



**Registre d'accessibilité du Musée de  
Préhistoire  
James Miln-Zacharie Le Rouzic  
de Carnac**



## Accessibilité de l'établissement



### Bienvenue au Musée de Préhistoire de Carnac



→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui

non



→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

oui

non



### Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.   
C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé.   
C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.



### Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé  oui  non

→ Le personnel connaît le matériel  oui  non



Contact : 02 97 52 22 04 / [contact@museedecarnac.fr](mailto:contact@museedecarnac.fr)



### Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 215 600 347 00060

Adresse : Place Christian Bonnet, 56340 CARNAC

# Bienvenue

Bienvenue au musée de Préhistoire de Carnac.

Ce musée présente des collections d'objets préhistoriques et gallo-romains.

## Accessibilité en quelques mots ...

Le bâtiment est accessible à tous.

Chaque visiteur peut avoir accès à une animation adaptée.

-La quasi-totalité des animations sont adaptées aux personnes à mobilité réduite et aux personnes déficientes mentales.

Chaque visiteur peut trouver un outil de visite adapté.

-Les personnes déficientes mentales n'ont pas accès à des synthèses en facile à lire et à comprendre.

Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et de ses services.

Le musée prête aussi des outils de confort de visite.

-Il est possible de demander un fauteuil roulant ou une chaise pliante ainsi que d'avoir accès aux audioguides disponibles dans trois langues différentes dont le français.

-Le matériel est entretenu et adapté.

-Le personnel connaît le matériel et est capable de s'en servir.

Le personnel est sensibilisé aux différents handicaps et donc à la nécessité d'adapter son accueil.

Le personnel est formé et sera formé pour ceux qui ne le sont pas encore.

Le registre d'accessibilité est consultable sur le site internet ainsi qu'à l'accueil du musée.

# Sommaire

## I) Accessibilité du musée

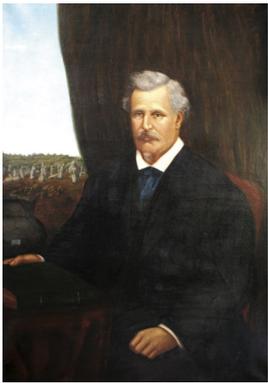
- Introduction : le musée de Préhistoire  
la politique d'accessibilité
- Informations pratiques : les accès  
les horaires  
les tarifs  
les contacts  
les outils de confort de visite
- Que faire au musée de Préhistoire de Carnac :  
l'accès aux activités et aux ateliers proposés  
les visites et ateliers en groupes de personnes  
étant atteint d'un handicap

## II) Travaux et planification

- Projet d'Ad'AP

## III) Formations des personnes au contact des publics

## Le musée et ses pionniers



Le musée de Préhistoire James Miln-Zacharie Le Rouzic présente les collections emblématiques de la région retraçant la Préhistoire du paléolithique au néolithique ainsi que l'antiquité gallo-romaine. Ces collections ne cessent de s'enrichir et proposent photographies, films et objets lui conférant le titre de premier musée au monde sur le mégalithisme.



Le premier musée ouvrit en 1882 à la suite de la mort de James Miln et du don de ses objets à la ville de Carnac.

Depuis 1985, le musée s'est installé dans l'ancien presbytère et offre collections permanentes, expositions temporaires et ateliers portant sur les pratiques des hommes préhistoriques. Le musée porte le label « Musée de France » depuis de nombreuses années et est classé « Monuments Historiques » depuis 1928 sous l'impulsion de Zacharie Le Rouzic.



James Miln (1819-1881), antiquaire écossais, s'arrête dans la région de Carnac au cours des années 1870 et entreprend des fouilles dans la région. Il s'intéresse particulièrement aux périodes antiques et médiévales.

Zacharie Le Rouzic (1864-1939), dernier d'une fratrie et jeune homme très curieux, deviendra commis auprès de James Miln puis gardien du musée et enfin conservateur du premier musée de Préhistoire. Zacharie Le Rouzic sera aussi archéologue dans sa vie et fouillera bon nombre de sites mégalithiques dans la région de Carnac. A la suite des fouilles du tumulus saint Michel qui assirent sa réputation, il entreprit de faire classer plus de 130 sites au titre des « Monuments Historiques ».

Plus d'un siècle après le classement des mégalithes au titre des « Monuments Historiques », ils sont en lice pour rentrer au patrimoine mondial de l'UNESCO.

## Politique d'accessibilité au musée

Depuis quelques années, le musée a mis en place certains dispositifs afin de permettre la visite du musée la plus confortable aux personnes de tous âges avec ou sans handicap .

Cela implique un bâtiment où les collections et les contenus culturels sont accessibles à tous.

Le musée propose des offres inclusives (audioguides, livret-jeux, guides (papier), etc) permettant de répondre aux attentes d'un public ayant besoin d'assistance ou non.



## Accès et informations pratiques et contact

### Accès :

Adresse : Place Christian Bonnet, 56340 Carnac

Public individuel:

-Devant le musée : parking payant de juin à septembre

-A moins de 5 min : parking du marché tous les jours sauf mercredi et dimanche –  
gratuit—

Public en groupe:

-A 10 min à pied : parking pour autocars en contrebas du tumulus Saint Michel —  
gratuit—

Présence de 8 marches pour accéder à l'accueil, possibilité d'une entrée par l'arrière du bâtiment pour les personnes à mobilité réduite (prévenir l'accueil au moyen de l'interphone auprès du grand portail au devant du musée) et utilisation de l'ascenseur

### Informations pratiques :

<https://www.museedecarnac.com/horaires/>

Le musée est fermé les 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre.

### Contact :

@ : [contact@museedecarnac.fr](mailto:contact@museedecarnac.fr)

tel : 02 97 52 22 04

Site internet : <https://www.museedecarnac.com>

## Tarifs des visites

<https://www.museedecarnac.com/tarifs/>

Les billets sont valables une journée. Les billets délivrés moins d'une heure avant la fermeture du soir, sont valables le lendemain.

**Un justificatif est obligatoire pour tous les tarifs préférentiels.**

Pass des mégalithes : tarifs réduits sur différents sites mégalithiques de la région; plein tarif sur le premier site visité puis tarifs avantageux sur les autres.

-Alignements de Carnac / Musée de Préhistoire, Carnac / Cairn du petit mont, Arzon / Cairn de Gavrinis / Mégalithes de Locmariaquer

Gratuité à titre individuel :

- Habitants de Carnac et agents municipaux
- Conservateurs et préhistoriens
- Membres des Amis du musée et/ou membres de la Société Polymathique du Morbihan
- Demandeurs d'emplois recevant les minimas sociaux
- Personne handicapée avec un accompagnateur (2 entrées gratuites)**
- Donateurs
- Guides conférenciers possédant une carte professionnelle
- Journalistes
- Membres de UNESCO-Icom
- Enseignants (dans le cadre d'une préparation de visite suite à une option sur le planning ou en formation)
- Accompagnateurs de groupes
- Association Paysages de Mégalithes (équipe et bureau)
- Agents de CMN Carnac et Locmariaquer
- Professionnel de l'accueil touristique porteurs du « Passeport Découverte »
- Adhérents individuels Bretagne Musées
- Manifestations évènementielles

Gratuité à titre groupé :

- Etablissements scolaires de Carnac et animations organisées par le Pôle Education-Jeunesse
- Etablissements médicaux et médico-sociaux
- Jumelage avec La Clusaz et Illertissen
- Publics bénéficiant de la gratuité à titre individuel

## Outils de confort de visite

Le musée de préhistoire met à votre disposition différents outils afin de rendre votre visite agréable.

-Fauteuil roulant ou chaises pliantes (prêt gratuit à l'accueil)

- Les personnes à mobilité réduite peuvent rentrer dans le musée par l'arrière en prévenant l'accueil au moyen de l'interphone (positionné à côté du grand portail à l'avant du musée)

-Audioguides en langue française, allemande ou anglaise (2€/appareil), possibilité de régler le son (adaptés aux personnes déficientes auditives), pas d'audiodescription (non adaptés aux personnes déficientes visuelles)



-Espace enfants (fac-similés, possibilités de se déguiser, quiz, jeux, dessins)

-Fac-similés avec possibilités de les toucher notamment pour les personnes déficientes visuelles



-Certaines salles du musée disposent d'explications par vidéo non sonores et toutes sous-titrées en langue française

Le musée dispose aussi d'un ascenseur à signal visuel et sonore (Cf maintenance annexe) ainsi que des toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite et une table à langer. Les escaliers disposent de nez de marche contrastés et anti-dérapants permettant une utilisation des escaliers par la majorité des publics.

