



ASCENSEUR  
ESCALATOR  
PORTE  
ELEVATEUR

Service Tertiaire

## 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 : 450FYLOO / N° d'affaire : 450FYLOO001

---

### Adresse de l'installation

RUE PIERRE ET MARIE CURIE  
31670 LABEGE

---

### Contrat établi entre

IOT VALLEY - LOCATAIRE APREAM - N° SIREN  
représenté par  
agissant en qualité de

Adresse  
231 RUE PIERRE ET MARIE CURIE  
31670 LABEGE

Tel. 05 82 08 07 87

Fax

---

### Et la société Otis

Adresse  
Agence Service de Toulouse  
22, Rue Jean Monnet  
31242 L' UNION Cedex

Tel. 05 34 25 63 00

Fax 05 34 25 63 01

# 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

#### Maintenance

- Organisation du plan de maintenance :
  - visites régulières espacées au maximum de 6 semaines,
  - visites semestrielles,
  - visites annuelles comprenant notamment le nettoyage du toit de cabine, du fond de cuvette et du local de machines.
- Etude de sécurité (décret n° 2008-1325).

Maintenance préventive supplémentaire.

Page 7

#### Matériel

Contrat Minimal :  
réparation ou remplacement des pièces listées pour le contrat Minimal.

Contrat Etendu :  
réparation ou remplacement des pièces listées pour le contrat Etendu.

Page 8

#### Intervention

- Délai maximum d'arrivée sur place pour libérer un passager bloqué en cabine : 1 heure.
- Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 17h, dans un délai maximum de 6 heures.

1. Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 19h, dans un délai maximum de 4 heures.
2. Intervention pour dépannage 7j/7, 24h/24, dans un délai maximum de 4 heures la journée et de 8 heures la nuit.
3. Selon la technologie de votre ascenseur, possibilité de souscrire le contrat Elite

Page 9

#### Communication

- Un contact commercial personnalisé.
- OTIS LINE : accessible 24h/24 et 7j/7.
- Carnet d'entretien électronique et rapport annuel d'activité sur [www.otis.com](http://www.otis.com).
- L'information par e-mail (ou fax) en cas d'ascenseur arrêté.
- Rencontre du technicien avec le propriétaire ou son représentant.

1. Information systématique par e-mail (ou fax) avertissant d'un appel traité par OTIS LINE puis donnant le compte-rendu de l'intervention.
2. e-Service : les bilans détaillés du service des ascenseurs pour les 12 derniers mois sur [www.otis.com](http://www.otis.com).
3. Exploitation télésurveillance REM.
4. Exploitation téléalarme.

Page 10

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

# Conditions Particulières

## Service Tertiaire

N° du contrat : 45OFYLOO / N° d'affaire : 45OFYLOO001

Maintenance Otis Service Tertiaire

**Matériel : Contrat Minimal**

### Options retenues au contrat

Famille option	Les options personnalisées
Communication	VENTE REM LIBERTÉ

### Durée du contrat

Date d'effet Contrat : 01/01/2018

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 5 an(s), renouvelable par renouvellement tacite pour des périodes d'une durée de 5 an(s), sauf préavis reçu par Otis par lettre recommandée 6 mois avant l'expiration d'une de ces périodes.

Date d'échéance : 31/12/2022

### 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 : Juin

Date d'application : 01 Janvier

Formule de révision de prix :

$$P = P_0 \times [(0,8 \times ICHT\text{-IME}/ICHTE_0) + (0,1 \times BT48/BT48_0) + (0,1 \times ICHT\text{-J}/ICHTE\text{-J}_0)]$$

où : ICHT\text{-IME} : Indice coûthoraire du travail Industrie Mécanique et Electrique (ex ICHTTS1)

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

ICHTE\text{-J} : Indice de coûthoraire 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
ICHTE\text{-IME}	100	105
BT48	700	715
ICHTE\text{-J}	100	103

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

### Conditions de règlement

Périodicité de facturation : Semestriel à échoir

Mode de règlement : Chèque

Délai de règlement : 50 jours

### 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 : 450FYLOO / N° d'affaire : 450FYLOO001

N° Appareil	Type	Charge (en kg)	Vitesse (m/s)	Contrôle	Nbre Niv	Prix Annuel HT Euro *	TVA %	Prix Annuel TTC Euro *
YP919	ASC	630.00	1.00	VF Geared	2.00	700,00	20	840,00

Total HT Euro * :	700,00
Total TTC Euro * :	840,00

N° Appareil	Site Appareil	Adresse Appareil	Date Effet Prestations	Date de 1ère Facturation
YP919	MAGNUS FRANCE	RUE PIERRE ET MARIE CURIE 31670 LABEGE	01/01/2018	01/01/2018

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 : 30/11/2017

Par ma signature, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Entretien des Ascenseurs \_Version OTIS201702ASC (3 pages) et les accepter dans toute leur teneur.

