

REGISTRE PUBLIC D' ACCESSIBILITÉ



REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



Accessibilité de la salle de spectacle et des services

La salle de spectacle est desservie par un ascenseur.

Les accompagnateurs s'installent à côté des personnes en fauteuil roulant.



BIM installée à l'accueil. Flash lumineux dans les toilettes. Système d'amplification de la salle.



Sensibilisation du personnel à l'accueil et l'accompagnement.



Accès de plain-pied depuis la rue. Légère pente jusqu'au bar et WC adaptés. Ascenseur pour accéder aux emplacements fauteuil roulant et services VIP au N-1.



Localisation de l'entrée par balise. Bande d'éveil et de vigilance en haut des escaliers.

Equipements d'accessibilité

Les équipements d'accessibilité sont entretenus régulièrement

Sensibilisation des personnels d'accueil

Les personnels sont sensibilisés aux différentes situations de handicap

Vous avez des questions sur l'accessibilité de **l'Olympia** ?



+33 (0) 1 55 27 10 00



jp.crespo@olympiahall.com





Registre d'accessibilité de l'Olympia

**version 1.0
décembre 2022**

Service référent :

SOCIETE L'OLYMPIA
28 Bd des Capucines - 75009 PARIS
01 55 27 10 00

Sommaire

1. Introduction

2. Situation d'accessibilité

- a. Description des prestations accessibles
- b. Calendrier détaillé des actions programmées dans l'Ad'AP

3. Travaux d'accessibilité

- a. Ad'AP approuvé par la Préfecture
- b. Attestation d'achèvement de l'Ad'AP

4. La maintenance et la sensibilisation

- c. Modalité d'entretien des équipements d'accessibilité
- d. Sensibilisation des personnels d'accueil

5. Liste d'annexes

1. introduction

Les prestations offertes aux spectateurs de l'Olympia sont accessibles à tous. Ce bilan positif est le fruit du plan d'action Ad'AP déployé depuis l'année 2016.

Malgré une accessibilité concrète, quelques détails persistent dans la chaîne de déplacement de la salle de spectacle. Les prolongements des mains courantes des escaliers publics font l'objet d'une demande de dérogation patrimoniale compte tenu du style art déco parisien.

Ce registre d'accessibilité a été rédigé conformément aux dispositions réglementaires applicables :

- le décret n°2017-431 du 28 mars 2017
- l'arrêté du 19 avril 2017

Il sera tenu à jour par le Service aménagement de l'Olympia.

2. Situation d'accessibilité

a. Description des prestations accessibles

Entrée	Les personnes en fauteuil roulant et mal marchant, les personnes non voyantes et toutes personnes avec le macaron PMR peuvent entrer par l'accès coupe-fil. Une balise sonore permet au non-voyant de localiser l'entrée.
Bar	Depuis le hall de l'Olympia jusqu'au bar, la pente est douce avec des paliers de repos. Des toilettes adaptées Homme / Femme sont à proximité du bar et de l'ascenseur.
Mezzanine	Un ascenseur dessert la mezzanine où se trouvent les emplacements des fauteuils roulants. Ces emplacements sont proposés en priorité car l'accès et la sortie se font plus facilement. De plus en gestion concert, ils assurent une meilleure sécurité aux personnes en situation de handicap.
Orchestre	L'orchestre et le foyer sont desservis par un élévateur

b. Calendrier détaillé des actions Ad'AP

Actions de mise en accessibilité programmées	Date de début	Date de fin
Création d'une caisse de vente manuelle avec boucle magnétique, entrée public.	Septembre 2015	Juillet 2016
Installation de clous bombés aux abords des escaliers, du foyer et de la salle de spectacle.	Septembre 2015	Octobre 2015
Installation d'un système d'amplification de la salle de spectacles avec 10 récepteurs FM portables conforme NF EN 60118-4 :2007	Septembre 2015	Juillet 2016
Installation de balises sonores, entrée public et entrée des artistes.	Septembre 2015	Juillet 2016
Sonorisation par boucle magnétique : bar du haut, entrée des artistes	Septembre 2015	Juillet 2016
Marquage des vitres par des bandes des pastilles rouges .	Septembre 2015	Juillet 2016
Installation de pictogrammes PMR, aux accueils, bars et caisses.	Septembre 2015	Juillet 2016
Mise à niveau des ascenseurs NHK 282, et NHK 280, en référence EN 81-70 :2003.	Janvier 2017	Juillet 2017
Amélioration de la sécurité d'usage de l'escalier monumental (hors prolongation des mains courantes qui font saillie) suite à l'obtention d'un dérogation	Janvier 2017	Juillet 2017
Amélioration de la sécurité d'usage des deux escaliers d'accès à la mezzanine (hors prolongation des mains courantes qui font saillie) suite à l'obtention d'un dérogation	Janvier 2017	Juillet 2017
Abaissement d'une partie du meuble, bar du haut	Juillet 2017	Juillet 2017
Installation de barres d'appuie coudées dans les sanitaires PMR.	Juin 2022	Juin 2022
Installation de barres de rappel de portes dans les cabines WC PMR.	Juin 2022	Juin 2022

Remise à la hauteur normalisée des vasques dans les sanitaires PMR.
Installation de lavabos individuels à l'intérieur des cabines WC PMR.
Installation de flashes lumineux dans les sanitaires PMR, couplés au système de sécurité incendie.
Amélioration de la sécurité d'usage de tous les escaliers de secours en contrastant la première et la dernière marche des volées d'escaliers.

Juin 2022		Juin 2022
Juin 2022		Juin 2022
Juin 2022		Juin 2022
Juillet 2022		Août 2023

3. Travaux d'accessibilité

a. Ad'AP approuvé par la Préfecture

L'Agenda d'Accessibilité Programmé Ad'AP déposé en août 2015 avait planifié des travaux de mise en accessibilité de l'établissement sur une seule période de 3 ans, fin 2015 à fin 2018.

L'Ad'AP a été approuvé par notification le 4 décembre 2015 par la préfecture, sous le numéro : **0750561501103**

b. Attestation d'achèvement de l'Ad'AP

La mission de vérification concerne l'achèvement des travaux dans le cadre de l'Agenda d'Accessibilité Programmé ainsi que les autres actions de mise en accessibilité de l'ERP.

L'attestation valide l'achèvement de l'Ad'AP et a aussi pointé les aménagements à programmer pour la conformité aux règles d'accessibilité.

Le vérificateur atteste l'achèvement des travaux dans le cadre de l'Agenda d'Accessibilité Programmé et la prise en compte des actions de mise en accessibilité de l'ERP.

4. La maintenance et la sensibilisation

a. Modalité d'entretien des équipements d'accessibilité

Un contrat de maintenance des ascenseurs et appareils élévateurs a été passé avec un prestataire extérieur. Une copie de ce contrat d'entretien et des détails de sa mise en oeuvre sont fournis en annexe de ce document.

Les Boucles à induction magnétique, les flash lumineux et balise sonore font l'objet d'une vérification régulière pour garantir leur bon fonctionnement.

b. Sensibilisation des personnels d'accueil

Un programme de sensibilisation à destination des personnels d'accueil au contact des spectateurs à besoin spécifiques a été effectué en novembre 2022.

Cette sensibilisation vise à savoir adapter son comportement et sa façon de communiquer en fonction des besoins et exigences des personnes accueillies. Chaque spectateur peut présenter des différences soient physiques, sensorielles, mentales ou psychiques. Tout personnel en contact du public doit savoir adapter son comportement et sa façon de communiquer. Le premier regard des personnels en matière d'accueil est primordial pour éviter les maladresses qui vont accentuer les interactions déficiences / environnement engendrant la discrimination et le handicap.

5. Liste d'annexe

N°	Type	Objet
1	Ad'AP approuvé	Notification du 4 décembre 2015 par la Préfecture
2	Attestation d'achèvement	Vérification des aménagements fixés dans l'Ad'AP et prise en compte de la mise en accessibilité de l'ERP
3	Contrats d'entretien	Contrat Koné
4	Note de synthèse	Synthèse de la sensibilisation du 24/11/2022 regroupant 12 stagiaires
5	Livret d'accueil	Bien accueillir les personnes

1 _ Ad AP approuvé

DIRECTION DES TRANSPORTS
 ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC
 SOUS-DIRECTION DE LA SECURITE DU PUBLIC
 Bureau des Etablissements Recevant du Public
 Aff. suivie par : M. Stéphane Bertrand
 Tél. : 01-49-96-35-16
 Mél. : pp-dtpp-sdsp-berp-qualite@interieur.gouv.fr
 Nos réf. : 09-000-0608 / 9.2.006
 N° : 13 864

Paris, le 04 DEC. 2015

Monsieur,

Par courrier reçu le 3 août 2015, vous m'avez transmis un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) concernant le « **THEATRE DE L'OLYMPIA** » situé 28, boulevard des Capucines à Paris 9^{ème}, établissement recevant du public de 1^{ère} catégorie de type L avec activité annexe de type N, susceptible de recevoir un effectif total de 2924 personnes, dont 100 au titre du personnel, sous avis favorable à la poursuite de l'exploitation depuis le 17 février 2014.

Les travaux, dont le coût prévisionnel est estimé à 69 000 euros, sont prévus de 2015 à 2018.

Après avis de la délégation permanente siégeant en formation accessibilité lors de sa séance du 27 octobre 2015, votre Ad'AP est approuvé et les dispositions envisagées sont autorisées.

Vous veillerez à vous assurer du respect des dispositions du règlement de sécurité du 25 juin 1980 modifié (livres I et III) et de l'arrêté du 8 décembre 2014 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public.

Vous voudrez bien vous assurer, par ailleurs, que vous avez effectué toutes les démarches nécessaires à la réalisation de votre projet.

De plus, votre établissement étant classé en 1^{ère} catégorie, conformément aux dispositions de l'article D 111-19-46 du code de la construction et de l'habitation, vous devez, après achèvement des travaux d'accessibilité, attester sous 2 mois, par pli recommandé avec accusé de réception, que votre établissement remplit les conditions fixées par la réglementation sur l'accessibilité, et rappelant les dérogations obtenues.

.../...

OLYMPIA BRUNO COQUATRIX
 A l'attention de M. Christian SOULABAILLE
 18, rue de Caumartin
 75009 PARIS

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Egalité Fraternité





**PRÉFECTURE
DE POLICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Direction des transports et
de la protection du public**

Affaire suivie par : Marine BOCQUET

Sous-direction de la sécurité du public
Bureau des établissements recevant du public
1 bis, rue de Lutèce – 75195 PARIS CEDEX 04
Tél : 01.49.96.36.18
Mèl : pp-dtpp-sdsp-berp-qualite@interieur.gouv.fr
Nos Réf : 09.000.0608 / 9.2.006
PJ : Une
N° **5384**
LR/AR

Paris, le **04 NOV. 2020**

Monsieur,

La commission de sécurité de la préfecture de police a procédé, le 7 octobre 2020, à la visite périodique et de réception de travaux de l'établissement dont vous assumez la responsabilité unique au titre de la sécurité, la salle de spectacle « **L'OLYMPIA** » située 28, boulevard des Capucines à Paris 9^{ème}, établissement recevant du public de 1^{ère} catégorie de type L avec activité annexe de type N susceptible d'accueillir un effectif total de 2 924 personnes, dont 100 au titre du personnel.

Compte tenu de l'avis favorable proposé par la commission de sécurité à l'issue de sa visite et validé par la délégation permanente de la commission de sécurité et d'accessibilité lors de sa séance du 13 octobre 2020, **j'autorise la poursuite de l'exploitation** de l'établissement.

Conformément aux dispositions du code de la construction et de l'habitation (C.C.H.), notamment les articles R.123-27 et R.123-48, je vous invite à réaliser les mesures proposées par la commission de sécurité dans le procès-verbal joint, en vue d'améliorer les conditions de sécurité de l'établissement.

La réalisation de ces mesures sera vérifiée au plus tard lors de la prochaine visite périodique.

Enfin, je rappelle qu'un agenda d'accessibilité programmée concernant votre établissement a été approuvé par notification du 4 décembre 2015, pour des travaux qui devaient être finis en 2018. Aussi, conformément aux dispositions de l'article D 111-19-46 alinéa I et III du C.C.H, je vous demande d'attester, par pli recommandé avec accusé de réception, que votre établissement remplit désormais les conditions fixées par la réglementation sur l'accessibilité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

L'OLYMPIA
A l'attention M. Christian SOULABAILLE
Directeur général
28, boulevard des Capucines
75 009 PARIS

Pour le préfet de Police,
par délégation
L'Adjoint à la Sous-Directrice
de la sécurité du public

Marc PORTEOUS



**PRÉFECTURE
DE POLICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Direction des transports et
de la protection du public**

Affaire suivie par : Corinne LUCE

Sous-direction de la sécurité du public
Bureau des établissements recevant du public
1 bis, rue de Lutèce – 75 195 PARIS CEDEX 04
Tél : 01.49.96.36.18
Mèl : pp-dtpp-sdsp-berp-qualite@interieur.gouv.fr
Nos réf : 09.000.0608

L'OLYMPIA

A l'attention de M. Jean-Philippe CRESPO
Directeur des services généraux
18, rue de Caumartin
75009 PARIS

N° : *A230*

Paris, le **13 FEV. 2023**

Monsieur,

Par courrier reçu le 3 novembre 2022, vous m'avez fait parvenir un dossier concernant la salle de spectacle « **L'OLYMPIA** » située 28, boulevard des Capucines à Paris 9^{ème}, établissement recevant du public de 1^{ère} catégorie de type L avec activité annexe de type N, sous avis favorable à la poursuite de l'exploitation depuis le 7 octobre 2020.

Ce dossier comprend :

- une attestation d'achèvement des travaux effectués dans le cadre de l'AD'AP n°0750561501103, établie le 17 octobre 2022, par Monsieur Edouard PASTOR de l'agence d'architecture HANDIGO.
- une demande de dérogation à l'article 7.I II 3° de l'arrêté du 8 décembre 2014 modifié fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.164-1 et R.164-4 du code de la construction et de l'habitation (C.C.H) et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP, situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public. Vous souhaitez pouvoir conserver en l'état les mains courantes existantes qui font partie intégrante des escaliers des décors de l'Olympia. Le public sera assisté par du personnel formé à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Après étude par le service des architectes de sécurité de la préfecture de police des documents fournis et avis de la délégation permanente de la commission de sécurité et d'accessibilité siégeant en formation accessibilité lors de sa séance du 17 janvier 2023, **je vous informe que la dérogation précitée est acceptée** en application des dispositions de l'article R.164-3 du C.C.H, au titre de la conservation du patrimoine architectural.

Il est également pris bonne note de l'attestation d'achèvement des travaux établie par HANDIGO.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ce courrier et vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Pour le préfet de Police,
par délégation

Le Chef du bureau
des établissements recevant du public

Yann LE NORCY

2 _ Attestation d'achèvement

ATTESTATION D'ACHEVEMENT DES TRAVAUX PRÉVUS DANS LE CADRE D'UN ADAP

Attestation à transmettre par le Maître de l'Ouvrage au service de la préfecture ayant approuvé l'agenda d'accessibilité programmée (et aux commissions pour l'accessibilité) et délivrée par un Architecte au Maître de l'Ouvrage en application des articles L.111-7-1, L.111-7-2 et L.111-7-3 .

Je soussigné : Edouard PASTOR , HANDIGO

en qualité de :

Architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, atteste que par contrat de vérification technique

La Société : L'OLYMPIA

28, Bd des Capucines
75009 Paris

Nombre de bâtiments : 1

N° ADAP : 0750561501103

L'Agenda d'Accessibilité programmée Ad'AP déposé en août 2015 avait planifié des travaux de mise en accessibilité du bâtiment sur une seule période de 3 ans, fin 2015 à fin 2018.