Dans les expositions temporaires, plusieurs dispositifs sont mis en accès libre:

-panneaux synthèses en gros caractères et en facile à lire et à comprendre

-vidéos non sonores, sous titrées en langue française

**Le musée des origines**  
a été créé par des Carnacois,  
passionnés d'archéologie,  
il y a plus de 140 ans.

**Dans les années 1980**  
il a été déplacé dans le bâtiment  
de l'ancien presbytère.  
Il a reçu de nombreux prix.

Sorti(s)  
de Terre

English version



**Aujourd'hui** le musée a pour  
missions l'étude des collections,  
leur conservation,  
et la diffusion des connaissances.

**Au quotidien** l'équipe du musée  
travaille collectivement dans cet  
objectif. Mais le bâtiment de l'ancien  
presbytère ne convient plus.

Sorti(s)  
de Terre

English version



# Outils de confort de visite

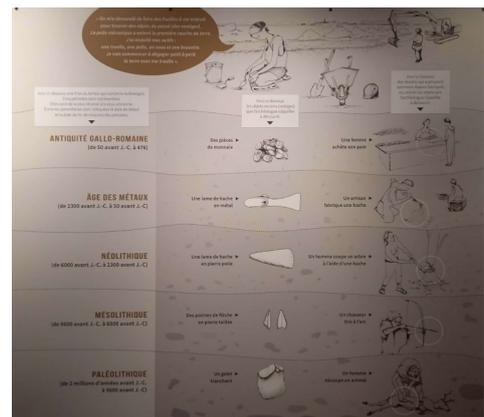


Association française  
des personnes handicapées intellectuelles

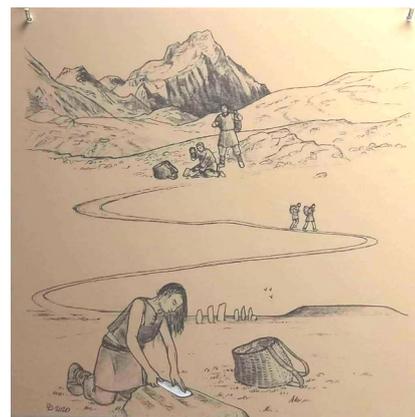
## L'association « Nous Aussi » :

Depuis 2018, le musée de Préhistoire s'est associé à l'association « Nous aussi » dans le but de rendre le musée plus accessible au plus grand nombre de personnes et de tous âges. Le but est aussi de croiser le regard scientifique des archéologues avec la vision artistique du dessinateur en rendant tous cela accessible au grand public. Plusieurs dispositifs ont été mis en place afin de rendre la visite la plus agréable et compréhensible possible :

-Les panneaux explicatifs de la première salle ont été refaits afin de permettre aux personnes déficientes mentales de lire et de comprendre l'origine du musée et ce qui y est exposé ; une explication de la colonne stratigraphique et une explication du travail des archéologues (fouilles, vestiges identifiables et hypothèses envisagées en fonction des objets trouvés).



-Certaines vitrines sont accompagnées de dessin afin de comprendre le sens de la vitrine mais aussi comment les hommes de la préhistoire vivaient et fabriquaient leur artisanat (chopper, poteries, gravures, provenance lointaine de la pierre, transformation de la nature, etc) ; les rituels funéraires (inhumation mésolithique de la dame de Téviac, inhumation néolithique dans le tumulus Saint Michel, etc).



## Activités culturelles

### Seules ou groupées

Le musée de préhistoire propose différents ateliers sur la vie durant la préhistoire. La quasi totalité des ateliers proposés sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes déficientes mentales. Ils ne sont cependant pas accessibles aux personnes déficientes visuelles ou auditives.

Les visites impromptues dans le musée et les démonstrations de diverses techniques préhistoriques (perçage, polissage, feu, etc) sont accessibles à tous. De plus, les médiateurs sont capables d'ajuster leurs visites et leurs expériences en fonction du public présent au musée.

Les enfants en poussettes et les personnes à mobilités réduites ne peuvent pas suivre les balades et randonnées en raison du terrain accidenté.



## Travaux et Ad'AP

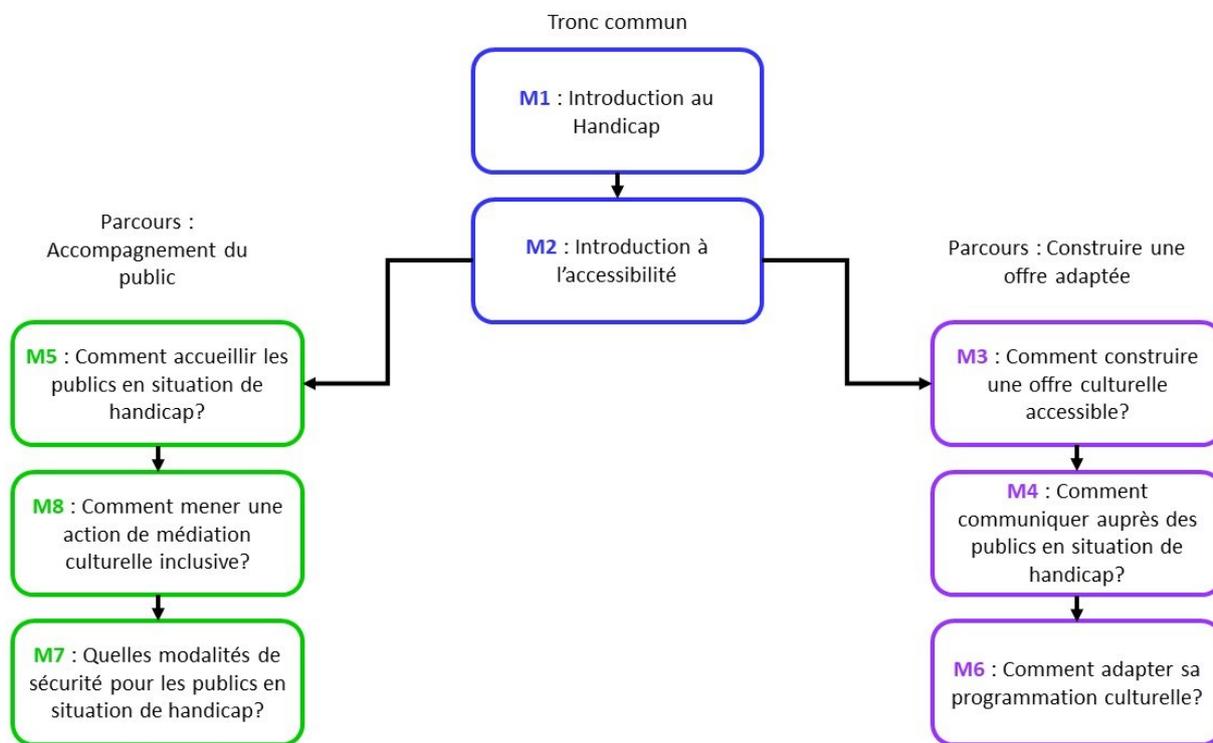
Un Ad'AP a été conçu en 2015 (CF Annexes) et validé par le conseil municipal. Cependant les travaux correspondant à l'Ad'AP n'ont pas été effectués en raison de la prochaine construction d'un nouveau musée.

Ce nouveau musée sera accessible pour les personnes à mobilité réduite ainsi que les sourds, les malvoyants et les déficients mentaux. Des outils pour leur permettre de visiter le musée en toute confiance et avec le meilleur confort possible seront mis à leur disposition.

Le musée de Préhistoire se dote d'EAS (Espace d'Attente Sécurisé) qui seront indiqués par des pictogrammes et sur les plans d'intervention.



# Formation des personnels et contenu de la formation



Les employés du musée ont la possibilité d'effectuer la formation « Mon musée accessible ». Cette formation présente deux parcours en fonction des postes occupés par les différents employés. Cette formation a pour objectif de sensibiliser les personnels des musées aux handicaps et ainsi d'enclencher une démarche sur la question de l'accessibilité et elle a aussi pour but, d'amener les musées à se rendre plus accessible et d'ainsi obtenir le label d'Etat « Tourisme et Handicap ».

