :
 Cachet et Signature

Transmis au contrôle de Légalité le : 16 MARS 2026

Date et Réf. de l'accusé de réception : 16 MARS 2026

AD64_09032026