L'Ad'AP a été approuvé par notification de la préfecture le 4 décembre 2015

Une dérogation concernant le prolongement des mains-courantes a été demandée.

a confié, à PASTOR/HANDIGO, qui l'a réalisée, une mission de vérification d'achèvement des travaux dans le cadre de l'Agenda d'Accessibilité Programmé référencé ci-dessus et d'autres actions de mise en accessibilité de l'ERP.

• Règles en vigueur :

1. Article D. 111-19-46 et R.165-17 du CCH relatif à l'attestation d'achèvement des travaux et autres actions de mise en accessibilité;
2. Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19-7 à R 111-19-11 relatifs à l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) situé dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public

• Documents remis au Vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :

- Demande d'approbation d'un Ad'AP 2015
- Diagnostic accessibilité de l'Olympia

Le vérificateur atteste l'achèvement des travaux dans le cadre de l'Agenda d'Accessibilité Programmé et la prise en compte des actions de mise en accessibilité de l'ERP (facture en annexe).

Date : 17 octobre 2022

Signature Maître d'Ouvrage:

Signature Vérificateur: Edouard PASTOR



ANNEXES :

A l'issue de sa visite de vérification sur site les 10 mai et 11 octobre 2022, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats sur l'achèvement des travaux prévus dans le cadre de l'Ad'AP et la prise en compte des actions de mise en accessibilité de l'ERP

Visite du 10 mai / 11 octobre :

- Tableau des travaux réalisés dans le cadre de l'Ad'AP
- Actions de mise en accessibilité réalisées :

Constats de la visite du 10 mai 2022

Visite 11 /10/22

I. Correction des obstacles en hauteur

- Certaines protections des appliques dépassent l'exigence de saillie de 15 cm par rapport à la paroi et sont à moins de 220 cm de hauteur. Considérant l'épaisseur de la plinthe au sol, la saillie reste dans les limites de tolérance.

réalisé

II. Sécurisation des escaliers

- Les escaliers d'accès présentent des impairs de conformité; hauteur main-courante, prolongation horizontale, ... Qualité d'éclairage (minimum 150 lux) ,...

Dérogação sur le prolongement des mains courantes

La prolongation des mains courantes n'a pas été inscrite dans l'Ad'AP à cause d'une éventuelle saillie qui aurait été préjudiciable au flux des spectateurs.

III. Sanitaires adaptés

Les deux sanitaires adaptés présentent quelques impairs.

- Assurer hauteur des accessoires entre 90 et 130 cm et position à plus de 40 cm d'un angle.
Hauteur lavabo ≤ 85 cm
- Barre de rappel de porte lorsque la porte s'ouvre vers l'extérieur (ou groom)

réalisé

Sanitaires du N-1 sont à revoir.

- Barre d'appui coudée à côté de la cuvette rehaussée
- Manque un lave-main intérieur

Un Flash lumineux couplé au dispositif de sécurité incendie doit être installé dans tous les lieux où une personne déficiente auditive pourrait se retrouver seule

ANNEXES :

- Achèvement des travaux prévus dans le cadre d'un ADAP en 3 ans
- PRE-ATTEST 10 mai 2022
- Factures travaux réalisés

3 _ Contrats d entretien

Dedicated to People Flow™



Contrat de Maintenance KONE Care™

Affaire : 18 RUE CAUMARTIN 75009
Date : 07/06/2023
Interlocuteur : Makan NIAKATE

07.06.2023



Contrat KONE Care

Conditions particulières

Entre le

Client :

L OLYMPIA
18 RUE CAUMARTIN
75009 PARIS

Et la société :

KONE
ZAC de l'Arénas - Aéroport
455, promenade des Anglais
B.P. 3316
06206 Nice Cedex 3

Par le présent contrat, le Client, propriétaire des équipements détaillés ci-dessous, confie à KONE la maintenance de ces équipements dans les conditions de prestations définies en commun aux présentes et conformément aux lois et règlements en vigueur à leurs signatures.

Le contrat est constitué des présentes conditions particulières et des prestations et conditions générales version NOVEMBRE 2022 ainsi que de tout avenant ultérieur.

Prestations incluses à votre contrat et couvertes par la redevance annuelle

1 Groupe Ascenseur

1.1 Services essentiels



Votre prestation	Inclus
Maintenance préventive et informations sur votre équipement	
<ul style="list-style-type: none"> - Visites préventives structurées et adaptées selon l'équipement grâce à notre méthode KONE MBM™. - Accès au carnet d'entretien électronique e-Carnet et au rapport annuel d'activité sur www.kone.fr. 	●
Plage horaire d'intervention	
7 jours/7, 24h/24.	●
Fréquence de visites préventives	
Une toutes les 6 semaines.	●
Horaires des visites préventives	
Entre 8h et 18h durant les jours ouvrés.	●
Assistance KONE Centre de Relation Client™	
Notre Centre de Relation Client répond à vos demandes d'intervention 365 jours/an, 24h/24 par téléphone au 09 70 80 80 80 ou par e-mail envoyé via l'application KONE Mobile™.	●
Votre téléalarme en cabine	
<ul style="list-style-type: none"> - Maintenance de la téléalarme en cabine. - Prise en charge de l'abonnement de la carte SIM sécurisée et des communications par KONE. 	●
Modalités d'intervention pour personne bloquée	
Prise en charge des interventions pour personne bloquée par KONE 24h/24 7j/7.	●
Délai d'intervention	
Arrivée sur site d'un technicien dans un délai maximum de 4 heures pendant la plage horaire d'intervention sélectionnée, à compter de l'enregistrement de la demande par notre Centre de Relation Client™.	●
Délai pour déblocage des personnes	
Arrivée sur site d'un technicien dans un délai maximum de 1 heure à compter de l'enregistrement de la demande par notre Centre de Relation Client™.	●
Couverture de pièces (hors vandalisme et mauvaise utilisation)	
Prise en charge des pièces listées pour les contrats de type ETENDU selon la liste indiquée dans nos conditions générales jointes. Part de l'extension pièces comprise dans la redevance annuelle et applicable pour les contrats ascenseurs uniquement : 269,25 € HT par équipement.	●
Dépannage	
Dépannage inclus sous les conditions horaires fixées au paragraphe "horaires intervention".	●

1.2 Services exigence



Votre prestation

Inclus

Accompagnement du contrôleur technique

Accompagnement du contrôleur pour effectuer les contrôles réglementaires annuels ainsi que les visites générales périodiques, une fois par an, sous réserve que le Client ou l'organisme de contrôle contacte KONE au minimum 15 jours avant mise en opération du contrôle.



Récupération d'objets en fosse

Inclus durant les jours ouvrés de 8h à 18h, tenant compte du délai d'intervention sélectionné.



1.3 Services connectés 24/7



Votre prestation

Inclus

Service KONE Care 24/7 Connect™

Ce service permet de collecter et d'envoyer des informations relatives aux conditions de fonctionnement de l'ascenseur 24/24h et 7/7].

- Mise à disposition d'une carte SIM et de son abonnement en 3G ou 4G pour la transmission de données.
- Analyse conjointe par AWS™ et KONE des données de l'équipement collectées à distance.
- Déclenchement d'opérations correctives ou préventives en fonction des défauts détectés ou défaillances identifiées comme susceptibles d'intervenir.
- Mise à disposition en temps réel des interventions effectuées via le portail KONE Online™ et l'application KONE Mobile™.



2 Groupe EPMR

2.0.1 Services essentiels



Votre prestation

Inclus

Maintenance préventive et informations sur votre équipement

- Visites préventives structurées et adaptées selon l'équipement grâce à notre méthode KONE MBM™.
- Accès au carnet d'entretien électronique e-Carnet et au rapport annuel d'activité sur www.kone.fr.



Plage horaire d'intervention

7 jours/7, 24h/24.



Fréquence de visites préventives

4 par an.



Horaires des visites préventives

Entre 8h et 18h durant les jours ouvrés.



Assistance KONE Centre de Relation Client™

Notre Centre de Relation Client répond à vos demandes d'intervention 365 jours/an, 24h/24 par téléphone au 09 70 80 80 80 ou par e-mail envoyé via l'application KONE Mobile™.

Votre téléalarme en cabine

- Maintenance de la téléalarme en cabine.
- Prise en charge de l'abonnement de la carte SIM sécurisée et des communications par KONE.

Modalités d'intervention pour personne bloquée

Prise en charge des interventions pour personne bloquée par KONE 24h/24 7j/7.

Délai d'intervention

Arrivée sur site d'un technicien dans un délai maximum de 4 heures pendant la plage horaire d'intervention sélectionnée, à compter de l'enregistrement de la demande par notre Centre de Relation Client™.

Délai pour déblocage des personnes

Arrivée sur site d'un technicien dans un délai maximum de 1 heure à compter de l'enregistrement de la demande par notre Centre de Relation Client™.

Couverture de pièces (hors vandalisme et mauvaise utilisation)

Prise en charge des pièces MINIMALES selon la liste indiquée dans nos conditions générales ci-jointes.

Dépannage

Dépannage inclus sous les conditions horaires fixées au paragraphe "horaires intervention".

2.0.2 Services exigence



Votre prestation

Inclus

Accompagnement du contrôleur technique

Accompagnement du contrôleur pour effectuer les contrôles réglementaires annuels ainsi que les visites générales périodiques, une fois par an, sous réserve que le Client ou l'organisme de contrôle contacte KONE au minimum 15 jours avant mise en opération du contrôle.

Récupération d'objets en fosse

Inclus durant les jours ouvrés de 8h à 18h, tenant compte du délai d'intervention sélectionné.

2.0.3 Services connectés 24/7

Services communication

Les services communication sélectionnés sont applicables pour tous les équipements du contrat.

Votre prestation

Inclus

Services en ligne

- Accès à l'application KONE Mobile™ pour suivre en temps réel les opérations de maintenance effectuées, recevoir des notifications et demander des interventions.
- Accès au portail KONE Online™ pour consulter des informations en temps réel avec une vision globale en page d'accueil sur les éventuels arrêts et opérations en cours et pour créer et planifier des rapports personnalisés par portefeuille.



Notification par e-mail pour les interventions

Information par mail des interventions avec le compte-rendu des actions correctives.

E-mail :

E-mail :

E-mail :



Notification par e-mail pour les visites de maintenance

Information par mail des visites de maintenance effectuées.

E-mail :

E-mail :

E-mail :



Identifiants d'accès (droits administrateur) - KONE Mobile/Online

- Identifiant email 1 (obligatoire):
- Identifiant email 2 (optionnel):

Autres conditions particulières

6 mois de gratuité au contrat à compter de la date de prise d'effet



Termes du contrat

Prise d'effet	01/09/2023 Le contrat est conclu pour une durée de 3 an(s) à compter de sa date de prise d'effet. Il se renouvelle par tacite reconduction par période de 1 an, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au moins 3 mois avant l'expiration d'une période contractuelle.
Durée du contrat	
Périodicité de facturation	Trimestrielle à échoir
Conditions de paiement	dans les 30 jours
Mode de paiement	Virement bancaire individualisé
Début de la facturation	01/09/2023
Destinataire de la facture	L OLYMPIA
Adresse de facturation (rue)	18 RUE CAUMARTIN
Adresse de facturation (ville)	75009 PARIS
Prix annuel HT	€
TVA : 20,00 %	€
Prix annuel TTC	€
Nombre total d'équipements pour ce contrat	4

Le prix hors taxe sera majoré des taxes en vigueur au moment de la facturation.
L'application de la TVA à taux réduit est soumise à la fourniture annuelle d'une attestation qui confirme le respect des conditions d'application du taux réduit.

La prise en compte rapide et la bonne affectation de vos paiements seront accélérées par la pratique suivante :

- 1- Effectuez vos règlements par virement,**
- 2- Individualisez vos règlements (1 règlement = 1 facture) ;**
- 3- Indiquez le numéro de facture KONE dans le libellé de votre virement**

Frais d'Installation du Service KONE 24/7 Connect™ :

Les frais d'installation du Service KONE 24/7 Connect™ sont de 0,00 € hors taxes (€ HT par équipement).

Ces frais sont payés une fois et facturés séparément du contrat.

REVISION PRIX

La première révision interviendra le : 01/01/2024
 Le prix du contrat sera ensuite révisé chaque année au 01/01 en application des indices intégrés, valeurs du mois de juin, à la formule ci-dessous (FSD2, ICHT-IME et BT48-10 relevés dans l'hebdomadaire Le Moniteur qui publie les indices officiels de l'INSEE) :

$$P = P_0 \times \left(0,20 \times \frac{FSD2}{FSD2_0} + 0,70 \times \frac{ICHT-IME}{ICHT-IME_0} + 0,10 \times \frac{BT48-10}{BT48-10_0} \right)$$

P: prix révisé ; P0: prix précédent

0,20 & 0,70 & 0,10 : coefficients proportionnés à la nature des indices par rapport aux prestations servies

ICHT-IME : indice Coût Horaire de la main d'oeuvre industries mécaniques

FSD2 : Frais & Services Divers catégorie 2

BT48-10: index du bâtiment-ascenseur

Calcul d'une révision : le rapport entre la dernière valeur juin connue au moment de la facturation et la valeur juin de l'année précédente de chaque indice est multiplié par le coefficient qui le précède dans la formule ; la somme de ces opérations donne le coefficient à appliquer au prix précédent pour définir le nouveau prix.



<u>Exemple de révision avec des valeurs fictives :</u>	FSD2	ICHT-IME	BT48-10
Indices valeur année N :	173,5	131,5	135,0
Indices valeur année N - 1 :	170,5	130,2	134,0

Calcul avec application des indices à la formule :





$$0,20 \times \frac{173,5}{170,5} + 0,70 \times \frac{131,5}{130,2} + 0,10 \times \frac{135,0}{134,0} = 1,0112$$

Ainsi dans cet exemple, le prix révisé sera égal au dernier prix facturé x 1,0112 soit : + 1,12 %
 Le prix révisé (obtenu après application de la formule), devient le prix de référence de la nouvelle période.

Je, soussigné, _____ agissant en qualité de _____ représentant habilité du client, déclare avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions Particulières et des Prestations et Conditions Générales du contrat version NOVEMBRE 2022 et les accepter sans réserve.

Le Client Fait en double exemplaire	Pour la société KONE
Lu et approuvé le : 12/6/2023	Signature   Centre d'Affaires Objectif 2, rue Louis Armand - 92600 CASNIERES SUR SEINE Tél. : (0)1 41 85 30 10 - Fax : (0)1 47 90 39 01 RCS 592 052 302 - SIRET 592 052 302 01423
Signature et cachet commercial 	

Détails des équipements par adresse

N° équipement KONE	Groupes	Localisation	Redevance € HT par an
18 RUE CAUMARTIN 75009 PARIS			
	Ascenseur	Duplex Droite	
	Ascenseur	Duplex Gauche	
 43329788	Ascenseur	Monte Charge	
	EPMR		

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 1 sur 18

Préambule

Les présentes prestations et conditions générales, ainsi que les conditions particulières qui y sont jointes et tout avenant ultérieur constituent l'ensemble du contrat de maintenance et des Services connectés. Elles prévalent sur tout autre document du Client sauf accord expresse entre les parties.

Le fait d'avoir confié l'entretien à KONE par contrat ne dispense ni le Client ni l'exécutant, des obligations qui résultent pour eux de l'observation des lois et règlements en vigueur à la signature du contrat.