Dans le cadre du plan de formation 2023/2025 plusieurs agents du service des publics suivront une formation sur l'accueil des personnes en situation de handicap.

## Formation des personnels et contenu de la formation

<b>Nom</b>	<b>Poste</b>	<b>Parcours</b>	<b>Formation faite ou non</b>
Céline Cornet	Directrice adjointe du musée de pré-histoire	Construire une offre adaptée	Oui
Cyrille Chaigneau	Archéologue et médiateur au musée de préhistoire	Accompagnement du public	Non
Anna Affagard	Médiatrice au musée de préhistoire	Accompagnement du public	Oui (pendant les études)
Cecilia Herbez	Médiatrice au musée de préhistoire	Accompagnement du public	Oui (réfèrent public en situation de handicap)
Leila Briand	Agent d'accueil billetterie boutique	Accompagnement du public	Oui
Diana Oliveira Januario	Agent d'accueil billetterie boutique	Accompagnement du public	Non

## Annexes

- Délibération du conseil municipal N° 2015-85 : Agenda d'Accessibilité Programmée
- Procès-verbal de la Commission d'arrondissement ERP de Lorient: visite périodique du 08/04/2021
- Maintenance du service simplifié de gestion de la ligne téléphonique sans fil et des communications du système de téléalarme ou de télésurveillance de votre ascenseur : maintenance tous les mois
- Contrat de maintenance de la société Otis pour l'ascenseur.

Commune de CARNAC – MORBIHAN

EXTRAIT DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL  
SEANCE DU 25 SEPTEMBRE 2015

L'an deux mille quinze, le 25 septembre à 18h30, le Conseil municipal, légalement convoqué par lettre en date du 18 septembre 2015, s'est réuni à la mairie, en séance publique.

**Etaient présents :** M. Olivier LEPICK, M. Paul CHAPEL, Mme Sylvie ROBINO, M. Loïc HOUDOY, Mme Armelle MOREAU, M. Pascal LE JFAN, Mme Nadine ROUÉ, M. Jean-Luc SERVAIS, M. Hervé LE DONNANT, Mme Maïwenn ARHURO, M. Gérard MARCALBERT, Mme Morgane PETIT, M. Michel DURAND, Mme Christine DESJARDIN, Mme Catherine ISOARD, Mme Maryvonne BELLEIL, Mme Jeannine LE GOLVAN, M. Jean-Yves DEREPPER, Mme Christine LAMANDÉ, M. Marc LE ROUZIC, Mme Marie-France MARTIN BAGARD,

**Absents excusés :** Mme Monique THOMAS qui a donné pouvoir à Mme Catherine ISOARD, Mme Karine LE DEVEHAT qui a donné pouvoir à Mme Morgane PETIT, M. Patrick LOTHODÉ qui a donné pouvoir à M. Paul CHAPEL, M. Philippe AUDO qui a donné pouvoir à M. Pascal LE JEAN, M. Charles BIETRY, M. Olivier BONDUELLE qui a donné pouvoir à M. Marc LE ROUZIC

**Secrétaire de séance :** Mme Maïwenn ARHURO

DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL N°2015-85

**Objet : AGENDA D'ACCESSIBILITE PROGRAMMEE (AD'AP)**

VU La loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, qui impose la mise en accessibilité de l'ensemble des établissements recevant du public (ERP), pour tous les types de handicaps avant le 1er janvier 2015 ;

VU l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées ;

VU le décret n° 2014-1326 du 5 novembre 2014 modifiant le code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et installations ouvertes au public ;

VU le décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 relatif à l'agenda d'accessibilité programmé pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public ;

CONSIDERANT qu'il est nécessaire de réaliser des travaux afin de rendre accessible les établissements recevant du public et installations ouvertes au public et de répondre ainsi à la nouvelle réglementation ;

Le Maire rappelle le contexte réglementaire. Afin de prolonger, au-delà de 2015, le délai pour effectuer les travaux de mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP), l'ordonnance du 26 septembre 2014 prévoit la mise en place d'un agenda présentant la nature et le coût des travaux à engager ainsi que leur programmation (6 ans maximum).

Cet Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) est obligatoire pour tous les propriétaires ou exploitants d'établissements recevant du public (ERP) qui n'ont pas respecté leurs obligations d'accessibilité au 31 décembre 2014.

Il devra être déposé au plus tard le 27 septembre 2015 et sera validé par le préfet. Le dispositif comportera des points de contrôle réguliers et une validation à son terme.

Le Maire certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte. Informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le tribunal administratif de Rennes dans un délai de deux mois à compter de la présente notification.

La Ville de CARNAC a réalisé les diagnostics obligatoires de ses Etablissements Reçevant du Public (ERP du 1<sup>er</sup> groupe) et ses Installations Ouvertes au Public (IOP). Elle a effectué ces dernières années des travaux d'accessibilité sur divers bâtiments en s'attachant particulièrement aux sites jugés prioritaires.

Les travaux restant à effectuer ont été estimés à 158 620 € HT – 190 344 € TTC sur une durée de 6 ans.

VU l'avis favorable de la commission travaux, environnement, propreté, sécurité réunie le 1<sup>er</sup> septembre 2015 ;

VU l'avis favorable de la commission finances et développement économique réunie le 15 septembre 2015,

*Le Conseil Municipal, après en avoir délibéré à l'unanimité, décide :*

- **D'APPROUVER** l'Agenda d'Accessibilité Programmée de la ville de Carnac tel qu'il est annexé à la présente délibération ;
- **DE PREVOIR** chaque année au Budget Primitif, les crédits nécessaires aux travaux de mise en accessibilité ;
- **D'AUTORISER** le Maire et le conseiller municipal délégué à signer tout document relatif à ce dossier.

POUR EXTENSION CONFORME,

Le Maire  
Olivier LEPICK



**PRÉFET  
DU MORBIHAN**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Réf : 2021 - 0439  
56034 - ERP - 007

**PROCÈS-VERBAL  
DE LA  
Commission d'arrondissement ERP de Lorient**

pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique  
dans les Établissements Recevant du Public et les Immeubles de Grande Hauteur

-----  
**06/05/2021**  
-----

Visite Périodique du 08/04/2021

**MUSEE DE LA PREHISTOIRE CARNAC**  
Place Christian BONNET  
56340 CARNAC

-----  
Y - 4ème catégorie  
Effectif : 159 personnes  
-----

Vu le Code de l'Urbanisme,

Vu le Code de la Construction et de l'Habitation et notamment les articles R 123.1 à R.123.55 et R 152.4 et R.152.5,

Vu l'arrêté du 25 Juin 1980 modifié portant règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public annexé au code de la construction et de l'Habitation,

Vu l'arrêté du 12 juin 1995 modifié (dispositions particulières du type Y),

Vu le décret n° 95.260 du 8 mars 1995 modifié relatif à la commission consultative départementale pour la sécurité et pour l'accessibilité,

Vu l'arrêté préfectoral du 28 juillet 2017 relatif au fonctionnement de la sous-commission départementale et aux commissions d'arrondissement pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et les immeubles de grande hauteur,

Vu le rapport de groupe de visite n° 2021 - 0439 du 08/04/2021,

Le 08/04/2021, les membres de la Commission d'arrondissement ERP de Lorient se sont réunis pour effectuer la visite périodique de l'établissement : **MUSEE DE LA PREHISTOIRE CARNAC.**

A l'issue, un rapport de groupe de visite a été établi et présenté pour avis à la Commission d'arrondissement ERP de Lorient le 06/05/2021.

### **1-1 Descriptif de l'établissement**

Etablissement de construction traditionnelle de 4 niveaux.

Au rez-de-jardin la salle du personnel, des sanitaires, la réserve/atelier, la salle pédagogique (ex salle de conférence), la chaufferie, l'atelier pédagogique et une réserve.

Au rez-de-chaussée l'accueil, l'espace boutique et les salles de visite.

Au 1er étage les salles de visite, la salle audiovisuelle et une salle d'exposition temporaire.

Au 2ème étage trois bureaux, un bureau avec bibliothèque et l'espace combles aménagés avec deux espaces de travail.