**OTIS** (Nom et Fonction) :  
JULIE VOISIN  
Ingénieur Commercial

Signature

**CLIENT** (Nom et Fonction) :

Date : 12/12/2017  
Signature et cachet

*Halle* *Dir. Sanno*  
**IOT VALLEY**  
425 rue Jean Rostand  
31670 LABEGE  
425 rue Jean Rostand  
Siret 539 827 733 00020  
Siret 539 827 733 00020







# Le Service Otis

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

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

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

## Le service Otis de proximité

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

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

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

## Le personnel Otis qualifié

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

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

## L'équipement des techniciens Otis

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

L'outillage traditionnel est complété par l'Outitec<sup>(3)</sup> : ordinateur portable du technicien. Élément clé de l'information sur le service rendu, Outitec utilise la technologie RFID<sup>(4)</sup> qui apporte à nos clients une garantie de présence effective du technicien sur site et de traçabilité électronique de toutes nos opérations.

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

## La mesure permanente des engagements d'Otis

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

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

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

# 1. LA MAINTENANCE DE VOTRE ASCENSEUR

## OTIS S'ENGAGE

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

## La base Otis

### • L'organisation du plan de maintenance Otis

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

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

Les opérations de maintenance sont organisées au rythme :

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

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

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

### • L'étude de sécurité Otis

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

## Option Otis

### • Maintenance préventive supplémentaire

En complément du plan de maintenance préventive conditionnelle visant à assurer le fonctionnement et la sécurité de l'ascenseur, Otis propose un programme supplémentaire de maintenance préventive systématique.

Ce programme ciblé, qui intègre des réglages systématiques effectués à des fréquences prédéfinies, permet d'obtenir les meilleures performances disponibles avec la technologie en place sur votre ascenseur.

### ➤ LE + SAE

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

### ➤ CE QUI N'EST PAS INCLUS

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

### PRÉCISION UTILE

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



### 3. LA RAPIDITE D'INTERVENTION DE NOS EQUIPES

#### OTIS S'ENGAGE

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

#### La base Otis

##### • Passager bloqué en cabine

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

##### • Interventions pour dépannage et remise en service

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

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

##### • Intervention de réparation ou de remplacement de matériel

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

###### • Pièces de rechange Otis

Grâce au Centre Européen EPC<sup>(2)</sup> de pièces détachées situé à Roissy<sup>(2)</sup>, Otis dispose d'un nombre incomparable de références stockées et livrables dans des délais très courts.

###### • Réparations et fournitures de produits de modernisation Otis

Installé en région parisienne<sup>(2)</sup>, le Centre Produit Service<sup>(2)</sup> d'Otis fournit les produits de modernisation et assure les réparations nécessitant un traitement en atelier.

###### • Pièces des autres constructeurs

SODICA<sup>(2)</sup>, filiale d'Otis spécialisée dans la distribution de composants et de pièces détachées d'ascenseurs, distribue plus de 20 marques et dispose d'un stock sur les pièces les plus courantes.

#### Les options Otis

##### I. Interventions rapides 7j/7 de 8 heures à 19 heures

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

##### 2. Extension de dépannage 24h/24

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

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

#### AVANTAGE OTIS

OTIS LINE bénéficie des technologies les plus performantes pour :

- enregistrer rapidement les appels,
- transmettre efficacement au technicien sur son téléphone mobile les demandes d'interventions.

#### IMPORTANT

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

#### PRÉCISION UTILE

Le délai d'approvisionnement garanti pour les pièces de rechange courantes et ne nécessitant pas d'adaptation est de 48 heures les jours ouvrés à compter de la commande.

Dans les autres cas, les délais de réparation dans le cadre du contrat peuvent atteindre 5 semaines.

Pour tout arrêt de l'ascenseur, les délais d'intervention sont communiqués au Client en fonction des travaux à réaliser.

#### CE QUI N'EST PAS INCLUS

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

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