Article 1 : Définitions.....	3
Article 2 : Objet du contrat de maintenance.....	3
PARTIE 1 : Prestations générales de maintenance des ascenseurs.....	3
Article 3 : Opérations de maintenance ascenseur.....	3
Article 4 : Dégagement des personnes bloquées en cabine.....	3
Article 5 : Intervention en vue de dépannage.....	3
Article 6 : Délai de remise en service.....	4
Article 7 : Pièces Minimales.....	4
Article 8 : Option Pièces Minimales Plus.....	4
Article 9 : Pièces Etendues.....	4
Article 10 : Disponibilité et fourniture des pièces de rechange.....	4
Article 11 : Opérations et Pièces non comprises dans le contrat de maintenance.....	4
Article 12 : Etude de risques.....	5
Article 13 : Description de l'état de l'installation et notice d'instructions	5
Article 14 : Plan d'entretien.....	5
Article 15 : Contact sur site pour tout échange d'information utile.....	5
Article 16 : Carnet d'entretien et rapport annuel d'activité.....	5
Article 17 : Système de téléalarme.....	5
Article 18 : Service Téléalarme KONE GSM	6
Article 19 : Accompagnement contrôle technique.....	6
Article 20 : Objets en fosse.....	6
Article 21 : Taux de disponibilité de 99,5%	6
Article 22 : Assistance pour nettoyage de parois vitrées intérieures de pylône.....	6
Article 23 : Service KONE 24/7 Connect.....	6
Article 24 : Services en ligne.....	7
Article 25 : Notification par e-mail.....	8
PARTIE 2 : Prestations générales de maintenance spécifiques aux monte-charges et Elévateurs pour Personne à Mobilité Réduite (EPMR).....	8
Article 26 : Les monte-charges.....	8
Article 27 : Les Elévateurs pour Personne à Mobilité Réduite (EPMR).....	8
Article 28 : Information – conseil.....	9
PARTIE 3 : Conditions générales du contrat de maintenance et des Services connectés.....	9
Article 29 : Durée de validité des offres KONE.....	9
Article 30 : Conseil.....	9
Article 31 : Prix.....	9
Article 32 : Conditions de paiement.....	9
Article 33 : Sous-traitance.....	9
Article 34 : Responsabilités du Client.....	9
Article 35 : Information à remettre à KONE avant le début des prestations.....	10
Article 36 : Consignes d'utilisation	10
Article 37 : Responsabilités de KONE.....	10
Article 38 : Assurances.....	10
Article 39 : Données personnelles.....	10
Article 40 : Modifications - Avenants.....	11
Article 41 : Pénalités	11
Article 42 : Résiliation du contrat de maintenance.....	12
Article 43 : Force majeure.....	12
Article 44 : Propriété Intellectuelle.....	12
Article 45 : Confidentialité.....	12

Article 46 : Cession du contrat.....	13
Article 47 : Etat final de l'installation.....	13
Article 48 : Litige.....	13
PARTIE 4 : Conditions générales de vente spécifiques aux Services connectés.....	13
Article 49 : Obligations de KONE.....	13
Article 50 : Obligation du Client.....	13
Article 51 : Matériel.....	13
Article 52 : Logiciel.....	13
Article 53 : Exclusions.....	14
Article 54 : Conditions supplémentaires pour les Services API	14
Article 55 : Conditions supplémentaires pour KONE Residential Flow (Access, Visit, KONE Elevator Call).....	14
Article 56 : Conditions supplémentaires pour KONE Information.....	14
Article 57 : Conditions supplémentaires pour Kone Elevator Music.....	14
Article 58 : Droits de propriété intellectuelle.....	14
Article 59 : Protection des données.....	14
Article 60 : Responsabilité de KONE.....	14
Article 61 : Durée et Résiliation.....	15
PARTIE 5 : Prestations et conditions générales de maintenance spécifiques des ascenseurs et monte-charges situés sur le Territoire de la Principauté de MONACO.....	15
Article 62 : Opérations de maintenance et pièces comprises au contrat de maintenance.....	15
Article 63 : Sous-traitance.....	15
Article 64 : Etude de risques.....	15
Article 65 : Carnet d'entretien.....	15
Article 66 : Assistance contrôle technique.....	15
Article 67 : Litige.....	16
ANNEXE 1 : ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES POUR LES SERVICES KONE RESIDENTIAL	16
1. Finalités et portée du traitement de données.....	16
3. Droits et obligations du Client en tant que Sous-traitant	16
4. Responsabilités.....	17
5. Fin.....	17
ANNEXE 2 - ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES POUR LE SERVICE KONE INFORMATION.....	17
1. Finalités et portée du traitement de données.....	17
2. Droits et obligations du Client en tant que responsable du traitement.....	17
3. Droits et obligations de KONE en tant que sous-traitant.....	17
4. Communication des Données personnelles par KONE.....	18
5. Responsabilités.....	18
6. Fin.....	18

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMP, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 3 sur 18

Article 1 : Définitions

Termes	Description
Contrat de maintenance	Le contrat conclu entre KONE et le Client pour la maintenance de l'Équipement.
Contrat de Service	Le contrat conclu entre KONE et le Client concernant la mise à disposition des Services connectés, y compris les présentes Conditions générales et toutes autres annexes du contrat. En cas d'ambiguïté ou de divergence entre eux, leur ordre de priorité aux fins d'interprétation sera : le contrat de KONE, les présentes Conditions générales et ses annexes. Toutes autres conditions générales, y compris celles incluses dans la commande du Client, sont considérées comme non-valables et ne font pas partie du contrat.
Équipement	Les ascenseurs ou autres équipements identifiés dans le contrat et pour le(s)quel(s) les Services sont fournis.
Événements exclus	(a) Le contrat ne couvre pas l'utilisation anormale, la négligence, le vol, les accidents, le vandalisme ou l'altération du Matériel ou du Logiciel, la vétusté, (b) les réparations, les modifications ou ajustements du Matériel ou du logiciel par toute personne autre qu'un employé KONE, (c) les matériels ou logiciels tiers non fournis par KONE et interférant avec le fonctionnement des Services, (d) les ruptures d'approvisionnement en énergie ou des réseaux de communication, (e) les incendies, les expositions à l'eau, l'humidité, la corrosion, l'affaissement du bâtiment ou la surcharge, (f) les virus ou le piratage informatiques et (g) toutes autres causes indépendantes de KONE.
Fournisseur d'application externe	Une tierce partie fournissant des services au Client qui utilise les Services API (Interface de Programmation d'Application) de KONE.
Matériel	Tout matériel, tout appareil, toute pièce et tout composant fournis par KONE selon les termes du contrat afin de permettre la mise à disposition des Services connectés, y compris MediaScreen et MediaPlayer. Le Matériel ne comprend pas les composants qui faisaient partie de la livraison d'origine de l'Équipement.
MediaPlayer	Appareil (Box) pouvant être connecté à un écran externe pour afficher des documents dans le cadre de KONE Information. Le MediaPlayer est installé à l'extérieur de l'ascenseur, généralement dans un hall d'entrée. Le Client peut disposer de plusieurs MediaPlayers.
MediaScreen	Un écran installé dans un ascenseur du Client et utilisé pour afficher des documents dans le cadre de KONE Information. Le Client peut disposer de plusieurs MediaScreens dans différents ascenseurs.
Service(s)	Un ou plusieurs Services connectés fournis au Client comme indiqué dans le contrat.
Site(s)	Immeuble(s) dans le(s)quel(s) l'Équipement ou les Équipements sont situés.
Logiciel	Le logiciel fourni par KONE au Client et/ou aux Utilisateurs dans le cadre des Services
Utilisateurs	Personnes physiques qui sont les utilisateurs des équipements ou Services connectés, par exemple résidents du Site pour lequel ont été souscrits les Services KONE Residential ou KONE Information
Jour ouvré	Lundi au vendredi à l'exception des jours fériés
Heures de travail	8h à 18h pendant les jours ouvrés

Article 2 : Objet du contrat de maintenance

Par le présent contrat, le Client confie à KONE l'entretien de

l'installation désignée dans les conditions particulières. Les prestations d'entretien sont mises en œuvre conformément à la réglementation applicable à la signature du contrat. L'exécution des prestations tient compte des caractéristiques, de l'utilisation, de la vétusté et l'obsolescence de l'installation ainsi que du lieu desservi et des prescriptions des constructeurs.

PARTIE 1 : Prestations générales de maintenance des ascenseurs

Article 3 : Opérations de maintenance ascenseur

Les opérations de maintenance sont réalisées aux jours et heures ouvrés de l'établissement chargé de l'entretien. Elles comprennent d'une part, les opérations et vérifications périodiques suivantes effectuées à l'initiative de KONE selon un programme adapté à chaque installation :

- Le nombre de visites en vue de surveiller le fonctionnement de l'installation et d'effectuer les réglages nécessaires tient compte des caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques de l'installation, de la fréquence d'utilisation ainsi que des prescriptions des constructeurs. L'intervalle entre deux visites d'entretien ne peut être supérieur à six semaines. Une visite d'entretien peut avoir lieu à la suite d'une intervention de dépannage.
- La vérification à chaque visite d'entretien de l'efficacité des serrures des portes palières.
- L'examen semestriel du bon état des câbles et la vérification annuelle des parachutes.
- Le nettoyage annuel de la cuvette de l'installation, du toit de cabine et du local des machines.
- La lubrification et le nettoyage des pièces.

Et d'autre part, les opérations occasionnelles suivantes :

- La réparation ou le remplacement, si elles ne peuvent pas être réparées, des petites pièces de l'installation présentant des signes d'usure excessive, énumérées à l'article 7 ci-après.
- Les mesures d'entretien spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repérées le contrôle technique conformément à l'article 19 ci-après.

Article 4 : Dégagement des personnes bloquées en cabine

KONE intervient pour le dégagement des personnes bloquées en cabine, tous les jours de l'année, 24h sur 24, dans les délais et selon les modalités précisées aux conditions particulières. Le délai d'intervention court à compter de l'enregistrement de l'information au Centre de Relation Client KONE. Sur demande expresse du Client, KONE dispense une information sur les opérations de dégagement à effectuer en cas de personnes bloquées en cabine. Cette information est destinée au personnel présent sur site (gardien d'immeuble, employé...) désigné à cet effet par le Client et sous sa responsabilité. Elle donne lieu à une facturation séparée. Dans tous les cas de dégagement de personne bloquée, le personnel autorisé par le Client à effectuer ces opérations doit avertir le Centre de Relation Client KONE afin qu'un technicien KONE soit dépêché sur place et procède aux vérifications préalables à la remise en service de l'appareil.

Article 5 : Intervention en vue de dépannage

KONE intervient en vue du dépannage 365 jours par an suivant les modalités fixées aux conditions particulières. Le délai d'intervention court à compter de l'enregistrement de l'information au Centre de Relation Client KONE et en fonction de la plage horaire et jours d'intervention choisis par le Client aux conditions particulières.

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 4 sur 18

Article 6 : Délai de remise en service

A chaque intervention, KONE met tout en œuvre pour assurer la remise en service de l'appareil. Au cas où les caractéristiques de la panne ou du dysfonctionnement feraient obstacle à la remise en service immédiate, KONE met l'appareil en sécurité et appose une affiche sur la porte de l'appareil au niveau principal. Cette affiche est destinée à informer les utilisateurs de la panne et du délai prévisionnel de remise en service de l'appareil.

Article 7 : Pièces Minimales

Le contrat de maintenance comprend la réparation ou le remplacement, à l'initiative de KONE, des pièces défectueuses ou présentant des signes d'usure excessive causée par le fonctionnement normal, énumérées ci-dessous :

- Cabine : boutons de commande y compris leur signalisation lumineuse et sonore, paumelles de porte, contacts de porte, ferme-porte automatique de porte battante, coulisseaux de cabine, y compris garnitures, galets de suspension et contacts de porte, interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur), dispositif mécanique de réouverture de porte.
- Palières : ferme-porte automatique de porte battante, serrures, contacts de porte, paumelles de porte, galets de suspension, patins de guidage des portes et boutons d'appel, y compris voyants lumineux, contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières.
- Machinerie : balais du moteur et tous fusibles.
- Gaine : coulisseaux de contrepoids
- Eclairage : ampoules cabine, machinerie et gaine ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

L'usure excessive est définie par l'AFNOR (Association Française de Normalisation) comme la 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. Les pièces de rechange pourront provenir du fabricant d'origine ou non. KONE pourra également réaliser l'adaptation de pièces sur l'installation si elle le juge nécessaire.

Article 8 : Option Pièces Minimales Plus

KONE prend en charge toute réparation ou remplacement, à l'initiative de KONE, de pièces défectueuses ou présentant des signes d'usure excessive causés par le fonctionnement normal de l'appareil, dont le montant est inférieur ou égal au montant hors taxes spécifié aux conditions particulières, fourniture et main d'œuvre comprises, par équipement et sans plafonnement annuel. Au-delà de ce montant, la réparation ou le remplacement fera l'objet d'un devis pour acceptation par le Client.

Sont exclus les réparations ou remplacements du fait d'un acte de vandalisme et/ou une utilisation inappropriée de l'équipement.

Article 9 : Pièces Etendues

Si stipulé aux conditions particulières, le contrat de maintenance avec pièces Etendues comprend également la réparation ou le remplacement, à l'initiative de KONE, des pièces défectueuses ou présentant des signes d'usure excessive causée par le fonctionnement normal de l'appareil, énumérées ci-dessous :

- Gaine : câbles ou chaînes ou courroies de suspension, de limiteur de vitesse, de compensation et de sélecteur d'étages ; impulsions, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course ; câbles souples pendants ; poulies de renvoi ; amortisseurs.
- Machinerie : moteur et générateur (roulements, palières, bobinages, rotor et stator), treuil (arbre à vis, engrenage, poulie, palières, roulements, coussinets), frein (mâchoires, bobines, garnitures), armoire de commande (bobines, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles, transformateurs, organes de sélecteurs, contrôleur d'étages, cartes et composants électroniques, dispositifs de protection

contre les surintensités, les surchauffes et les contacts électriques indirects).

- Divers : limiteur de vitesse, poulies de tension, dispositif de protection contre la survitesse de la cabine en montée.
- Sur la cabine et le contrepoids : câblages électriques ou électroniques, opérateur de porte, dispositif de commande de manœuvre d'inspection, tout dispositif de réouverture de porte sans choc, parachutes, rollers, dispositif de demande de secours et son système de batterie, signalisation de position et de direction, garde-pieds mobile.
- Aux palières : signalisation de position et de direction, dispositif de manœuvre pompiers, dispositifs de protection du verrouillage des portes palières

En plus pour les appareils hydrauliques : sur le vérin : joints d'étanchéité et soupape de rupture ; sur la centrale hydraulique : distributeur et son système de commande, électrovannes, pompe et joints, filtres, appoint d'huile ; dispositifs antidérive.

Article 10 : Disponibilité et fourniture des pièces de rechange

Pour les matériels de marque KONE, les pièces détachées énumérées aux articles 7, 9, 26 et 27 sont normalement disponibles pendant une période de 20 ans à compter de la date d'installation des appareils, notamment auprès de la Société PROKODIS (www.Prokodis.fr). Pour toute autre marque de matériels, KONE ne peut être tenue pour responsable de l'impossibilité éventuelle d'approvisionner de telles pièces. Dans tous les cas, KONE met tous les moyens en œuvre pour proposer une solution adaptée dans les meilleurs délais ou, en cas d'impossibilité, en informe le Client par écrit. Si le remplacement ou la réparation nécessite l'immobilisation prolongée de l'appareil, KONE en avise le Client. KONE met alors l'appareil en sécurité et appose une affiche sur la porte de l'appareil au niveau principal précisant le délai prévisionnel de remise en service.