L'établissement n' a pas subi de transformation depuis la dernière visite périodique.

Toutefois, une installation de VMC à été rajoutée (Radon).

#### **I - IMPLANTATION**

Bâtiment situé Place Christian BONNET et accessible sur 3 façades aux engins d'incendie.

#### **II - ISOLEMENT PAR RAPPORT AUX TIERS**

Isolé des tiers (vis à vis)

#### **III - CONSTRUCTION - AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**

##### Construction

Gros œuvre traditionnel et massif (pierre et béton).

Planchers en béton.

Charpente en bois avec ardoises.

##### Aménagements Intérieurs

Revêtement du sol des locaux : M4 minimum.

Revêtement des murs des locaux : M2 minimum.

Revêtement des plafonds des locaux : M1 minimum.

Gros mobilier : M3.

#### **IV - DÉGAGEMENTS**

Les dégagements sont en nombre et de largeur suffisants (5 dégagements totalisant 8 unités de passage dont 2 escaliers) et judicieusement répartis.

#### **V - VENTILATION - DÉSENFUMAGE**

naturel par ouvrant en façade de l'escalier central.

VMC par 3 caissons.

#### **VI - ÉLECTRICITÉ - ÉCLAIRAGE DE SÉCURITÉ**

##### Installations électriques

Les installations électriques sont prévues conformes aux normes en vigueur.

##### Éclairage de sécurité

Éclairage de sécurité d'évacuation et d'ambiance par blocs autonomes.

#### **VII - CHAUFFAGE**

Chauffage gaz.

### VIII – RISQUES PARTICULIERS

Locaux à risques important : réserves de collections, chaufferie.

Locaux à risques moyens : espace comble, TGBT, réserve.

### IX - MOYENS DE SECOURS

SSI B avec système de détection incendie.

DAI généralisée sans temporisation et présence de 2 TRE (bureau R+2 et Atelier RDJ)

Présence d'un téléphone urbain.

Affichage des consignes d'alerte.

Extincteurs

Point d'eau disponible :

DECI requise : Ets Classe 2 avec Surface < 1000 m<sup>2</sup> soit 1 PI de 75 m<sup>3</sup> à moins de 150 m

DECI existante : PI n°1 Q=60 à 70 m

### **1.2- Détermination du classement**

L'effectif maximal du public admissible est déterminé selon les dispositions de l'article Y 2 de l'arrêté du 12 juin 1995 : .

soit 150 personnes (dont plus de 100 à l'étage) (1 pers./5 m<sup>2</sup> de la surface des salles accessibles au public).

Type	Catégorie	Nbre de Niveaux	Niveau Sommeil	Effectif		
			Détection	public	personnel	total
Y	4ème catégorie	R+2-1	non	150	9	159
			oui			

### **2- Les pièces administratives :**

Le registre de sécurité a été examiné lors de la visite de l'établissement.

L'ensemble des vérifications des installations techniques ont été contrôlées.

### **3- Essais effectués**

Au cours de la visite, il a été procédé aux essais des installations suivantes :

Type	Résultat	Observations
Détection	Satisfaisant	Essai sur DAI salle pédagogique du RDJ
Asservissements	Satisfaisant	Fermeture des PCF
Désenfumage	Satisfaisant	Essai sur le tirer/lâcher
Alarme	Satisfaisant	
Eclairage de sécurité	Satisfaisant	Essai après coupure électrique.

#### **4- Avis de la Commission**

Après en avoir pris connaissance, les membres de la Commission d'arrondissement ERP de Lorient émettent un **avis favorable** à la poursuite de l'activité de l'établissement.

Les prescriptions suivantes devront être réalisées :

<b>N° Prescription</b>	<b>Prescriptions</b>	<b>Article</b>
2021 - 001	Rédiger un document formalisant les solutions retenues pour l'évacuation de la construction en tenant compte des différentes situations de handicaps et si besoin, les procédures et consignes d'évacuation.	GN 8
2021 - 002	Assurer périodiquement la formation du personnel à l'utilisation des moyens de secours et des installations techniques de l'établissement.	MS 48 § 1
2021 - 003	Disposer d'un débit en eau de 75 m3/h pendant 2 heures pour assurer la défense extérieure contre l'incendie (DECI) de l'établissement. S'il est mis en place des nouveaux aménagements non normalisés, les faire réceptionner par le centre de secours du secteur de 1er appel. S'il est mis en place un complément de points d'eau d'incendie normalisés, transmettre l'attestation de réalisation du débit simultané par les poteaux incendie ou la modélisation informatique lors de la réception de l'installation. L'ensemble des données techniques est décrit dans l'annexe de l'arrêté préfectoral et accessible sur le site sdis56.fr	MS 5, MS 6, MS 7 et Arrêté préfectoral du 01/03/2017
Rappel des textes	Pour mémoire, en application des articles R 123-57 à 60 du CCH, le DAE de l'établissement doit être maintenu en état de fonctionnement.	

#### **REMARQUE :**

**Tous les travaux, aménagements, ou modifications** même non soumis à permis de construire ne peuvent être exécutés qu'après autorisation du Maire donnée après avis de la commission de sécurité compétente (Art. R. 123-22 du Code de la Construction et de l'Habitation).

Le Président,



Valérie Poulhalec

#### **RAPPEL IMPORTANT :**

Conformément à l'article R. 123-49 du Code de la Construction et de l'Habitation, Madame ou Monsieur le Maire devra notifier le résultat de cette visite et sa décision à l'exploitant, soit par voie administrative soit par lettre recommandée avec accusé de réception. Une Ampliation de ce document sera transmise au secrétariat de la commission de sécurité.

**« les renseignements contenus dans ce procès-verbal font l'objet d'un traitement informatisé en application de la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à l'arrêté du 22 janvier 1998 relatif à la création dans les préfectures d'un traitement automatisé de gestion de la liste des établissements recevant du public »**

**OTIS**

mail 29/07/19

# CONNECT®

Conditions particulières

6262

Référence à rappeler sur la facture, S.V.P. :  
**178**

Service simplifié de gestion de la ligne téléphonique sans fil et des communications du système de téléalarme ou de télésurveillance de votre ascenseur.

Entre la société Otis  
Représentée par : Mme Isabelle QUEVAL

Et: MUSEE DE PREHISTOIRE  
Représenté par : G. LEPICK, Maire

Tél. 0806.06.06.06

**MUSÉE DE PRÉHISTOIRE**  
J. MILN - Z. LE ROUZIC  
10, place de la Chapelle  
56340 CARNAC  
Tél. : 02 97 52 22 04 - Fax : 02 97 52 64 04  
E-mail : [contact@museedecarnac.fr](mailto:contact@museedecarnac.fr)  
Site Internet : [www.museedecarnac.com](http://www.museedecarnac.com)

Numéro de contrat de maintenance OTIS correspondant : 45PM4891

Numéro(s) d'appareil(s) : M4891

Interlocuteur client : A. EZAN

Fonction : secrétariat

Email (cf art. 5 des CGV) : [a.ezan@museedecarnac.fr](mailto:a.ezan@museedecarnac.fr)

Date d'effet des prestations : DES LA MISE A DISPOSITION

Durée : L'option est souscrite pour une durée illimitée avec une période minimale d'un an.

### Conditions de règlement

### Prix mensuel

Périodicité de facturation :  
Mode de règlement : Mandat adm.

Par ligne : 10.90 € HT  
Nombre de lignes : 10.90 € HT  
Au total : 10.90 € HT  
Total HT : 10.90 € HT  
Total TTC  TVA 20% : 13.08 € TTC

Délai de règlement :

www.otis.com

\* La TVA est portée à titre indicatif. Elle ne saurait lier la société Otis en cas de modification législative ou réglementaire. Tout changement ultérieur de la TVA (taux ou régime applicable) entraînera le réajustement du prix de vente TTC dû par le client.

Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales figurant au verso de la présente souscription.

Date de l'offre :  
Durée de validité : 1 MOIS

25/07/19  
Date :  
Signature :



POUR LE MAIRE,  
L'ADJOINT DÉLÉGUÉ,  
*[Signature]*  
Loïc HOUDOY



# CONNECT®

## Conditions générales



### Art. 1 – Service

Pendant la durée du contrat, Otis met à la disposition du Client une ligne GSM attribuée par un opérateur partenaire d'Otis. Le service Connect® est un service supplémentaire fourni par Otis en complément du contrat de maintenance signé par le Client avec Otis.