Le remplacement, à l'initiative de KONE, des pièces défectueuses ou présentant des signes d'usure excessive causée par le fonctionnement normal de l'appareil, pourra être réalisé avec des pièces de réemploi.

Article 11 : Opérations et Pièces non comprises dans le contrat de maintenance

KONE intervient en vue du dépannage 365 jours par an suivant les modalités fixées aux conditions particulières. Le délai d'intervention court à compter de l'enregistrement de l'information au Centre de Relation Client KONE et en fonction de la plage horaire et jours d'intervention choisis par le Client aux conditions particulières.

- Les interventions, réparations ou remplacements de pièces ayant pour cause une usure anormale ou un vice caché, un acte de malveillance ou de vandalisme, un usage anormal, la corrosion en ambiances spécifiques, un accident indépendant de l'action de KONE.
- Les interventions, réparations ou remplacements ayant pour cause une information de mise en garde, de rappel et/ou de retrait du fabricant d'origine ou de l'installateur autre que KONE suite à un défaut de matière, de fabrication ou de conception ou suite à la défaillance de certaines pièces après mise sur le marché.
- Les réparations ou remplacements des pièces et organes vétustes. Sont considérées comme vétustes les pièces dégradées par le seul effet du temps 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 est définie contractuellement comme ne pouvant atteindre les composants d'une installation avant les délais minimum suivants

- 30 ans pour les organes mécaniques : treuil, poulie, guides, parachute, etc.
- 20 ans pour les organes électromécaniques : moteur, frein, dispositif de sélection, armoire de commande, serrures, canalisations électriques, etc.
- 10 ans pour les organes électroniques.

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTES

Version Novembre 2022 -Page 5 sur 18

- Les interventions nécessitées par les travaux ou les aménagements effectués par d'autres corps d'état, qu'ils soient en rapport ou non avec l'ascenseur.
- Tous travaux d'amélioration, de modernisation et de mise en conformité de l'appareil avec les normes et règlements applicables, existants ou futurs.
- Les éléments structurels de l'ascenseur (structure cabine, arcades, parois, plancher, vantaux et encadrements de portes palières, guides et attaches de guides, etc.).
- Les composants d'interface avec le bâtiment (pylônes, canalisations électriques fixes, tableau d'arrivée de courant, flexibles hydrauliques...).
- Les fils-guides de contrepoids, le réaligement des guides
- Les pièces d'ornement et de confort (ventilateur, tapis, ameublement cabine...).
- Pour les ascenseurs hydrauliques : le remplacement et analyse du fluide selon les prescriptions du constructeur, les flexibles, le(s) vérin(s), le remplacement du cylindre, du réservoir, les essais éventuels en suppression du vérin hydraulique, l'entretien et la vérification des systèmes spéciaux de protection ou de surveillance et leurs canalisations (sondes diverses par exemple).
- Les systèmes d'antiparasitage et de protection contre la foudre.
- Les dispositifs de contrôles d'accès et les contacts à clef.
- Le nettoyage de l'intérieur de la cabine et de son ameublement, des vantaux et seuils de porte cabine et palières, des parties vitrées, cabine et gaine.
- La fourniture d'un carnet d'entretien sous format papier. En cas contraire, le Client doit convenir avec KONE d'un endroit sûr et accessible en permanence précisé aux conditions particulières, autre que la machinerie dont l'accès est réglementairement réservé aux intervenants. A défaut, l'accès à la machinerie doit être sécurisé. KONE ne saurait être tenue par les informations contenues dans ce carnet, seul le carnet électronique défini à l'article 16 faisant foi.
- Les frais de déplacement pour appels injustifiés ou générés par un fait extérieur à l'ascenseur (coupure EDF par exemple) ou une utilisation anormale ou maladroite des ascenseurs et/ou de la télésurveillance.

D'une manière générale, toutes prestations et tous travaux non spécifiés expressément dans le contrat sont facturés en sus.

Article 12 : Etude de risques

Au titre du contrat de maintenance, KONE réalise une étude de risques et en remet un exemplaire au Client. Cette étude comprend

- L'Etude De Sécurité conformément au décret n° 2008-1325 du 15 décembre 2008, à laquelle est annexée la fiche descriptive récapitulant les risques mis en évidence par cette étude. Cette fiche doit être communiquée par le Client à toute personne amenée, du fait de ses fonctions, à pénétrer dans les parties normalement inaccessibles des installations.
- L'identification des risques présentés par l'ascenseur nécessitant la mise en place de dispositifs de sécurité tels que définis par la Loi Urbanisme et Habitat, complétée par l'identification de certains risques déterminés par la Norme Européenne EN 81-80

Article 13 : Description de l'état de l'installation et notice d'instructions

Dans les 6 semaines suivant la prise en charge de l'entretien, un auditeur KONE relève l'état initial de l'installation. Cet état est adressé au Client par courrier. A défaut d'observation du Client dans un délai de 30 jours, cet état est réputé accepté contradictoirement et annexé au contrat de maintenance.

Sur demande expresse du Client, KONE élabore une notice d'instructions nécessaire au maintien en bon état de fonctionnement des installations qui sera facturée en sus.

Article 14 : Plan d'entretien

A titre d'information, un plan d'entretien expliquant la méthode de maintenance KONE MBM (maintenance par modules), est remis au Client à la signature du contrat de maintenance. Il décrit les opérations réalisées au cours des visites de maintenance et leurs périodicités en fonction des informations communiquées par le Client. La méthode de maintenance KONE MBM permet d'adapter ce plan en fonction de l'évolution des conditions d'utilisation, des dysfonctionnements ou des pannes constatées et des caractéristiques techniques.

Article 15 : Contact sur site pour tout échange d'information utile

Le Client s'il le souhaite, communique à KONE le nom d'un représentant sur site en vue d'échanger toute information utile à la maintenance des installations. Cet échange s'inscrit dans le cadre des visites de maintenance. Par mesure de sécurité, le personnel KONE ne peut être accompagné par des personnes non habilitées ni formées lorsqu'il réalise une intervention de dépannage ou une visite de maintenance sur l'installation.

Article 16 : Carnet d'entretien et rapport annuel d'activité

Le carnet d'entretien est mis régulièrement à jour par KONE en fonction des opérations de maintenance, des dépannages réalisés sur l'installation, ainsi que des réparations. A cet effet, KONE met à la disposition du Client un carnet d'entretien sous format électronique (e-Carnet) accessible à partir du site Internet de KONE selon un mode d'accès remis après signature du contrat de maintenance. Sur demande du Client, KONE fournit toutes précisions utiles à la compréhension des éléments portés dans ce carnet. KONE met aussi à la disposition du Client sur son site www.kone.fr un rapport d'activité reprenant les opérations réalisées sur les 12 derniers mois : visites de maintenance, interventions et réparations, auquel est joint le contenu du e-Carnet.

Article 17 : Système de téléalarme

a) Maintenance du matériel :

La maintenance du matériel de téléalarme est limitée au matériel situé en cabine et en machinerie, et exclut tout équipement complémentaire extérieur à la gaine d'ascenseur. Si la téléalarme dispose des fonctionnalités qui les permettent, KONE effectue les tests cycliques à distance selon la périodicité préconisée par la norme, ou selon celle demandée par le propriétaire sous sa responsabilité. En cas de panne, KONE s'engage à assurer la remise en service dans les meilleurs délais. Les pièces de téléalarme comprises dans le contrat de maintenance sont précisées à l'article 7. En cas de résiliation du contrat de maintenance, KONE pourra assurer, sur demande expresse, la réception et transmission des alarmes pour personnes bloquées au prestataire entrant pendant maximum 6 semaines à compter de la date de résiliation effective.

b) Abonnement téléphonique et communications :

L'abonnement téléphonique, qui doit être réservé uniquement pour la téléalarme de l'ascenseur, ainsi que les communications sont à la charge du Client, sauf stipulations contraires figurant aux conditions particulières. L'abonnement téléphonique souscrit doit être compatible avec les caractéristiques techniques du produit installé.

c) Limite de prestations :

Sauf accord spécifique précisé aux conditions particulières, le contrat de maintenance ne comprend pas les réparations du matériel de téléalarme ou d'interphonie spécifique ne permettant pas d'assurer la liaison avec le Centre de Relation Client KONE depuis la cabine d'ascenseur, ni la maintenance des canalisations et fils électriques de raccordement de ceux-ci. De ce fait, KONE ne saurait être tenue pour responsable de l'entretien et/ou de la non-conformité du matériel choisi par le Client. La responsabilité de KONE ne peut être recherchée à la suite de la défaillance, d'une modification ou de l'incompatibilité du réseau téléphonique et, en règle générale, de tous cas de force majeure mettant KONE dans l'impossibilité de recevoir l'appel. Dans le cas de matériel de téléalarme non portable ou obsolète, KONE présente au Client, un devis de remplacement conforme aux normes téléphoniques et électroniques en vigueur. En cas de refus du Client,

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 -Page 6 sur 18

KONE ne peut être tenue pour responsable des limites techniques du matériel installé par le Client ou du matériel devenu obsolète, et des conséquences de leur dysfonctionnement.

Article 18 : Service Téléalarme KONE GSM

Si l'appareil est équipé d'un module GSM, et si stipulé aux Conditions particulières, l'abonnement téléphonique via une carte SIM et les communications sont prises en charge intégralement par KONE pendant la durée du contrat de maintenance. KONE ne pourra être tenue responsable d'un défaut de fonctionnement ou d'un mauvais fonctionnement du réseau par suite d'événements dont elle n'a pas la maîtrise. La ligne téléphonique assure la sécurité des usagers, il est donc strictement interdit d'utiliser ou détourner la ligne GSM à d'autres fins que celles liées au fonctionnement de l'appareil. KONE ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à l'utilisation frauduleuse de la ligne téléphonique. En cas de résiliation, KONE désactivera la carte SIM. Il appartiendra alors au Client de mettre en place un nouveau système de communication en souscrivant l'abonnement défini avec l'opérateur de son choix.

Article 19 : Accompagnement contrôle technique

Pour tout accompagnement d'un contrôleur, le Client ou le contrôleur contacte KONE pour convenir d'un rendez-vous d'un commun accord, avec un délai minimum de 15 jours. Que ce soit pour un contrôle quinquennal (au sens de l'arrêté du 7 août 2012) ou un contrôle annuel réglementaire ou autre, sauf si spécification contraire figurant dans les conditions particulières, cette prestation est facturée en sus, l'unité de tarification est l'heure, toute heure commencée étant due. L'accompagnement du contrôleur par un technicien KONE ne dégage pas le contrôleur de ses obligations fixées par la réglementation. L'accompagnement se limite aux prestations suivantes :

- Indiquer le cheminement et l'accès aux différentes parties de l'installation.
- Mettre en place les accès aux différentes parties de l'installation (échelle par ex.).
- L'assistance éventuelle pour la réalisation des seuls essais suivants lorsqu'ils nécessitent d'être deux : essai parachute de cabine, essai fin de course, essai du mou de câble, essai de la soupape de rupture.
Toute manœuvre ou opération demandée par le contrôleur au technicien se fait sous la responsabilité totale et entière du contrôleur.
Le technicien KONE peut refuser d'exécuter des manœuvres qu'il jugerait inappropriées ou dangereuses.
KONE se réserve le droit de formuler toute réserve sur les conclusions du contrôleur et à en justifier par écrit auprès du Client.

Article 20 : Objets en fosse

Si spécifié aux conditions particulières, le contrat de maintenance comprend la récupération d'objets tombés accidentellement dans la gaine d'ascenseur. Cette intervention est réalisée durant les jours et heures ouvrés de KONE. En dehors de ces jours et heures, elle sera facturée.

Article 21 : Taux de disponibilité de 99,5%

Si spécifié aux conditions particulières, KONE garantit un taux de disponibilité annuel par appareil d'au moins 99,5%. Ne sont pas considérés comme indisponibilité : la durée des visites de maintenance, les délais de remise en service pendant les périodes de maintenance, les heures d'intervention contractuelles, les accompagnements du contrôleur technique, les périodes de maintien à l'arrêt de l'équipement suite à la non-acceptation de devis, et toute mise à l'arrêt décidée par le propriétaire.

Article 22 : Assistance pour nettoyage de parois vitrées intérieures de pylône

Si spécifié aux conditions particulières, une fois par an, et sous réserve d'un rendez-vous convenu au moins 15 jours à l'avance, un technicien KONE accompagne le prestataire choisi par le client pour le nettoyage des parois intérieures vitrées du pylône. Cette

assistance consiste à faire fonctionner et manœuvrer en sécurité l'ascenseur depuis le toit cabine, sur lequel se trouveront le technicien KONE et la personne assurant le nettoyage. Le personnel de l'entreprise de nettoyage doit être habitué à ce type d'environnement et en possession des équipements minimum de sécurité suivants : casque, harnais avec longes de sécurité. Le technicien KONE pourra refuser ou interrompre l'assistance s'il estime que les sécurités minimales ne sont pas respectées par la personne qu'il accompagne, ou s'il perçoit que celle-ci n'est pas à l'aise dans cet environnement.

Article 23 : Service KONE 24/7 Connect

a) Objet et fonctionnalités :

Le service de maintenance prédictive KONE 24/7 Connect comprend les éléments suivants :

- Mise à disposition d'un dispositif permettant de collecter et d'envoyer des informations relatives aux conditions de fonctionnement de l'équipement.
- Mise à disposition d'une carte SIM et de son abonnement en 3G ou 4G pour la transmission de données au Cloud.
- Analyse des données de l'équipement collectées à distance, croisées avec l'ensemble des données des équipements entretenus par KONE et bénéficiant de ce service. Il n'y a pas de données collectées visant à identifier ou associer les utilisateurs.
- Déclenchement d'opérations correctives ou préventives en fonction des défauts détectés ou défaillances identifiées comme susceptibles d'intervenir grâce aux prévisions extrapolées des analyses croisées des données
- Mise à disposition en temps réel des interventions effectuées via le portail KONE Online™ et l'application KONE Mobile™.

b) Dispositif de collecte d'informations KONE Connection™

Afin de réaliser ce service, KONE installera et/ou activera un ou des dispositif(s) de collecte d'informations propres à l'équipement et à son fonctionnement. Ces appareils et logiciels restent la propriété de KONE. Le Client donne à KONE le droit d'utiliser les Services pour collecter, exporter et utiliser les données générées par l'utilisation et les interventions sur l'équipement. KONE est propriétaire des données exportées via ce dispositif.

c) Interventions initiées par le service KONE 24/7 Connect :

Les dépannages, réparations ou opérations de maintenance initiées par le service sont effectués pendant la plage horaire et les jours d'intervention définis dans le contrat de maintenance comme couverts par la redevance forfaitaire annuelle. Les délais d'intervention courent à compter de ces horaires d'intervention contractuels. Les besoins de réparation et d'entretien identifiés dans le cadre du service sont pris en compte en fonction de la couverture de pièces prévue dans le contrat de maintenance.

d) Modification de prix :

Compte tenu de la nature du service KONE 24/7 Connect, dont un des fondements est d'exploiter un maximum de données permettant entre autres des anticipations de dysfonctionnements, ce service pourra connaître dans l'avenir des développements profitables à cet objectif, dont certains pourront représenter des coûts supplémentaires impactant le prix du service. Dans un tel cas, KONE pourra ajuster le prix du service, moyennant un préavis minimum de 30 jours calendaires. Ce service ne pouvant être partiel ou à plusieurs niveaux, si le Client n'est pas d'accord avec cette modification de prix, il pourra résilier sans frais le service à la date de changement du prix.

e) Obligations du Client:

Compte tenu d'une part, de la propriété physique et intellectuelle de KONE sur les dispositifs et prestations liés à ce service, et afin de ne pas perturber celui-ci d'autre part, le Client, directement ou indirectement, n'a pas le droit et ne doit en aucun cas intervenir ou se raccorder de quelque manière que ce soit aux Services et dispositifs mis en place par KONE.