### Art. 2 – Prix

Le prix est établi en tenant compte des conditions économiques et de la TVA applicable à la date de souscription du service Connect®. Tout changement ultérieur de la TVA (taux ou régime applicable) entraîne le réajustement automatique du prix TTC dû par le Client.

Le Client s'engage à régler à OTIS en contrepartie du service Connect® le prix conformément aux conditions particulières.

A la même période que le contrat d'entretien auquel il se rapporte, le prix de l'option Connect est révisé par Otis. La révision sera portée à la connaissance du Client sur la facture. Le prix sera révisé par application du taux de révision du contrat de maintenance. Par exception, Otis pourra proposer un taux de révision différent. Dans ce dernier cas, le Client informera Otis de son désaccord sur le nouveau prix de l'option dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la facture. A défaut d'accord, le contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de 3 mois. Durant cette période le service Connect® sera facturé au prix antérieur majoré du taux de révision du contrat de maintenance.

Sauf stipulation contraire figurant aux conditions particulières, 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 n'est suspensive de paiement. S'il s'agit d'un Client public, le paiement s'effectuera à terme échu selon les dispositions des décrets n°2002-231 et 2002-232 du 21 février 2002 ou toutes dispositions pouvant s'y substituer.

Tout retard de paiement entraîne, après mise en demeure, l'application d'une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur pour un Client non professionnel, au taux Refi de la BCE majoré de 10 points pour les Clients professionnels ou au taux fixé pour un Client public selon le décret susvisé. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC des sommes dues. Un montant de 40 € par facture impayée sera dû par le Client pour participation aux frais de recouvrement outre les éventuels frais de justice.

Passé quinze jours après l'envoi de cette mise en demeure restée sans effet, Otis peut suspendre l'exécution du service Connect®. Si le défaut de paiement se prolonge au-delà d'un mois après l'envoi de cette lettre de mise en demeure, Otis peut de plein droit et sans formalité judiciaire préalable, prononcer la résiliation immédiate du service Connect® aux torts du Client.

### Art. 3 – Résiliation

A l'issue de la 1<sup>ère</sup> année, les parties pourront résilier le service Connect® indépendamment du contrat de maintenance sous réserve du respect d'un délai de préavis de 3 mois.

Toute résiliation non fondée du service Connect® par le Client avant l'expiration de la période initiale d'un (1) an, donnera droit pour Otis à une indemnisation forfaitaire de 60 euros par ligne. La résiliation du service Connect® par le Client quel qu'en soit le motif, n'entraîne pas la résiliation du contrat de maintenance.

La souscription du service Connect® étant accessoire au contrat de maintenance signé avec Otis, la résiliation du contrat de maintenance entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation du service Connect®, l'indemnisation ci-dessus restant due par le Client, indépendamment de celle due au titre du contrat d'entretien, en cas de résiliation non fondée. En cas de résiliation, il appartiendra au Client de mettre en place un nouveau système de communication de l'appareil en souscrivant l'abonnement de son choix et en réalisant à sa charge les travaux éventuellement nécessaires.

En cas de résiliation du service Connect®, OTIS pourra, à la demande du Client, maintenir le transfert des alarmes pour usager bloqué en cabine (UC) vers sa centrale de veille OTIS LINE® pour les rebasculer vers le nouveau prestataire du Client pour une durée qui ne saurait être supérieure à 6 semaines à compter de la date de résiliation effective et pour un montant forfaitaire de 30 € HT par ligne. Le Client en fera obligatoirement la demande auprès d'OTIS en même temps que la résiliation à défaut de quoi la demande pourra ne pas être prise en compte. Cette prestation est strictement limitée au transfert des appels pour UC, Otis n'étant ni responsable de l'intervention de déblocage ni des dépannages qui incombent au nouveau prestataire du Client.

### Art. 4 – Limite de responsabilité

La ligne GSM permettant notamment de traiter les alarmes pour usagers bloqués en cabine afin que le service de dépannage puisse intervenir, il est très fortement recommandé au Client de mettre son appareil à l'arrêt tant que la ligne ne sera pas rétablie en cas de suspension (art.2) ou de résiliation (art.3) du service Connect®.

Otis ne saurait être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes pouvant survenir aux usagers si le Client maintenait son (ses) appareil(s) en service étant considéré qu'Otis se tient à sa disposition pour le(s) mettre à l'arrêt.

Le Client reconnaît que les services de télécommunication et/ou des réseaux 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 le service Connect® de façon temporaire. Otis ne saurait en pareil cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes pouvant survenir tant au Client qu'aux tiers usagers des installations.

### Art.5 – Force majeure

Otis ne saurait être tenue responsable de toutes conséquences liées à un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure au titre du présent contrat :

la gelée, la chaleur excessive, la foudre, l'humidité, les inondations, les tremblements de terre, les tempêtes, les incendies, la guerre et ses conséquences économiques, les émeutes et d'une façon générale tout sinistre intervenus dans ou autour des locaux du Client ; toute contrainte physique ou électrique excessive, les poussières et les substances corrosives à l'abri desquels le Client doit tenir les organes de l'installation, toutes interférences, y compris notamment liées à la présence de nouvelles constructions ou de grues autour des locaux du Client, ou de brouillage d'origine radioélectrique ou électrique ; les actes de négligence, malveillance, ou de vandalisme, les interventions et travaux de tiers ou du Client, l'inobservation de la réglementation applicable, l'utilisation anormale de l'installation, les conflits de travail même limités à l'industrie des ascenseurs, et a fortiori, tous les cas de force majeure, tels que définis par les tribunaux.

### Art.6 – Informatique et liberté

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à être intégrées à notre fichier client et peuvent être utilisées à des fins de démarchages commerciales. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à votre Ingénieur Commercial.

### Art.7 – Indépendance des clauses

Si une quelconque disposition du contrat (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 ne pas faire partie du contrat, et la validité et l'applicabilité des autres dispositions du contrat n'en seront pas affectées.

### Art.8 – Cession

Les obligations et droits d'Otis attachés au présent contrat sont de plein droit transférables à toute société affiliée contrôlant Otis, contrôlée par elle ou sous contrôle commun.

### Art.9 – Droit Applicable et Jurisdiction

Le présent contrat est régi par le droit français. Si le Client a contracté en qualité de commerçant, il est de convention expresse que le tribunal compétent est celui du siège social d'OTIS. Dans les autres cas, le tribunal compétent est celui du lieu où le Client demeure ou celle du lieu d'exécution du contrat.

### Art.10 – Modification du contrat

Toute modification du présent contrat doit faire l'objet d'un avenant accepté des deux parties.





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 : 45PM4891 / N° d'affaire : 45PM4891002

Adresse de l'installation

MUSEE DE PREHISTOIRE  
10 PLACE DE LA CHAPELLE  
56340 CARNAC

Contrat établi entre

MUSEE DE PREHISTOIRE - COMMUNE DE CARNAC - N° SIREN 215600347  
représenté par *G. LEPICK*  
agissant en qualité de *Maire*

Adresse

10 PLACE DE LA CHAPELLE  
56340 CARNAC

Tel. 02 97 52 22 04

Fax 02 97 52 64 04

ET LA SOCIETE OTIS

Adresse

Agence Service de Brest  
23-27 RUE DELARIVIERE-LEFOULLON  
92800 PUTEAUX

Tel. 08 06 06 06 06

Fax 01 46 91 60 88

# Maintenance Otis

## Service Tertiaire

➤ Dans le cadre de la réglementation sur la Sécurité des Ascenseurs Existants<sup>(1)</sup>, Otis s'engage sur des objectifs de service mesurables dans 4 domaines :

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

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

# Conditions Particulières

## Service Tertiaire

N° du contrat : 45PM4891 / N° d'affaire : 45PM4891002

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

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

Maintenance Otis Service Tertiaire

Matériel : Contrat Minimal

### Durée du contrat

Date effet d'Avenant : 01/07/2019

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 3 an(s), renouvelable 3 fois par renouvellement tacite pour des périodes d'une durée de 3 an(s), sauf préavis reçu par Otis par lettre recommandée 6 mois avant l'expiration d'une de ces périodes.