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMP, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 7 sur 18

f) Limites de prestations :

KONE ne peut être tenue pour responsable de toute défaillance du service en raison d'une couverture réseau insuffisante sur le site, ou d'une mauvaise ou malveillante manipulation des dispositifs de diagnostic à distance, ou d'autres raisons indépendantes du contrôle raisonnable de KONE. KONE ne garantit pas que les Services seront ininterrompus ou sans erreur.

Si KONE 24/7 Connect identifie des pannes ou des dysfonctionnements sur lesquels il est urgent d'intervenir mais qui ne seraient pas compris dans le contrat de maintenance, KONE contactera le Client pour l'en informer et convenir avec lui des réparations nécessaires à entreprendre sur son équipement sur devis. Dans le cas où KONE n'arrive pas à joindre le Client au moment où elle a identifié les pannes et/ou les dysfonctionnements, KONE mettra les appareils à l'arrêt en sécurité et proposera un devis dans les meilleurs délais.

g) Si le Client a opté pour KONE 24/7 Planner: ce qui suit s'applique KONE 24/7 Planner, en complément du service KONE 24/7 Connect, est un service annuel qui présente un plan pluriannuel d'investissements en fonction des données collectées sur les équipements.

Ce plan est obtenu par l'analyse croisée d'un relevé technique sur site, des données de fonctionnement et de trafic collectées par le service KONE 24/7 Connect. L'établissement du premier plan nécessite la collecte de 3 à 6 mois minimum de données après installation du dispositif. Il répartit sur 5 ans les préconisations d'investissement à venir par besoin en amélioration, mise à niveaux, modernisation ou remplacement. Il est présenté au Client dans le cadre d'une revue annuelle dont la date sera à convenir. Les montants indiqués sont estimatifs. Un devis est proposé pour les préconisations que le Client décide de réaliser.

h) Si le Client a opté pour KONE 24/7 Planner ce qui suit s'applique :

KONE 24/7 Planner, en complément du service KONE 24/7 Connect, est un service annuel qui présente un plan pluriannuel d'investissements en fonction des données collectées sur les équipements.

Ce plan est obtenu par l'analyse croisée d'un relevé technique sur site, des données de fonctionnement et de trafic collectées par le service KONE 24/7 Connect. L'établissement du premier plan nécessite la collecte de 3 à 6 mois minimum de données après installation du dispositif.

Il répartit sur 5 ans les préconisations d'investissement à venir par besoin en amélioration, mise à niveaux, modernisation ou remplacement. Il est présenté au Client dans le cadre d'une revue annuelle dont la date sera à convenir. Les montants indiqués sont estimatifs. Un devis est proposé pour les préconisations que le Client décide de réaliser.

i) Si le client bénéficie d'un Package comprenant KONE 24/7 Connect et de l'abonnement GSM, ce qui suit s'applique :

en cas de résiliation du KONE 24/7 Connect, l'abonnement GSM sera facturé au Client conformément au montant indiqué dans les conditions particulières à compter de la date de résiliation du KONE 24/7 Connect.

j) Fin du service de maintenance prédictive KONE 24/7 Connect : Le service étant adossé au contrat de maintenance, il prend fin automatiquement en cas de résiliation ou de non-reconduction du contrat de maintenance.

Le Client a la possibilité de résilier le service, indépendamment du contrat de maintenance, à tout moment, après une période minimum d'1 an à compter de la mise en place du service, étant entendu que si la fin du contrat de maintenance intervient avant ce minimum, le service prend fin également. Cette résiliation doit être adressée à KONE par LR-AR en respectant un préavis de 30 jours en précisant que la résiliation concerne le service de maintenance prédictive KONE 24/7 Connect. En cas de résiliation anticipée par le Client, des frais de dépose sont facturés à hauteur de 90 € hors taxes par équipement. Après mise en demeure restée infructueuse après un délai de 30 jours, l'une ou l'autre des parties peut également mettre fin au service KONE 24/7 Connect indépendamment du contrat de maintenance, si l'autre partie ne respecte pas les obligations relatives à ce service. Le service KONE 24/7 Connect est accessoire au contrat de maintenance. De ce fait, la résiliation du service n'entraîne en aucun

cas la résiliation du contrat de maintenance. Si le contrat de maintenance prend fin, le Client devra, sur demande, donner à KONE l'accès à l'équipement pour reprendre tous les dispositifs de diagnostic à distance appartenant à KONE, aux frais de KONE. Ce droit survivra à l'expiration ou à la résiliation du contrat de maintenance.

Article 24 : Services en ligne

a) KONE Mobile™ :

KONE Mobile™ est une application mobile disponible sur certains smartphones et tablettes, sous réserve de l'acceptation des conditions d'utilisation par l'utilisateur de l'application. Cette application mobile permet de visualiser et d'être notifié en temps réel des opérations KONE sur les installations. Si spécifié aux conditions particulières, le Client accède au service KONE Mobile™ sans limitation de durée après s'être identifié au moyen d'un identifiant et d'un code confidentiel adressé à l'adresse e-mail renseignée aux conditions particulières.

b) KONE Online™ :

Si spécifié aux conditions particulières, le service KONE Online™ permet d'accéder par l'intermédiaire d'un espace dédié sur le site www.kone.fr aux informations relatives aux appareils objet du contrat de maintenance KONE. Le service KONE Online™ permet notamment les fonctions suivantes :

- La consultation des visites de maintenance réalisées, des interventions de dépannage, des petits travaux et réparations ainsi que des éventuelles pannes répétitives ou installations à l'arrêt
- La répartition des interventions par motif, soit sur le parc d'installations confié à KONE, soit par installation ;
- Les statistiques et le suivi des performances en matière de délais d'intervention ;
- La création de rapports personnalisés téléchargeables et la possibilité d'en demander l'envoi automatique selon des périodicités définies.

Le Client accède aux services KONE Online™ sans limitation de durée après s'être identifié au moyen d'un identifiant et d'un code confidentiel adressé à l'e-mail renseigné aux conditions particulières.

c) KONE Electronic Maintenance Reporting :

Si spécifié aux conditions particulières, le service KONE Electronic Maintenance Reporting permet la transmission automatique vers les systèmes et base de données Client, des informations liées à la maintenance, aux interventions et aux réparations selon plusieurs modes de communication.

Les modes de communication du service KONE Electronic Maintenance Reporting sont :

- Par mail, les données sont envoyées dans un fichier de type XML
- Par FTP, les fichiers XML sont déposés sur le serveur du Client
- Par Webservice, les données sont envoyées en flux XML, à travers une seule méthode ne contenant qu'un seul paramètre (le flux, en format « chaîne de caractères »).

Le service KONE Electronic Maintenance Reporting contient notamment les données des interventions, des visites de maintenance, des petits travaux et réparations, des mises à l'arrêt et la liste des équipements sous contrat de maintenance. Le Client dispose du service KONE Electronic Maintenance Reporting sans limitation de durée une fois le service activé.

d) Conditions d'accès :

L'abonnement aux services KONE Online™ et KONE Electronic Maintenance Reporting, ainsi que l'application KONE Mobile™, sont réservés au titulaire d'un contrat de maintenance d'ascenseurs KONE ou son représentant. Le Client s'engage à informer son représentant des conditions d'utilisation des services. Toute opération émanant du représentant est réputée émaner du Client. KONE Mobile™ n'est accessible qu'avec certains systèmes d'exploitation.

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTES

Version Novembre 2022 - Page 8 sur 18

e) Accès et sécurité :

KONE s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des services. Ils fonctionnent 24h/24 et 7j/7, sous réserve de ponctuelles mais nécessaires opérations de maintenance technique et de mise à jour des bases informatiques. Le Client ne pourra donc émettre aucune réclamation pour un éventuel préjudice subi lors de ces interruptions de service en ligne. L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité sauf en cas de carence de KONE dûment établie et constatée. Chaque fois que cela sera possible, un message annonçant l'indisponibilité et sa durée prévisible sera envoyé. Les frais de connexion liés à l'utilisation des services ne sont pas pris en charge par KONE et restent à la charge du Client. Le Client s'engage à informer KONE en cas de changement d'e-mail pour les services KONE Mobile™ et KONE Online™.

f) Responsabilité :

Sous réserve des dispositions légales ou réglementaires applicables, KONE ne saurait être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect, notamment mais non limitativement pertes de profits, de clientèle, de données, de biens incorporels pouvant intervenir du fait de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation des services KONE Mobile™, KONE Online™ et KONE Electronic Maintenance Reporting, et plus généralement de tout événement ayant un lien avec ces services et/ou tout site tiers. N'étant pas fournisseur d'accès Internet, KONE ne pourrait être tenue responsable d'un défaut de fonctionnement ou d'un mauvais fonctionnement des services par suite d'événements dont elle n'a pas la maîtrise. Ainsi seules les informations contenues dans le e-Camet défini à l'article 16 feront foi. De même, KONE ne pourrait être tenue responsable des conséquences d'un accès au service non conforme aux procédures ou de l'utilisation par un tiers.

Le Client accepte en utilisant ces services tous les risques propres à l'utilisation d'Internet, comme notamment les possibles délais de transmission, dysfonctionnements techniques ou les risques de piratage informatique. Le Client est seul responsable de sa protection informatique contre d'éventuels virus ou d'autres programmes malveillants circulant sur Internet. En conséquence, KONE ne saurait être tenue pour responsable des dommages qui pourraient en découler sur le matériel informatique du Client.

Si le Client utilise KONE Online™, KONE Mobile™, ses outils de communication numérique, les interfaces de programmation d'applications (API) de KONE, les intégrations directes de systèmes entre le Client et KONE, et/ou toute forme de rapports personnalisés par KONE (communément « Outils d'Information »), il ne peut les utiliser qu'à des fins d'information interne, dans le cadre de la gestion de l'équipement et du site, de l'utilisation des services de KONE, et pour formuler des demandes de service liées à l'équipement. Toute demande de service effectuée à partir des Outils d'Information devra être faite par des représentants habilités du Client.

KONE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour s'assurer que les informations traitées dans les Outils d'Information soient exactes. Cependant, toute information fournie dans ce cadre ne l'est qu'à titre indicatif. KONE ne garantit pas que les performances de ces Outils d'Information soient ininterrompues ou exemptes d'erreurs. Par ailleurs, KONE peut à tout moment développer ou apporter des modifications aux Outils d'Information.

Article 25 : Notification par e-mail

Si spécifié aux conditions particulières, KONE informe le Client par e-mail aux trois adresses maximums expressément fournies à cet effet par le Client, des prestations du service technique, à savoir des visites de maintenance réalisées sur les appareils et/ ou la prise en compte des demandes d'intervention pour dépannage ou personnes bloquées au Centre de Relation Client KONE, ainsi que le résultat des actions entreprises par les techniciens KONE à la fin de celles-ci.

PARTIE 2 : Prestations générales de maintenance spécifiques aux monte-charges et Elévateurs pour Personne à Mobilité Réduite (EPMR)

Par dérogation aux stipulations de la partie 1, les articles suivants s'appliquent aux monte-charges et EPMR.

Article 26 : Les monte-charges

a) Définition du monte-charge

Appareil inaccessible aux personnes et dont les dimensions de la cabine n'excèdent pas 1m² de surface au sol, 1 m de profondeur et 1,20 m de hauteur (définition Norme EN 81).

b) Opérations de maintenance

La maintenance des monte-charges est assurée selon la méthode de maintenance KONE MBM qui comprend notamment les opérations suivantes réalisées à l'initiative de KONE :

- Contrôles et réglages des automatismes essentiels de l'appareil nécessaires à son bon fonctionnement.
- Nettoyage et graissage des organes mécaniques (et fourniture de produits nécessaires à cet effet).
- Réparation ou remplacement des pièces énumérées ci-dessous conformément à l'arrêté du 11 mars 1977 selon que le Client a choisi un contrat de maintenance Normal ou Complet

Le contrat de maintenance Normal comprend :

- Cabine : boutons d'envoi, paumelles de porte, contacts de porte, ferme-porte automatique, coulisseaux de cabine, dispositif de sécurité de seuil et cellule photo-électrique.
- Paliers : ferme-portes mécaniques, électriques ou pneumatiques, serrures électromécaniques, contacts de porte et boutons d'appel.
- balais du moteur et fusibles.

Le contrat de maintenance Complet comprend les pièces du contrat de maintenance Normal ainsi que :

- Gaine : câbles de traction, de régulateur, de compensation et de sélecteur d'étages ; impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles et interrupteurs d'étages et de fin de course ; câbles souples pendentifs, poulies de renvoi ; parachutes de sécurité.
- Machinerie : moteur (roulements, paliers, bobinages, rotor et stator), treuil (arbre à vis, engrenage, poulies, paliers, roulements, coussinets), frein (mâchoires, bobines, garnitures), contrôleurs de manœuvre (bobines, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles), transformateurs, organes de sélecteurs, contrôleur d'étages et régulateur de vitesse.
- Pour les appareils hydrauliques : sur le vérin : joints d'étanchéité et soupape de rupture ; sur la centrale hydraulique : distributeur et son système de commande, électrovannes, pompe et joints, filtres, appoint d'huile ; dispositifs antidérive.
- L'examen de l'état de sécurité du monte-charge
- Les réglages nécessaires au bon fonctionnement des systèmes de sécurité existants.
- La vérification semestrielle des câbles de traction.
- La vérification annuelle du dispositif d'arrêt d'urgence (parachute).
- Et pour les appareils hydrauliques : la vérification annuelle de l'état de fonctionnement du dispositif de protection contre la dérive, s'il existe, la vérification annuelle de l'état de fonctionnement de tous les dispositifs de régulation et de contrôle du système hydraulique (limiteur de pression, clapet freineur, clapet de non-retour, soupape de rupture), la vérification du système hydraulique (raccords, vannes d'isolement, canalisations flexibles et rigides).

A son initiative, KONE prend toutes les mesures qu'elle juge nécessaires à la bonne conservation de l'état de sécurité du monte-charge.

Article 27 : Les Elévateurs pour Personne à Mobilité Réduite (EPMR)

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMP, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 9 sur 18

KONE assure une visite d'entretien selon la périodicité précisée aux conditions particulières. La maintenance préventive est assurée selon un programme adapté à chaque appareil qui comprend notamment les opérations suivantes, réalisées à l'initiative de KONE

- Le contrôle de l'ensemble des dispositifs de sécurité,
- Le contrôle du groupe moteur,
- Le contrôle du système de transmission mécanique,
- Le contrôle de la sécurité des contacts de fin de course,
- Le contrôle des boîtes à boutons,
- Le contrôle des contacts de protection dans le tableau général,
- Le contrôle de sécurité d'accès haut et bas,

Les nettoyage et graissage nécessaires y compris fournitures (huile, graisse)

Article 28 : Information – conseil

KONE tient à jour les informations relatives aux opérations de maintenance réalisées ainsi qu'aux changements apportés au monte-charge et EPMP.

PARTIE 3 : Conditions générales du contrat de maintenance et des Services connectés

Article 29 : Durée de validité des offres KONE

Les offres de KONE sont valables pendant une durée de 90 jours à partir de leur date d'établissement par KONE. Passé ce délai, KONE pourra encore accepter une commande, sous réserve de modification de sa proposition pour actualisation. Les offres soumises par KONE sont réputées conformes aux directives, normes et réglementations en vigueur à leur date d'établissement. Toute mise en conformité qui serait nécessitée par la modification de ces normes, et ou réglementations nationales ou européennes ou la parution de telles normes ou réglementations postérieures à la date d'établissement des offres reste à la charge du Client.