Date d'échéance : 30/06/2022

### 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 :

$$P = P_0 \times [(0,7 \times \text{ICHT-IME}/\text{ICHT-IME}_0) + (0,2 \times \text{BT48}/\text{BT48}_0) + (0,1 \times \text{EBIQ00}/\text{EBIQ00}_0)]$$

où : ICHT-IME : Indice coût horaire du travail Industrie Mécanique et Electrique (ex ICHTTS1)

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

EBIQ00 : Ensemble énergie, biens Intermédiaires, biens équipement (ex EBIQ)

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

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

Pour  $P_0 = 1$ ,

$$P = 1 \times [(0,7 \times 105/100) + (0,2 \times 715/700) + (0,1 \times 103/100)] = 1,0422$$

### Conditions de règlement

Périodicité de facturation : Trimestriel à échoir

Mode de règlement : Virement bancaire

Délai de règlement : 45 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.

19 21

# Bordereau de Prix

## Service Tertiaire

N° du contrat : 45PM4891 / N° d'affaire : 45PM4891002

N° Appareil	Type	Charge (en kg)	Vitesse (m/s)	Contrôle	Nbre Niv	Prix Annuel HT Euro *	TVA %	Prix Annuel TTC Euro *
M4891	ASC	630.00	0.63	2 VITESSES	4.00	2 854,14	20	3 424,97

Total HT Euro * :	2 854,14
Total TTC Euro * :	3 424,97

**Montant facturé au 01/01/2019 soit 3.322,52 € HT**

- Montant au 01/07/2019 2 854.14 € HT (-15%)
- Montant au 01/07/2020 2.568.73 € HT (-10%)
- Montant au 01/07/2021 2.311,86 € HT (-10%)

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

Offre valable 3 mois.

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

Date de l'offre : 29/04/2019

Par ma signature, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Entretien des Ascenseurs - Version OTIS201902ASC (3 pages) et les accepter dans toute leur teneur.

CLIENT (Nom et Fonction) : M. O. LEPIK, Maire

Date : 26 juillet 2019  
Signature et cachet

OTIS (Nom et Fonction)  
ISABELLE  
MONAGENCE  
32000 RUTEAUX  
Service commercial  
Signature  
monagence@fr.otis.com  
Tél : 0806 06 06 06 (Service gratuit - prix appel)



POUR LE MAIRE,  
L'ADJOINT DÉLÉGUÉ

LOIC HOUDOUY

**MUSÉE DE PRÉHISTOIRE**  
J. MILN - Z. LE ROUZIC  
10, place de la Chapelle  
56340 CARNAC  
Tél. : 02 97 52 22 04 - Fax : 02 97 52 64 04  
E-mail : [contact@museedecarnac.fr](mailto:contact@museedecarnac.fr)  
Site Internet : [www.museedecarnac.com](http://www.museedecarnac.com)

# Bordereau de Prix

## Service Tertiaire

Liste des appareils :

N° Appareil	Site Appareil	Adresse Appareil	Date Effet Prestations	Date de 1ère Facturation
M4891	MUSEE DE PREHISTOIRE	10 PLACE DE LA CHAPELLE 56340 CARNAC	01/07/2019	01/07/2019

19 41

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN DES ASCENSEURS\_ Version OTIS201902ASC

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

**ART. 2.** Les prix du contrat de maintenance et des options souscrites le cas échéant, sont établis en tenant compte de l'utilisation de l'installation, des conditions économiques et de la TVA applicable à la date de l'offre. Tout changement ultérieur de TVA (taux ou régime applicable) entraînera le réajustement automatique du prix TTC dû par le Client.

Le Client notifie à Otis par écrit toute modification totale ou partielle de la destination de l'immeuble ou du mode d'utilisation de l'installation. Au regard des informations transmises à Otis par le Client, Otis peut proposer un avenant. A défaut d'accord du Client sur cet avenant dans un délai de 3 mois, Otis peut résilier le contrat moyennant un préavis d'une même durée. A défaut de résiliation par Otis dans les conditions ci-dessus fixées, le contrat continue à s'exécuter dans les conditions initiales.

Il appartient au Client d'informer Otis de la présence de plomb et/ou d'amiante dans le bâtiment en lui transmettant les documents requis par le règlementation (dont le DTA comprenant les composants ascenseur et/ou le DAT). Le Client informe en outre Otis du classement éventuel de son bâtiment en ERP et du bénéfice de la TVA à taux réduit, cette liste n'étant pas exhaustive.

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

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

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

**Art. 5.** Sauf stipulation contraire, le paiement s'effectue à terme à déchoir 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 pour les clients non professionnels, au taux Reff de la HCF 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. Un montant forfaitaire de 40 € par facture impayée sera dû par le Client quel qu'il soit, pour participation aux frais de recouvrement outre les éventuels frais de justice.

Dans les quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer restée sans effet, Otis peut suspendre l'exécution du contrat de maintenance et/ou des options souscrites. Si le délai de paiement se prolonge au-delà d'un mois à compter de cette mise en demeure, Otis peut, de plein droit et sans formalité judiciaire, prononcer la résiliation immédiate du contrat de maintenance et/ou des options souscrites aux tarifs exclusifs du Client. En tout état de cause, en l'absence de paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client, Otis se réserve le droit de ne pas intervenir à la suite d'une panne. Les options souscrites seront intégrées sur la facture de maintenance.

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

- délai 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 passage 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 Client dispose d'un délai de 2 mois maximum à compter de la résiliation de la condition ouvrant droit à pénalité pour adresser sa demande à Otis.

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 ni titre des pénalités tant que le Client ne s'est pas acquitté de l'ensemble des factures dont il est redevable envers Otis.

**Art. 7.** Si un fait anormal ou dysfonctionnement quelconque concernant l'installation vient à se produire, toutes dispositions sont prises par le

Client, en sa qualité de gardien, pour assurer la sécurité de l'installation en interdisant son usage et/ou en suspendant son fonctionnement et en informant immédiatement les usagers et Otis.

Le Client doit assurer un accès libre, sécurisé et salubre aux salariés d'Otis (ou de ses sous-traitants) intervenant sur l'installation et/ou dans le bâtiment.

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

En cas de manquement par le Client à ses obligations, 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 informé.

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

En cas de suspension du contrat du fait du Client, Otis est en droit d'obtenir une indemnité de 80 % du montant du contrat correspondant à la période de suspension.

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

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

La résiliation ne pourra intervenir que si la partie défaillante ne remédie pas à son manquement dans un délai raisonnable à compter de la mise en demeure reçue de l'autre partie.

Le Client qui justifie d'une commande ferme auprès d'un tiers pour la réalisation de travaux importants sur son installation au sens de l'article 2.11 du décret n° 2012-674 peut résilier le contrat d'entretien moyennant un préavis de 3 mois pour l'appareil concerné par ces travaux. La résiliation n'est toutefois effective qu'à compter de la date réelle de démarrage des travaux et entraîne l'obligation pour le Client de verser à Otis une indemnisation égale à 65 % du montant du contrat pour la durée restant à courir.

Les options souscrites étant nécessaires au contrat de maintenance Otis, la résiliation totale ou partielle du contrat de maintenance entraîne automatiquement la résiliation de l'option souscrite pour le ou les appareils concernés.

Toute résiliation des options avant l'expiration de la période initiale ou sans respect du délai préavis (y compris comme conséquence de la résiliation du contrat de maintenance), entraîne l'obligation pour le Client de verser à Otis une indemnité de 60 euros par ligne pour l'option CONNEXI® et de 60€ par appareil pour chacune des autres options souscrites résiliées.

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

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

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

**Art. 12.** L'alimentation, la distribution, les consommations électriques et les coûts de communication téléphonique liés à l'installation (éventuellement numéro à Valeur Ajoutée) ainsi que les abonnements sont à la charge du Client. Sauf faute d'Otis, Otis ne peut être tenue responsable des consommations anormales d'électricité ou autres.