Article 30 : Conseil

KONE conseille et propose au Client la réalisation de toute opération pouvant améliorer le fonctionnement de l'installation, sa disponibilité, ses performances, son confort et sa sécurité d'utilisation, ainsi que sa mise en conformité avec les normes et réglementations applicables. Conformément à l'article L215-4 du Code de la consommation, KONE informe le consommateur et le non-professionnel des dispositions des articles L215-1 à L215-3 et L241-3 du Code de la consommation, reproduits ci-dessous :

« Article L215-1 : Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L215-2 : Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

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

Article L241-3 : Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L215-1, les

sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

Article 31 : Prix

Le prix du contrat de maintenance et des Services connectés est établi en tenant compte de la nature du service effectué par KONE sur les appareils. Ce prix est fondé sur les conditions économiques existantes à la date de conclusion du contrat.

Chaque année, le prix fera l'objet d'une révision sur la base de la formule prévue dans les conditions particulières en utilisant des indices officiellement publiés.

Si le résultat de la formule est inférieur à un, le prix reste inchangé.

Au cas où les indices prévus pour permettre la correction éventuelle de certains éléments du prix cesseraient d'être publiés, les nouveaux indices seraient choisis d'un commun accord entre les parties.

Indépendamment de l'application de la formule de révision, le prix du contrat pourra être augmenté des surcoûts résultant pour KONE de toutes modifications des dispositions législatives ou réglementaires applicables à son activité, notamment toutes modifications relatives aux normes, à la sécurité et aux conditions de travail.

Toute transformation de l'usage de l'immeuble, toute modification des caractéristiques techniques de l'installation ou tout changement d'utilisation des appareils peut entraîner une modification du prix du contrat.

Dans les cas évoqués ci-dessus, à défaut de contestation dans un délai d'un mois à compter de la réception de la facture, les nouvelles conditions sont réputées acceptées par le Client. En cas de contestation, KONE et le Client s'engagent à négocier de bonne foi.

Article 32 : Conditions de paiement

Les paiements sont effectués comptant, nets et sans escompte. Tout retard de paiement entraînera de plein droit, l'application au montant impayé et pour la durée du retard, d'intérêts calculés sur la base d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal. Nonobstant l'application des intérêts de retard, tout retard de paiement entraîne de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de 40€ conformément à l'article L441-10 du Code de commerce. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, KONE pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En cas de non-paiement répété et persistant qui sera considéré comme établi à défaut de paiement de plus de deux factures et deux relances, et 15 jours après une dernière mise en demeure restée infructueuse, KONE pourra suspendre tout ou partie des prestations du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1219 du code civil.

En cas de défaut paiement persistant un mois après cette dernière mise en demeure, KONE pourra procéder de plein droit par courrier recommandé avec accusé de réception à la résiliation du contrat sans qu'il soit besoin de recourir à la justice. Le Client devra, outre le règlement de la facture restant due majorée des intérêts de retard, verser immédiatement à KONE, à titre d'indemnité de résiliation anticipée, la redevance restant due jusqu'à l'échéance normale du contrat. En outre, le Client reste responsable des conséquences de toute nature pouvant résulter de la suspension et/ou de cessation de cette maintenance.

Sur demande, le Client peut bénéficier de la dématérialisation des factures sous réserve de s'enregistrer (mail destinataire des factures, EDI, etc.) et d'accepter les conditions générales du service de facturation électronique.

Article 33 : Sous-traitance

Sauf refus exprès à la signature du contrat, KONE pourra faire appel à des sous-traitants dans le cadre de l'exécution du contrat. Les sous-traitants sont choisis en fonction de leur savoir-faire et de l'intervention à réaliser. KONE est responsable des travaux sous-traités. KONE et ses sous-traitants auront la possibilité de mener une étude complète du site avant de commencer les travaux ou les prestations (inspection de l'accès au site, des conditions de travail et de sécurité sur le site, de l'usure des structures existantes). Dans le cas où l'étude révélerait que des modifications sont nécessaires à l'étendue des travaux ou des prestations de KONE, cette dernière sera en droit de réclamer les coûts et dépenses associés et de demander une prolongation de délai si besoin.

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 -Page 10 sur 18

Article 34 : Responsabilités du Client

Le Client, gardien des installations, s'engage à :

- Informer immédiatement le Centre de Relation Client KONE de tout fonctionnement anormal perçu dans l'installation ou de tout changement de son environnement direct.
- Prendre immédiatement toutes les dispositions nécessaires pour suspendre le fonctionnement de l'appareil, en interdisant l'usage en cas de situation dangereuse et informer le Centre de Relation Client KONE.
- Informer le Centre de Relation Client KONE de toute intervention de dégagement de personnes bloquées effectuée par son personnel informé et autorisé ou, par des services de secours extérieurs tel que les pompiers, afin qu'un technicien soit dépêché sur place et procède aux vérifications préalables à la remise en service de l'appareil.
- Informer KONE des contraintes particulières de son site : atmosphère explosive, présence d'amiante, radioactivité... contraintes qui pourraient nécessiter des précautions particulières objet d'une facturation en sus.
- Informer KONE de toute modification relative à l'installation et/ou son environnement, ou à son utilisation.
- Informer KONE avant que tout contrôle ou toute intervention par une tierce partie ne soit effectué sur les installations et le matériel de téléalarme ou de télésurveillance.
- Communiquer à KONE une copie du rapport du contrôle technique effectué tous les 5 ans par une personne qualifiée tel que défini par la Loi Urbanisme et Habitat.
- Maintenir l'abonnement téléphonique (ligne classique ou GSM) permettant l'exploitation des différentes fonctionnalités en cas de téléalarme ou télésurveillance raccordée via un contrat géré par le Client.
- Fournir en toutes circonstances à KONE, l'accès en toute sécurité aux bâtiments et aux installations ; prendre à sa charge toutes mesures utiles permettant aux techniciens de KONE d'intervenir dans des conditions normales de sécurité. Si des problèmes de sécurité des personnes ou des biens (agressions, menaces, vol ...), indépendants de KONE, ne permettent pas à celle-ci de réaliser normalement ses prestations, elle ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de son insuffisance ou de son absence d'intervention.
- Lors de la signature du contrat de maintenance, remettre à KONE la notice d'instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement des installations.
- Respecter et faire respecter les exigences de sécurité.
- S'assurer que le nom et le numéro de téléphone du Centre de Relation Client KONE soient toujours disponibles pour l'utilisateur de l'installation, affichés de façon permanente et parfaitement visible.
- Informer KONE de toute modification de coordonnées notamment d'adresse mail nécessaire au bon fonctionnement des services.

Article 35 : Information à remettre à KONE avant le début des prestations

Lors de la signature du contrat de maintenance, le Client remet à KONE copie des éléments suivants :

- Le Dossier Technique «amiante» du bâtiment et/ou les résultats des repérages «amiante» concernant les installations et leur environnement. Toutes opérations nécessitées par la présence d'amiante (telles que par exemple l'usage de protections individuelles ou la mise en place de protections pour les usagers, le désamiantage) ne sont pas incluses dans la redevance annuelle indiquée aux conditions particulières, et feront l'objet d'une facturation en sus.

- La description des caractéristiques de l'ensemble de l'installation.
- Les éventuels codes d'accès électroniques à tout ou partie de l'installation nécessaires à l'entretien, au dépannage ou à la remise en service de l'installation.
- La documentation technique, les dispositions de remise en service, les notices d'utilisation des outils spécifiques nécessaires à l'entretien, au dépannage ou à la remise en service de tout ou partie de l'installation du fabricant ou de l'installateur.
- La notice d'instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement des installations

En cas d'installation nécessitant des outils qui sont spécifiques à celle-ci et non disponibles sur le marché, le Client met à la disposition de KONE sur site ces outils spécifiques ainsi que leurs notices d'utilisation nécessaires à l'entretien, au dépannage ou à la remise en service. A défaut, il engage une démarche auprès du fabricant ou de l'installateur pour les obtenir.

Article 36 : Consignes d'utilisation

Le Client s'engage à respecter et à informer les utilisateurs des consignes d'utilisation suivantes :

- Se tenir éloigné des portes afin de ne pas gêner leur fonctionnement et éviter tout risque de coincement ou pincement.
- Ne pas brusquer l'appareil et adopter une attitude calme, raisonnable et respectueuse.
- Ne pas appuyer sur tous les boutons et ne pas tenter de sortir par ses propres moyens ou avec l'aide d'une personne non habilitée.
- Ne pas chercher à monter ou à descendre ou à ouvrir les portes avant que l'appareil soit complètement immobilisé à l'étage.
- Ne pas dépasser la charge maximale prévue, respecter les conditions de chargement de l'appareil et ne pas gêner le fonctionnement des portes
- Les enfants doivent être accompagnés et surveillés.
- Les animaux doivent être tenus en laisse raccourcie et surveillés.

Article 37 : Responsabilités de KONE

KONE n'agissant ni comme entrepreneur de transport ni comme gardien de la chose, sa responsabilité ne saurait être recherchée pour des interruptions, incidents ou accidents causés du fait de :

- La gelée, la foudre, la chaleur excessive, l'humidité, les poussières et les substances corrosives à l'abri desquelles le Client doit tenir clos les locaux réservés aux organes des installations.
- L'arrêt ou l'insuffisance de la force motrice, les coupures de courant d'une durée supérieure à l'autonomie de l'éclairage de secours, du système de téléalarme, et toute contrainte physique ou électrique anormale ou excessive.
- Les interruptions ou le mauvais fonctionnement des lignes téléphoniques, la défaillance du réseau auto-commuté de téléphonie ou GSM.
- Les consommations anormales de force motrice et d'unités téléphoniques tant que celles-ci ne lui auront pas été signalées par le Client.
- Les grèves, les lock-out, même limités à l'industrie des ascenseurs, la guerre et ses conséquences économiques, les émeutes, les actes de malveillance, les déprédations volontaires ou les interventions étrangères, les actes de négligence, les incendies, les inondations, les épidémies ou pandémies etc. et a fortiori, tous les cas de force majeure et toute cause ou raison indépendante de KONE mettant celle-ci dans l'impossibilité d'intervenir ou d'être informée d'un message d'alarme.

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTES

Version Novembre 2022 - Page 11 sur 18

- L'observation des prescriptions spéciales, des consignes d'utilisation et l'utilisation non-conforme ou anormale des appareils.
- L'exécution des travaux de bâtiment effectués par les entreprises tels que serrurerie, maçonnerie, électricité, peinture, etc.

Dans tous ces cas, les remises en état des appareils et de la téléalarme ou de la télésurveillance ne sont pas comprises dans le prix du contrat de maintenance. Au cas où il serait fait appel, appel non demandé par KONE, à des services de secours tels que les pompiers, les coûts relatifs à leurs interventions et la responsabilité des dommages matériels et immatériels éventuellement occasionnés ou découlant de celles-ci ne pourront être imputés à KONE. La responsabilité de KONE ne peut également être recherchée pour les conséquences d'interventions effectuées sans son accord exprès sur les installations et le matériel de téléalarme, par des personnes ou des sociétés tierces. A la suite de telles interventions non motivées par la carence dûment établie et constatée de KONE, celle-ci peut décider de résilier immédiatement le contrat de maintenance, moyennant un préavis d'un mois donné par lettre recommandée avec accusé de réception, sans qu'il soit nécessaire pour elle de recourir à la justice. Au cas où la responsabilité de KONE serait retenue, les parties conviennent expressément que le montant qui serait amené à verser KONE au Client ne pourra excéder le montant du contrat. KONE ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable en cas :

- de perte de profits, de jouissance de contrats, d'affaires, de clients, de notoriété,
- de responsabilités contractuelles imputables à d'autres et,
- de toute autre conséquence dommageable vis-à-vis du Client ou de tiers au titre de dommages indirects ou consécutifs liés à l'exécution du contrat.
- KONE s'engage à faire tous ses efforts pour permettre l'accessibilité permanente à son site Internet mais ne saurait être responsable de l'inaccessibilité temporaire au site www.kone.fr quelle qu'en soit la cause.
- KONE décline toute responsabilité quant aux conséquences dommageables pouvant résulter de la remise en service de l'appareil par le Client ou un tiers, alors que KONE avait mis celui-ci à l'arrêt pour des raisons de maintenance ou de sécurité ou d'actes ou omissions non imputables à KONE.

Article 38 : Assurance

La police d'assurance souscrite par KONE est conforme à la législation, ses références sont portées sur les factures d'entretien. Une attestation de l'assureur sera fournie à la personne signataire du contrat de maintenance sur simple demande.

Article 39 : Données personnelles

39.1 KONE est responsable de traitement de l'ensemble des données à caractère personnel qu'elle collecte dans le cadre de l'exécution des présentes.

Les données collectées et traitées font l'objet d'une collecte et d'un traitement :

- Des données de contact du ou des interlocuteurs (nom, prénom, adresse mail, téléphone fixe, téléphone mobile le cas échéant, fax, poste, nom de la société, siège social), et en ce qui concerne les clients résidentiels, ces mêmes données concernant les syndicats et présidents de copropriété.
- Des informations bancaires ou de paiement du Client.
- Des données collectées par le biais des services, y compris des données de connexion.

39.2 Finalités et bases légales :

(a) Finalités fondées sur l'exécution du contrat :

- Suivi de la relation commerciale, facturation, encaissement, service après-vente, suivi des litiges, enregistrement des conversations téléphoniques aux fins d'assistance,
- Organisation des visites de maintenance,

- Suivi des incidents notifiés, résolutions d'incidents, suivi d'interventions
- Fourniture des services en ligne, statistiques d'utilisation des services en ligne.

(b) Finalités fondées sur le consentement de la personne :

- Réponse aux enquêtes de satisfaction

(c) Finalités fondées sur l'intérêt légitime de KONE :

- Etablissement de statistiques aux fins d'amélioration des services KONE, le développement de nouvelles offres commerciales en fonction des intérêts du Client,
- Participation à des Due Diligences en cas de projet de vente de son activité quelle que soit la forme pressentie, étant précisé que KONE attachera la plus grande importance aux mesures de sécurité prises pour conserver la confidentialité des éventuelles données transmises.

(d) Finalités fondées sur une obligation légale :

- Réponses aux requêtes légitimes d'une autorité judiciaire ou administrative,
- Respect des obligations légales liées à la lutte contre la fraude.

39.3 Destinataires :

Les données sont traitées dans le cadre de leurs habilitations respectives et ce, de manière exclusive par :

- le service commercial dans le cadre de la relation client,
- le département financier aux fins de suivi des encaissements,
- le service marketing aux fins d'amélioration des offres,
- le service opérationnel pour le suivi des interventions,
- la direction juridique pour le suivi des contentieux,
- les services techniques pour la mise à disposition des services en ligne.

Les prestataires techniques d'hébergement de nos solutions (CRM, services en ligne, dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques...) sont susceptibles d'avoir accès à ces données aux fins exclusives de réalisation de leurs obligations contractuelles.

Sauf stipulation contraire prévue aux présentes, ou accord ultérieur de la personne concernée, aucune de ces données n'est transférée à un tiers.

Les données sont susceptibles d'être transférées hors Union Européenne (UE) aux fins d'hébergement des données dans le cadre des applications globales du Groupe KONE ou selon l'activité spécifique des prestataires (ex : marketing digital). En raison des exigences techniques et pratiques applicables, certaines données à caractère personnel sont susceptibles d'être traitées également en-dehors de l'UE/EEE. KONE a mis en place à cet effet des garanties conformes à la réglementation en vigueur pour de tels transferts (clauses contractuelles types de la commission européenne, BCR, Privacy Shield aux US selon les prestataires concernés).

39.4 Durée de conservation :

Les données sont conservées pendant toute la durée contractuelle et la durée de prescription légale.

39.5 Droit des personnes :

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition au traitement de leurs données, et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après leur décès. Elles disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les personnes concernées peuvent exercer leur droit en envoyant un mail à l'adresse suivante : dataprotection@kone.com ou en contactant le siège social de KONE.

Article 40 : Modification - Avenant

Toute modification du contrat doit faire l'objet d'un avenant qui doit être signé par le Client et KONE. La date de prise d'effet de l'avenant est fixée d'un commun accord.

Article 41 : Pénalités

(a) Application et montant des pénalités :

Des pénalités sont appliquées en faveur du Client, selon les pourcentages et uniquement dans les cas ci-dessous énoncés :

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 12 sur 18

- 1% du montant hors taxes de la redevance annuelle par installation si KONE intervient au-delà du délai indiqué aux conditions particulières pour la prestation « dégagement des personnes bloquées en cabine » (art. 4 des présentes),
- 1% du montant hors taxes de la redevance annuelle de l'installation si plus de 6 semaines se sont écoulées entre 2 visites de maintenance (art. 3 des présentes) ou si la périodicité d'une visite par mois n'a pas été respectée (art.62 des présentes),
- 5% du montant hors taxes de la redevance annuelle de l'installation si la disponibilité de l'appareil sur un an est inférieure à 99,5%, si spécifié aux Conditions particulières (art. 20 des présentes),
- 0,5% du montant hors taxes de la redevance annuelle si la mise à disposition par KONE du rapport annuel d'activité est effectuée plus d'un mois après la demande par le Client sur le site www.kone.com (art. 16 et 65 des présentes).

Ces pénalités ne sont applicables qu'aux prestations générales de maintenance des ascenseurs. Les pénalités versées par KONE constituent le recours exclusif pour sanctionner un éventuel manquement de KONE et toutes ses conséquences.

b) Plafonnement des pénalités :

Le montant total annuel de toutes les pénalités énumérées ci-dessus ne peut excéder 5% du montant de la redevance annuelle HT par installation.

(c) Règlement des pénalités :

Les pénalités feront l'objet d'un avoir sur facture sous réserve du respect par le Client de ses obligations contractuelles, en particulier, de paiement. Néanmoins, le Client et KONE peuvent convenir d'un autre mode de règlement notamment sous forme de prestations compensatoires.

(d) Mise en œuvre des pénalités :

Les pénalités sont appliquées après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 15 jours de la constatation des cas énumérés à l'article 41 a) ci-dessous. En cas de contestation, le Client et KONE s'engagent à discuter de bonne foi et à rechercher ensemble un accord.

Article 42 : Résiliation du contrat de maintenance

(a) Résiliation anticipée pour un motif non fondé :

Toute résiliation anticipée du contrat de maintenance, pour un motif non-fondé, entraîne l'obligation pour le Client de verser à KONE une indemnité égale à un tiers du montant des redevances restant dues jusqu'à l'échéance normale du contrat sans que cette indemnité ne puisse être inférieure à une année de redevance contractuelle.

(b) Résiliation pour manquement grave :

Est considéré comme un manquement grave donnant lieu à la résiliation de plein droit pour l'une ou l'autre des parties, toute inexécution répétée rendant impossible le maintien du contrat de maintenance après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans réponse pendant 1 mois.

(c) Résiliation pour travaux importants :

Le Client a la possibilité de résilier de manière anticipée le contrat de maintenance du ou des appareil(s) concerné(s) par les travaux moyennant un préavis de trois mois avant la date de démarrage de ces derniers, lorsque des travaux importants listés ci-dessous sont réalisés par une entreprise autre que KONE.

Si le contrat de maintenance porte sur plusieurs installations, la résiliation n'est applicable et recevable que pour le(s) appareil(s) qui fait (font) l'objet d'au moins un des travaux listés ci-après.

Le Client adressera à KONE une lettre recommandée de résiliation pour travaux importants avec accusé de réception à laquelle sera jointe :

- pour les syndicats de copropriété, la copie du procès-verbal de

l'assemblée générale.

- pour les autres entités, la copie du devis signé par le Client et la Société Tierce.

Cette résiliation entraîne l'obligation pour le Client de verser à KONE une indemnité égale à un quart du montant des échéances restant dues jusqu'à l'échéance normale du contrat de maintenance. Conformément à ce motif de résiliation prévu par le décret 2012-674 du 7 mai 2012, il ne peut s'agir d'au moins un des travaux suivants :

- le remplacement complet de la cabine ;
- la modification du nombre ou de la disposition des faces d'accès à la cabine ;
- la modification du nombre ou de la situation des niveaux desservis, ou l'adjonction d'une ou de plusieurs portes palières ;
- le remplacement de l'ensemble des portes palières ;
- le remplacement de l'armoire de commande ;
- pour les ascenseurs électriques à adhérence, le remplacement du groupe de traction ;
- pour les ascenseurs hydrauliques, le remplacement complet de la centrale ou du vérin ;
- la modification du système d'entraînement, telle que la modification du contrôle de l'arrêt et du maintien à niveau, l'adjonction de variateur de vitesse ;
- l'adjonction d'un dispositif de protection contre la vitesse excessive de la cabine en montée pour les ascenseurs électriques à adhérence.

Article 43 : Force majeure

KONE se trouve libérée de son obligation d'exécuter toute commande dans les délais impartis par tout événement constitutif de force majeure aux termes des présentes conditions générales.

La responsabilité de KONE ne saurait être recherchée pour des retards, interruptions, incidents ou accidents causés par un cas de force majeure ou assimilé.

Sont considérés comme cas de force majeure au sens du contrat, les événements indépendants de la volonté des parties qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend impossible l'exécution de toute ou partie des obligations. Sont notamment assimilés à des cas de force majeure, les événements suivants : l'incendie, l'inondation, les conditions climatiques défavorables, les catastrophes naturelles, la guerre, le terrorisme ou les menaces de terrorisme, les épidémies, les pandémies, les actes émanant de l'administration, les barrières de dégel, les barrages routiers, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel ou de ses transporteurs ou fournisseurs habituels, l'impossibilité d'être approvisionné en matières premières, la surintensité ou les fluctuations électriques, la grève ou la rupture d'approvisionnement d'énergie, ou la rupture d'approvisionnement pour une cause non-imputable à KONE.

Article 44 : Propriété Intellectuelle

KONE conserve les droits de propriété intellectuelle attachés aux matériels fournis par KONE dans le cadre de ce contrat, y compris et sans s'y limiter, les pièces, dessins, documentations techniques, logiciels ou firmware. En conséquence, le Client ne peut utiliser ou reproduire, même partiellement, ces matériels à des fins autres que celles directement liées au contrat ou à l'utilisation et à l'entretien de l'équipement, ou permettre à des tiers de faire de même. Par ailleurs, tous les documents, quels qu'ils soient, remis au Client dans le cadre d'une offre, restent la propriété de KONE. Ils ne peuvent être remis à des tiers, ni reproduits, même partiellement, sans l'accord préalable exprès de KONE.

Article 45 : Confidentialité

Chaque Partie ne doit pas divulguer à des tiers, ni utiliser à quelque fin que ce soit autre que pour le déroulement correct du contrat des informations de nature confidentielle (« Informations ») reçues de l'autre Partie sous quelque forme que ce soit, y compris toute interface de programmation d'application, à l'exception des informations qui :

- a) étaient en possession d'une Partie avant leur divulgation en vertu des présentes ;
- b) étaient dans le domaine public au moment de leur divulgation, ou sont tombées ultérieurement dans le domaine public sans violation des obligations de confidentialité contenues dans les présentes ;

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 13 sur 18

c) ont été divulguées par un tiers sans violation de ses obligations de confidentialité envers une Partie ; ou
d) ont été développées de manière indépendante par le personnel d'une Partie n'ayant pas accès aux Informations.
Les Parties peuvent partager des Informations si expressément demandé par la décision d'une autorité compétente, une ordonnance de tribunal ou un d'un arbitre compétent. Les Parties peuvent partager des Informations avec les sous-traitants pour les seuls besoins de l'exécution de leurs obligations dans le cadre du contrat. En outre, chaque Partie peut partager des Informations avec les entreprises de son groupe. Les deux Parties doivent veiller à ce que tout tiers ayant accès aux Informations respecte les obligations de confidentialité susmentionnées.

Article 46 : Cession du contrat

En cas de changement de Client, le Client cédant s'engage à inclure dans son acte de cession l'obligation pour l'acquéreur de poursuivre jusqu'à son terme le contrat de maintenance en cours. Il doit transmettre à son successeur le contrat, les avis, les recommandations, toutes les correspondances et en général l'intégralité des documents qui ont pu lui être adressés par KONE à l'occasion de l'exécution de la maintenance des installations. Il appartient à ce successeur de réclamer ces pièces si elles ne lui ont pas été transmises, KONE ne pouvant être tenue pour responsable de la non-transmission de ces documents. Le Client donne son accord par avance à KONE sur la faculté de céder les droits et obligations issus du présent contrat ou de se substituer toute société de son choix, après notification du Client

Article 47 : Etat final de l'installation

Sur demande expresse du Client, KONE réalise un état final de l'installation dans les deux mois précédant l'échéance du contrat de maintenance ou sa résiliation. Cet état est ensuite adressé au Client ou remis en main propre contre récépissé. A réception, celui-ci peut faire toute réserve par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 15 jours. A défaut, cet état est réputé accepté contrairement par le Client. Cette prestation est facturée en sus.

Article 48 : Litige

Conformément au décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, KONE pourra proposer un organisme de médiation en cas de litige. La loi applicable au présent contrat est la loi française. En cas de litige né à l'occasion du présent contrat ou se rattachant à son exécution :

- Si le Client a contracté en qualité de commerçant, il est de convention expresse que le tribunal compétent soit le Tribunal de commerce de Paris
- Dans les autres cas, la juridiction compétente sera celle du lieu du domicile du défendeur ou celle du lieu d'exécution du contrat, conformément aux dispositions des articles 42 et 46 du Code de procédure civile.

PARTIE 4 : Conditions générales de vente spécifiques aux Services connectés

Article 49 : Obligations de KONE

KONE s'efforcera d'assurer la disponibilité des Services connectés conformément au contrat. Toutefois, elle n'assumera aucune responsabilité en cas d'indisponibilité des Services connectés pour cause d'Événements exclus et ne peut garantir l'absence totale d'erreurs.

Le Matériel sera installé par KONE ou son sous-traitant aux emplacements adéquats indiqués par le Client.
Sauf mention contraire dans le contrat, KONE s'engage à intervenir au plus tard le 5e jour ouvré après la date de notification du Client de la défaillance ou du dysfonctionnement des Services connectés.

Article 50 : Obligation du Client

- Dans la mesure où le Matériel lié aux Services connectés doit être installé par KONE à l'extérieur de l'Équipement, le Client doit l'informer de l'emplacement où ce Matériel peut être installé sans endommager les câblages, les plomberies et les autres infrastructures. En outre, de

tels emplacements doivent respecter toutes les exigences et spécifications éventuellement fournies par KONE pour garantir le bon fonctionnement du Matériel.

- Le Client informera au plus tôt KONE de tout dysfonctionnement ou de toute défaillance détectée dans le Service connecté ou le Matériel (ou qu'il aurait dû raisonnablement détecter). Le Client est tenu de réduire au mieux les dommages pouvant résulter de tels dysfonctionnements ou défauts ou de tout Événement exclus des Services connectés.
- Le Client doit s'assurer que l'Équipement et le Matériel liés aux Services connectés sont et restent propres, secs et accessibles. Aussi, doit-il fournir à KONE un accès sécurisé et fonctionnel à l'Équipement et au Matériel. Lors du nettoyage du Matériel, le Client doit s'assurer que les instructions de nettoyage de KONE soient respectées.

Si le Client ne fournit pas un accès sécurisé à KONE ou si des substances ou matériaux dangereux sont détectés sur le Site, KONE est autorisée à suspendre le ou les Services connectés jusqu'à ce que le Client ait remédié à ladite défaillance, ou bien retiré ou gardé sous contrôle les substances ou matériaux dangereux. Si la suspension des Services connectés est supérieure à trente (30) jours, KONE pourra résilier le ou les Services connectés automatiquement et de plein droit par lettre recommandée avec avis de réception, et avec effet dans les quinze (15) jours ouvrables de l'envoi de ladite lettre recommandée, et ce aux torts exclusifs du Client. KONE est autorisée, soit à recouvrer tous les coûts et dépenses engagés du fait de la suspension et/ou de la reprise des Services connectés, soit à réclamer une indemnité pour résiliation anticipée du fait du Client, telle que définie dans les présentes Conditions générales.

Article 51 : Matériel

Sauf mention contraire aux conditions particulières, le Matériel installé dans le cadre du contrat est la propriété de KONE. Le Matériel est uniquement mis à la disposition du Client moyennant une redevance. Pendant la durée du contrat, KONE devra, à ses frais, réparer ou remplacer tout Matériel qui cesserait de fonctionner durant son utilisation normale et appropriée. KONE réalise ces réparations ou ces remplacements de Matériel dans la seule mesure où ils sont nécessaires au bon fonctionnement des Services et ne sont pas dus à un Événement exclu. KONE peut, à sa seule discrétion et à tout moment, procéder au remplacement ou à la mise à jour du Matériel. Lorsque les Services sont résiliés, KONE peut retirer, débrancher et/ou désactiver le Matériel. Le Client doit donner à KONE l'accès au Matériel.

A toutes fins utiles, les droits et obligations nés du contrat de maintenance de l'Équipement ne peuvent s'appliquer aux Matériels fournis par KONE en vertu des présentes conditions générales. Certains Services connectés peuvent nécessiter, pour leur fonctionnement, la modification de la solution de contrôle d'accès pour l'Équipement et/ou le Site. Le Client consent à une telle modification et accepte que KONE et/ou le Fournisseur d'application externe ne soit pas responsable des dommages ou frais causés par une telle modification.

Si le Matériel est vendu au Client, KONE assure la garantie légale contre les vices cachés, à laquelle s'ajoute la garantie légale de conformité (2 ans) si le Client est un consommateur. Ces garanties légales s'appliquent à compter de la date d'installation du Matériel.

Article 52 : Logiciel

Dans le cadre des Services, KONE fournira le Logiciel. Le Client et/ou les Utilisateurs ne peuvent utiliser ce Logiciel que pour accéder aux Services et les utiliser. Le Logiciel peut être assorti à des conditions de licence spécifiques fournies en ce cas avec le Logiciel.

Le Client accepte que tous les contenus téléchargés dans le Logiciel soient stockés dans le Cloud des fournisseurs de service tiers de KONE.