WZ 24

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN DES ASCENSEURS\_ Version OTIS201902ASC

**Art. 13.** Otis qui n'agit ni comme entrepreneur de transport ni comme gardien de l'installation ne peut être tenue responsable pour des dysfonctionnements ou accidents causés du fait notamment de :

- In gelée, la chaleur excessive, la foudre, l'humidité, les inondations, les tremblements de terre et d'une façon générale toute contrainte physique ou électrique excessive, les incendies, les poussières et les substances corrosives à l'abri desquels le Client doit tenir les organes de l'installation;
- les actes de négligence, malveillance ou vandalisme, les interventions et travaux de tiers ou du Client, l'obsolescence de la réglementation applicable, l'utilisation anormale de l'installation;
- l'absence de réalisation de travaux rendus obligatoires par la réglementation ou recommandés par Otis;
- l'arrêt ou l'insuffisance de la force motrice;
- l'interruption ou le mauvais fonctionnement des lignes de télécommunication, des réseaux GSM (voix et data) ou des services Internet du fait d'un tiers. Le Client reconnaît en outre que ces services ne sont pas sous le contrôle d'Otis et que tout dysfonctionnement, interruption ou modification survenant du fait d'entreprises ou services publics ou privés, notamment des opérateurs de télécommunications, agissant en amont ou en aval du matériel installé chez le Client, peuvent empêcher Otis de fournir de façon temporaire ou permanente, les prestations dues au titre du contrat de maintenance et des options souscrites. Otis ne saurait en pareil cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes pouvant survenir tant au Client qu'aux tiers passagers des installations.
- les conflits de travail même limités à l'industrie des ascenseurs, la guerre et ses conséquences économiques, les émeutes;
- et a fortiori, tous les cas de force majeure, tels que définis par les tribunaux et la réglementation.

Dans ces hypothèses, les remises en état de l'installation ne sont pas comprises dans le prix du contrat.

En outre, Otis ne saurait être inquiété du fait des difficultés de circulation rencontrées ayant eu pour conséquence un retard dans l'intervention du technicien, celui-ci ne disposant pas d'un véhicule prioritaire.

**Art. 14.** Sauf lorsque cela est interdit par la réglementation, la responsabilité d'Otis est limitée aux dommages directs causés par sa faute ou sa négligence à l'occasion du contrat, à l'exclusion des dommages indirects.

**Art. 15.** Le client ne peut qu'Otis puisse recourir à la sous-traitance dans le cadre de l'exécution du présent contrat, sans accord préalable expressé. Otis reste responsable des prestations sous-traitées.

**Art. 16.** Otis n'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. 17.** Le matériel de télésurveillance installé chez le Client le cas échéant ainsi que les données sur les performances de l'appareil, notamment celles transmises à sa Centrale de veille OTIS LINE®, demeurent la propriété d'Otis ou de toute société affiliée, contrôlant ou contrôlée par Otis, à l'usage exclusif de son personnel. Ce matériel n'est pas considéré comme un élément incorporé à l'installation. Le Client autorise Otis à installer ce matériel dans ses locaux et à réaliser toutes les connexions nécessaires avec ses propres installations.

Le matériel de liaison phonique bidirectionnelle installé sur les appareils est considéré, si celui-ci a été acheté par le Client, comme un élément s'y incorporant. Otis est autorisé à utiliser ce matériel de liaison phonique bidirectionnelle en association ou non avec le matériel de télésurveillance, en vue d'assurer l'entretien, le dépannage des appareils et la transmission des alarmes.

À l'issue du contrat de maintenance souscrit auprès d'Otis, quel qu'en soit le motif, le Client s'engage à laisser Otis accéder au matériel de télésurveillance afin de retirer et/ou de modifier ce matériel, ainsi que tout logiciel en faisant partie (y compris en changeant les éléments de mémoire programmée) sans que soit affectée la fonction de liaison phonique bidirectionnelle si celle-ci est la propriété du Client. Tout logiciel faisant partie du système de liaison phonique bidirectionnelle est considéré comme la propriété d'Otis.

Les appels en provenance du matériel de téléalarme et de télésurveillance cesseront d'être reçus et traités par Otis à l'échéance du contrat de maintenance, le client s'engageant en lien avec son nouveau prestataire le cas échéant, à reprogrammer les appels de la téléalarme vers un nouveau centre de veille. Afin de permettre ce transfert, le Client s'engage à communiquer à Otis le nom et le numéro de téléphone du nouveau centre de veille utilisé.

Toutefois, sur demande préalable écrite du Client au moins 10 jours avant l'expiration du contrat, Otis pourra continuer à recevoir les appels de la téléalarme pour transmission vers la centrale de veille choisie par le Client dont les coordonnées lui auront été préalablement transmises par le Client, et ce pour une durée maximale de 6 semaines, moyennant le règlement d'un montant forfaitaire de 30€ par appareil (prix net 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. 18.** Toute modification des termes du contrat de maintenance ou des options devra faire l'objet d'un avenant accepté des deux parties.

**Art. 19.** Si le Client a contracté en qualité de commerçant, il est de convention expresse que le tribunal compétent est celui du siège social d'Otis. Dans le cas contraire, la juridiction compétente est celle du lieu où le Client demeure ou celle du lieu d'exécution du contrat.

**Art. 20.** Les obligations et droits d'Otis attachés au contrat de maintenance et aux options souscrites sont de plein droit transférables à toute société affiliée contrôlant Otis, contrôlée par elle ou sous contrôle commun.

**Art. 21.** Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à être intégrées aux fichiers clients d'Otis. Elles peuvent être utilisées à des fins de démarchages commerciales par Otis et par toute autre société du son groupe. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 juin 1978 modifiée, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à son Ingénieur Commercial. Pour de plus amples informations, consultez notre déclaration de confidentialité : <http://www.otis.com/fr/fr/privacy-policy/>

**Art. 22.** Otis se réserve le droit de notifier au Client la résiliation de plein droit du contrat avant son terme, dans l'hypothèse où la transaction s'avèrerait 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. 23.** Si une quelconque disposition du contrat de maintenance et/ou des options souscrites (ou une partie d'une quelconque disposition) est déclarée nulle, illégale ou inapplicable par un tribunal ou un autre autorité compétente, cette disposition sera réputée non écrite. La validité et l'applicabilité des autres dispositions n'en seront pas affectées.

**Art. 24.** Pour les Clients qu'il vise, l'article L136-1 du Code de la consommation dispose :

*«Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre recommandée ou courrier électronique datés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la fin de la période autorisant le refus 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 affectées 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 correspondantes, jusqu'à celle-ci, à l'expiration du contrat. À défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.»*

**Art. 25. Option « Service ELITE™ »**

Pendant la durée du contrat de maintenance signé avec Otis, le Client peut souscrire en option le Service ELITE™. Tous les Droits de Propriété Intellectuelle et Industrielle attachés au Service ELITE™ demeureront la propriété de Otis et/ou de ses concessionnaires de licence. Aucun droit de propriété de quelque nature que ce soit n'est transféré au Client en vertu de la présente souscription. Notamment, le Client ne pourra en aucun cas prétendre à un quelconque droit à l'obtention du code source d'un logiciel nécessaire et inclus dans le Service ELITE™.

Otis fera tout ce qui est raisonnablement possible pour qu'un expert du Service ELITE™, suite à la réception d'un appel du Client (via le système de télésurveillance d'Otis ou via OTIS LINE®), lance le diagnostic approfondi de la panne dans le délai prévu.

Otis garantit que, sur une période de 12 mois glissants, l'ascenseur sera disponible pour utilisation à 99%. Les calculs se font de la manière suivante : temps de mise à l'arrêt de l'appareil (intervalle entre l'heure d'appel à OTIS LINE® et l'heure de remise en service par le technicien) / temps de fonctionnement total (24 heures / 365 jours) après neutralisation des périodes d'arrêt non imputable à Otis ou lié à la maintenance ou à des travaux.

19 / 27

19/11

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN DES ASCENSEURS\_ Version OTIS201902ASC

Otis adressera trimestriellement au Client à l'adresse email fournie par le Client à cet effet, un bilan du Matériel donnant les principales informations sur les performances recueillies par le système de télésurveillance d'Otis.

Il appartient au Client d'informer Otis de toute modification de son adresse mail dans les plus brefs délais. Otis ne saurait être responsable des défauts de transmission liés à une modification de l'adresse mail du Client non communiquée à Otis.

Si une mise à niveau des équipements informatiques du Client est nécessaire pour permettre à Otis d'assurer le Service ELITE™, la fourniture de cette mise à niveau ne sera pas couverte par la présente souscription, mais restera à la charge exclusive du Client.

Le Client est tenu de mettre à la disposition d'Otis une ligne téléphonique pour les besoins de la fourniture du Service. Otis ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du Service ELITE™ liée à l'indisponibilité de cette ligne téléphonique. Les communications restent à la charge du Client.

L'ensemble des autres Conditions Générales s'appliquent à cette option.

### Art. 26. Option CONNECT®

Pendant la durée du contrat de maintenance signé avec Otis, le Client peut souscrire en option le service CONNECT®.

Dans le cadre de ce service, Otis met à la disposition du Client une ligne GSM attribuée par un opérateur partenaire d'Otis.

En cas de résiliation de l'option 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 en souscrivant immédiatement l'abonnement de son choix et en réalisant à sa charge les travaux éventuellement nécessaires.

La ligne GSM permettra 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 de l'option CONNECT® (art.5 et 9 des présentes conditions générales).

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

Otis pourra changer d'opérateur à sa convenance sans autorisation du Client.

L'ensemble des autres Conditions Générales s'appliquent à cette option.

### Art. 27. Option eView™

Pendant la durée du contrat de maintenance signé avec Otis, le Client peut souscrire en option le service eView™. Dans le cadre de ce service, suivant l'option choisie (Basic ou Premium), l'écran (MPD) 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 des images/vidéos/sons qu'il pourrait diffuser en sus du contenu qui lui est proposé. Il 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) à s'acquiescer de tous droits/redevances nécessaires à leur diffusion le cas échéant.

Le Client relève et garantit Otis contre toute réclamation et/ou recours judiciaire d'un tiers à son encontre.

L'option eView™ ne peut pas être souscrite indépendamment d'un contrat de maintenance Otis et du service CONNECT®. La résiliation du contrat de maintenance Otis et/ou du Service CONNECT® pour quel que motif que ce soit, entraîne la résiliation de l'option eView™.

En cas de résiliation de l'option eView™ ou du contrat de maintenance Otis (sous le présent contrat ou sous un contrat de maintenance séparée), le MPD servira uniquement comme un indicateur de position. Les services de connectivité et de diffusion de contenu ne seront plus fournis.

L'ensemble des autres Conditions Générales s'appliquent à cette option.

**Art. 28** 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.

## DROIT DE RÉTRACTATION

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 devez 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 :  
Date :

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

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 contrat)

Nom : .....

Adresse : .....

Date : .....

Num : .....

Fonction : .....

Cnchet : .....

Signature

19 24

10 21

## 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 relever en équipe les défis qui leur sont offerts.

Le programme Service Excellence oriente les nouveaux progrès d'Otis. En renforçant les compétences liées au service, tout en employant les 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 Glen 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'Outiltec<sup>®</sup> : ordinateur portable du technicien. Élément clé de l'information sur le service rendu, Outiltec utilise la technologie RFID<sup>®</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>®</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).

# 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.

### 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 vitreaux et joints de la porte cabine et palières et le nettoyage des parties vitrées, cabine et galie, 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 ou rendez-vous Passé ce délai, Otis ne peut garantir sa présence

## 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.

## 2. LA RÉPARATION ET LE REMPLACEMENT DE MATÉRIEL

### OTIS S'ENGAGE

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

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

Otis prend en charge les réparations et/ou les remplacements de pièces dont l'usure s'avère excessive de par l'utilisation normale de l'appareil.

Cette prise en charge concerne les pièces de rechange listées ci-dessous :

#### • sur et dans la cabine :

- boutons de commande y compris leur signalisation lumineuse et sonore, interface usager de l'appel de secours (boutons avec leurs signalisations et haut parleur si existant).
- sur porte battante : paumelles, contact de porte, ferme-porte automatique.
- sur porte automatique : galets de suspension, contact de porte, dispositif mécanique de réouverture de porte.
- coulisseaux (y compris garnitures).

#### • aux pailleurs :

- boutons d'appel y compris voyants lumineux.
- serrures, contacts de porte.
- sur porte palière battante : ferme-porte automatique, paumelles.
- sur porte palière automatique : galets de suspension, patins de guidage et contrepoids ou ressort de fermeture.

#### • en local de machine : balais du moteur et tous fusibles.

#### • en gaine : coulisseaux de contrepoids.

#### • éclairages : ampoules de la cabine, du local de machine et de la gaine ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

### Otis vous conseille un contrat Étendu

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

#### • sur la cabine et le contrepoids :

- câblages électriques ou électroniques, boîtier d'inspection ;
- opérateur de porte, tout dispositif de réouverture de porte sans choc ;
- dispositif de demande de secours, signalétique de position et de direction ;
- parachutes, rollers ;
- garde-pied mobile ;
- dispositifs anti-dérive hydrauliques.

#### • aux pailleurs : signalétique de position et de direction, dispositif de manœuvre pompiers, dispositif contre le déverrouillage illicite.

#### • en local de machine :

- sur le moteur et le générateur : roulements, pailleurs, bobinages, rotor et stator ;
- sur le treuil : arbre à vis, engrenage, poulie, pailleurs, roulements, coussinets ;
- sur le frein : mâchoires, bobines, garnitures ;
- sur l'armoire de commande : bobines, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles, transformateurs, organes de sélecteurs, contrôleurs d'étages, cartes et composants électroniques, dispositif contre la vitesse excessive en montée, dispositifs de protection contre les surintensités et surchauffes ;
- sur la centrale hydraulique : distributeur, électrovannes, pompes et joints, filtres, l'appoint d'huile hydraulique (vidange et remplacement du fluide non compris) ;
- limiteur de vitesse, poulies de tension.

#### • en gaine :

- câbles ou chaînes ou courroies de traction, de limiteur de vitesse, de compensation et de sélecteur d'étages ;
- impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course ;
- câbles souples pendentifs ;
- poulies de renvoi ;
- amortisseurs ;
- sur le vérin : joints d'étanchéité et soupape de rupture.

### DÉFINITIONS

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

### AVANTAGES DU CONTRAT ÉTENDU

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

### CE QUI N'EST PAS INCLUS NI EN MINIMAL NI EN ÉTENDU

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

10 14

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

#### OTIS S'ENGAGE

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

#### La base Otis

##### • Passager bloqué en cabine

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

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

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

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

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

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

##### • Pièces de rechange Otis

Grâce au Centre Européen EPC<sup>®</sup> de pièces détachées situé à Roissy<sup>®</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>®</sup>, le Centre Produit Service<sup>®</sup> d'Otis fournit les produits de modernisation et assure les réparations nécessitant un traitement en atelier.

##### • Pièces des autres constructeurs

SODICA<sup>®</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

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

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

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

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

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

#### AVANTAGE OTIS

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

#### IMPORTANT

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

#### PRÉCISION UTILE

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

#### CE QUI N'EST PAS INCLUS

Toutes interventions pour des demandes non justifiées (perturbation sur le réseau électrique ou sur le réseau téléphonique, appel pour passager bloqué en cabine non constaté, ...) sont l'objet d'une facturation spécifique adressée au Client.

## 4. LA COMMUNICATION AVEC LE PROPRIÉTAIRE ET LES UTILISATEURS

### OTIS S'ENGAGE

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

### La base Otis

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

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

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

#### • OTIS LINE à votre écoute

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

#### • Le passage régulier du technicien Otis

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

#### • Le carnet d'entretien accessible facilement

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

#### • L'information en cas d'ascenseur arrêté

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

### Les options Otis

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

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

#### 2. e\*Service

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

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

#### 3. Exploitation télésurveillance REM

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

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

#### 4. Exploitation téléalarme

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

#### ENQUÊTES DE SATISFACTION

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

#### Le + SAE

Le carnet d'entretien est tenu à disposition de tous nos Clients sous forme électronique sur [www.otis.com](http://www.otis.com). Il tend compte en permanence de l'activité d'Otis pour l'année écoulée.

#### IMPORTANT

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

#### AVANTAGE OTIS

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

#### IMPORTANT

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

10 / 14

L'équipe du musée de Carnac se tient à votre disposition pour tous renseignements supplémentaires.

Nous vous souhaitons à tous une bonne visite du musée de Préhistoire James Miln-Zacharie Le Rouzic de Carnac.