KONE peut de temps à autre procéder à des mises à jour du Logiciel. Si le Logiciel s'exécute sur un périphérique contrôlé par le Client ou un Utilisateur (par ex. le téléphone mobile d'un Utilisateur ou l'ordinateur d'un Client), la responsabilité de l'installation de la mise à jour leur incombe. Dans la mesure où toute panne ou défaillance des Services peut être évitée en utilisant la dernière version du Logiciel,

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 14 sur 18

KONE ne saurait être tenue responsable de ladite panne ou défaillance

Article 53 : Exclusions

Sauf mention contraire aux conditions particulières concernant les Services connectés, le travail et/ou les matériels suivants ne relèvent pas de la responsabilité de KONE. Ils seront facturés séparément par KONE s'il est convenu que lesdits travaux et/ou matériels sont fournis par KONE :

- Tout travail exigeant une visite du Site en dehors des Heures de travail de l'établissement chargé de l'entretien ;
- Tout travail nécessaire consécutif à des Événements exclus ;
- Réparation et remplacement de Matériel pour cause d'Événements exclus ou après l'expiration de la période de garantie du Matériel propriété du Client ;
- Toute modification de la structure du Site, tous travaux de génie civil et de construction, câblage et raccordement aux systèmes d'alarme ou de contrôle d'accès ;
- La maintenance, la réparation, le renouvellement et le remplacement du réseau local (LAN), du câblage de réseau local ou d'une infrastructure similaire sur le Site et/ou toute réparation ou tout autre travail nécessaire au fonctionnement des Services en raison de performances inférieures du réseau local, du câblage ou d'infrastructures similaires, ou si les infrastructures ne satisfont pas aux exigences techniques spécifiées par KONE ;
- L'installation, la maintenance et la réparation de l'Équipement de communication du Client et des autres composants qui ne sont pas spécialement fournis par KONE dans le cadre du contrat (notamment les verrouillages électriques, les portes, les cadres de portes).

Article 54 : Conditions supplémentaires pour les Services API

Si le Client a choisi des Services API, les conditions ci-dessous s'appliquent.

KONE doit activer les API sélectionnées pour l'Équipement convenu. KONE fournira au Client les mots de passe et informations d'identification nécessaires à l'activation et/ou l'accès aux Services API. Le Client doit stocker ces informations de manière sûre et ne doit pas les partager avec des tiers. KONE n'est pas responsable de la mauvaise utilisation de ces informations par un tiers.

Article 55 : Conditions supplémentaires pour KONE Residential Flow (Access, Visit, KONE Elevator Call)

Si le Client a choisi les Services KONE Residential Flow, Access ou Visit ou KONE Elevator Call (conjointement « KONE Residential»), les conditions ci-dessous s'appliquent :

Le Logiciel stocke et traite les données personnelles des Utilisateurs afin de permettre le fonctionnement des Services KONE Residential. Les données personnelles seront saisies dans le Logiciel par les Utilisateurs eux-mêmes, ainsi que par le Client et/ou ses représentants.

Sauf mention contraire aux conditions particulières, KONE sera le responsable de traitement des données personnelles collectées auprès des Utilisateurs. Le Client doit prendre toutes les dispositions nécessaires telles qu'indiquées par KONE afin qu'elle puisse respecter ses obligations en tant que responsable de traitement. Les Parties doivent de plus respecter l'Accord de traitement des données pour les Services KONE Residential joint aux présentes Conditions générales de Vente à l'annexe 1. Afin d'éviter tout doute et nonobstant le rôle de KONE en tant que responsable de traitement, KONE ne saurait être tenue responsable de l'exactitude des droits d'accès des Utilisateurs accordés par le Client ou conformément à ses instructions.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour diminuer les risques de sécurité en cas de dysfonctionnement des Services KONE Residential, y compris la mise en place d'un système de verrouillage temporaire ou l'obtention d'une surveillance supplémentaire sur les portes, si nécessaire pour empêcher un accès non autorisé au Site.

Article 56 : Conditions supplémentaires pour KONE Information

Si le Client a choisi KONE Information, les conditions ci-dessous s'appliquent :

KONE doit installer les MediaScreens dans l'Équipement. KONE est responsable de la connexion de données des MediaScreens.

Sauf mention contraire aux conditions particulières, le Client est responsable de l'installation des MediaPlayers et de l'alimentation électrique des MediaPlayers. KONE fournit la connexion de données pour les MediaPlayers.

Sauf mention contraire aux conditions particulières, le Client est responsable de la mise à disposition et de l'installation des écrans externes connectés au MediaPlayer et de l'alimentation électrique des écrans externes.

KONE peut afficher, d'une façon discrète, son logo ou d'autres notifications raisonnables à l'aide des MediaPlayers ou des MediaScreens.

Le Client doit s'assurer qu'il dispose des droits nécessaires sur le contenu affiché à l'aide des Services KONE Information. Le Client est seul responsable du contenu qu'il affiche et s'engage à respecter toutes les réglementations en vigueur. Le Client ne doit pas présenter de contenu à caractère illégal, injurieux ou discriminatoire. Si le contenu affiché par le Client contient des données personnelles, ce dernier sera responsable du traitement et KONE, le sous-traitant tel que défini dans l'Accord de traitement des données pour les Services KONE Information, joint aux présentes Conditions générales à l'annexe 2, qui s'appliquera au traitement des données à caractère personnel effectué par KONE pour le Client.

Le Client reconnaît que certains contenus peuvent être bloqués par le fournisseur de service internet ou les autorités locales, et qu'ils ne peuvent alors pas être affichés par les Services KONE Information. Toute utilisation des Services KONE Information pour afficher du contenu ne respectant pas les conditions de ce paragraphe est un manquement grave aux termes du contrat.

Article 57 : Conditions supplémentaires pour Kone Elevator Music

Si le Client a choisi le Service KONE Elevator Music et sauf mention contraire aux conditions particulières, les haut-parleurs sont vendus au Client par KONE, cette dernière n'est responsable que de leur installation.

Article 58 : Droits de propriété intellectuelle

KONE maintiendra l'exclusivité et la propriété de tous droits de propriété intellectuelle relatifs à tout Matériel ou Logiciel fourni par KONE dans le cadre des Services connectés.

Le Client ne doit en aucun cas utiliser le Matériel et le Logiciel fournis par KONE dans le cadre du contrat à toute autre fin que sa propre utilisation des Services connectés, ou autoriser un tiers à le faire.

KONE peut collecter, exporter et utiliser les données générées lors de l'utilisation et de l'exploitation du Matériel, des Services connectés et de l'Équipement. KONE peut exporter de telles données à l'aide d'une connexion réseau. KONE est propriétaire de toutes les données exportées chez KONE, à l'exception des données à caractère personnel.

Article 59 : Protection des données

Dans le cadre de l'exécution des Services connectés, KONE collecte et traite certaines données personnelles dont les modalités sont définies aux annexes 1 et 2 des présentes. De telles données sont principalement utilisées pour fournir les Services connectés et gérer la relation Client, mais peuvent aussi être utilisées pour prendre contact avec ses représentants (par téléphone, e-mail, SMS ou autres moyens électroniques) pour des enquêtes et pour promouvoir les produits et Services de KONE et de ses partenaires. Des informations supplémentaires sur le traitement des données sont disponibles sur le site Web de KONE (www.kone.com).

Article 60 : Responsabilité de KONE

KONE ne pourra être tenue responsable de tout dommage ou toute perte causé(e) par les Événements exclus, de toutes pertes de profit, de jouissance, de loyers, de contrats, de chiffre d'affaires, de Clients, de notoriété, de valeur de fonds de commerce ou de tout autre dommage indirect ou consécutif subi par le Client ou des tiers et lié au contrat.

KONE ne saura être tenue pour responsable de l'indisponibilité ou du dysfonctionnement des services fournis par un Fournisseur

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMP, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 15 sur 18

d'application externe ou en raison de l'incompatibilité du périphérique mobile de l'Utilisateur avec les Services connectés ou de défauts sur le périphérique mobile de l'Utilisateur.

KONE ne pourra être tenue responsable d'un défaut de fonctionnement ou d'un mauvais fonctionnement du réseau de télécommunication par suite d'événements dont elle n'a pas la maîtrise.

Au cas où la responsabilité de KONE serait retenue, le montant que KONE serait amené à verser au Client ne pourra en aucun cas dépasser les Redevances payées par le Client pendant la période des douze (12) derniers mois pour le Service Connecté concerné. Aucune garantie spécifique, notamment relative à des problèmes de connexion, n'est accordée par KONE au titre du contrat.

Article 61 : Durée et Résiliation

Les Services connectés sera en vigueur pour la période indiquée aux conditions particulières. Après la période initiale et sauf indication contraire dans les conditions particulières, il sera automatiquement renouvelé par période de douze (12) mois, sauf en cas de résiliation par l'une des Parties moyennant préavis écrit au plus tard trois (3) mois avant la fin de la durée de la période initiale ou de toute période suivante.

Les Services connectés (ou partie(s) de service(s)) souscrit(e)s par le Client auprès d'un Fournisseur d'application externe peuvent être renouvelés ou résiliés individuellement conformément à leurs propres conditions générales de vente.

Chaque Partie peut résilier le contrat des Services connectés concernés sans engager sa responsabilité avec effet immédiat moyennant un préavis écrit en cas de : (a) force majeure empêchant l'une des Parties de remplir ses obligations concernant les Services connectés pendant trente (30) jours ou (b) si l'autre Partie commet un manquement au contrat et ne parvient pas à y remédier sous trente (30) jours après réception d'une notification écrite précisant la nature du manquement et la possibilité de résiliation.

Par ailleurs, KONE peut résilier les Services connectés concernés sans engager sa responsabilité et à effet immédiat moyennant préavis écrit si (a) KONE n'est pas en mesure d'effectuer les Services connectés en raison d'Événements exclus pendant plus de trente (30) jours, ou (b) KONE a suspendu les Services connectés pendant plus de trente (30) jours en cas de manquement du Client aux stipulations des articles 32 ou 50 des présentes conditions générales ou, (c) le Client refuse de donner l'accès à l'Équipement pour que KONE puisse effectuer une installation, des réparations, un remplacement ou une modernisation du Matériel ou (d) KONE n'est pas en mesure d'installer le Matériel pour un motif indépendant de sa volonté.

Toute résiliation anticipée des Services connectés par le Client, pour un motif non-fondé ou non prévu par les présentes Conditions générales, entraîne l'obligation pour celui-ci de verser à KONE une indemnité égale à un tiers du montant des redevances restant dues jusqu'à l'échéance normale du contrat des Services connectés sans que cette indemnité ne puisse être inférieure à une année de redevance contractuelle.

La résiliation d'un Service Connecté n'affectera pas les autres Services connectés et le contrat restera en vigueur pour s'appliquer à ces autres Services connectés.

Les Services connectés sont accessoires au contrat de maintenance, ils prennent fin automatiquement en cas de résiliation ou de non-reproduction du contrat de maintenance

PARTIE 5 : Prestations et conditions générales de maintenance spécifiques des ascenseurs et monte-charges situés sur le Territoire de la Principauté de MONACO

Par dérogation aux stipulations des parties 1, 2, 3, et 4, les articles suivants s'appliquent aux ascenseurs et monte-charges situés sur le territoire de la Principauté de Monaco

Article 62 : Opérations de maintenance et pièces comprises au contrat de maintenance

Les opérations de maintenance comprennent :
D'une part, les opérations et vérifications périodiques suivantes effectuées à l'initiative de KONE selon un programme adapté à chaque installation :

- Une visite mensuelle au moins portant sur le réglage des organes mécaniques, électriques et électroniques, le graissage et le nettoyage nécessaires au bon fonctionnement dans des conditions normales de sécurité : KONE adapte la fréquence et la consistance de ses visites aux caractéristiques techniques et aux conditions d'utilisation de l'appareil, à raison d'au moins une visite/mois,
- L'examen semestriel des câbles et la vérification annuelle des parachutes,
- Le nettoyage annuel de la cuvette de l'installation, du toit de cabine et du local des machines

Et d'autre part, la réparation ou le remplacement, si elles ne peuvent pas être réparées, des pièces usées de l'installation présentant des signes d'usure excessive, énumérées à l'article 7 correspondant au choix d'un abonnement d'entretien normal, ou à l'article 9, correspondant au choix d'un abonnement d'entretien complet. Ce choix est précisé dans les Conditions particulières. Ces opérations sont réalisées aux jours et heures ouvrés de l'établissement chargé de l'entretien.

Article 63 : Sous-traitance

Sauf refus exprès à la signature du contrat, le Client autorise expressément KONE à sous-traiter l'exécution des prestations du présent contrat à la Société Anonyme Monégasque KONE, immatriculée au RCI sous le n° 11S05540, dont le siège social est situé 1 rue du Ténac, Roc Fleuri – Bloc C, 98000 MONACO.

KONE en informe le Client dans le respect de la réglementation. Les sous-traitants sont choisis en fonction de leur savoir-faire et de l'intervention à réaliser. KONE est responsable des travaux sous-traités. KONE et ses sous-traitants auront la possibilité de mener une étude complète du Site avant de commencer les travaux ou les prestations (inspection de l'accès au Site, des conditions de travail et de sécurité sur le Site, de l'usure des structures existantes). Dans le cas où l'étude révélerait que des modifications sont nécessaires à l'étendue des travaux ou des prestations de KONE, cette dernière sera en droit de réclamer les coûts et dépenses associés et de demander une prolongation de délai si besoin.

Article 64 : Etude de risques

Au titre du contrat de maintenance, KONE réalise une étude de risques et en remet un exemplaire au Client. Cette étude comprend :

- L'Étude De Sécurité pour les intervenants à laquelle est annexée la fiche descriptive récapitulant les risques mis en évidence par cette étude. Cette fiche doit être communiquée par le Client à toute personne amenée, du fait de ses fonctions, à pénétrer dans les parties normalement inaccessibles des installations.
- L'identification des risques présentés par l'ascenseur nécessitant la mise en place de dispositifs de sécurité tels que définis par l'Arrêté Ministériel n° 2018-1079 du 21 novembre 2018, complétée par l'identification de certains risques déterminés par la Norme Européenne EN 81-80..

Article 65 : Carnet d'entretien

Le carnet d'entretien est mis régulièrement à jour par KONE en fonction des opérations de maintenance, des dépannages réalisés sur l'installation, ainsi que des réparations. A cet effet, KONE met à la disposition du Client un carnet d'entretien sous format papier accessible en permanence dans un endroit sûr précisé aux Conditions particulières, autre que la machinerie dont l'accès est réservé aux intervenants. KONE met également à disposition du Client, un carnet d'entretien sous format électronique (e-Carnet) accessible à partir du site Internet de KONE selon un mode d'accès remis après signature du contrat de maintenance. Sur demande du Client, KONE fournit toutes précisions utiles à la compréhension des éléments portés dans ce carnet.

Article 66 : Assistance contrôle technique

Si spécifié aux Conditions particulières, le Client ou le contrôleur contacte KONE pour convenir d'un rendez-vous d'un commun accord pour l'accompagnement du contrôleur lors du contrôle technique

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMP, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 -Page 16 sur 18

triennal au sens de l'Arrêté Ministériel n° 2018-1079 du 21 novembre 2018. En cas de planning imposé par le Client, cette prestation est facturée en sus, l'unité de tarification est l'heure, toute heure commencée étant due. Si spécifié aux Conditions particulières, KONE accompagne l'organisme de contrôle agréé, lors des contrôles réglementaires annuels ou semestriels, au sens de l'Arrêté Ministériel n° 2018-1079 du 21 novembre 2018, sous réserve d'un délai minimum de 15 jours avant mise la réalisation du contrôle. En cas de délai plus court, cette prestation est facturée en sus, l'unité de tarification est l'heure, toute heure commencée étant due. L'assistance à un contrôleur par un technicien KONE comporte les prestations suivantes :

- Indiquer le cheminement et l'accès aux différentes parties de l'installation.
- Mettre en place les accès aux différentes parties de l'installation (échelle par ex.).
- Selon les demandes du contrôleur, tester les dispositifs de sécurité mécaniques et électriques, manœuvrer l'installation, faire déplacer la cabine, dans le respect des procédures de sécurité et des limites techniques de l'installation. Le technicien KONE peut refuser d'exécuter des manœuvres qu'il jugerait inappropriées ou dangereuses.

KONE se réserve le droit de formuler toute réserve sur les conclusions du contrôleur et à en justifier par écrit auprès du Client.

Article 67 : Litige

La loi applicable au contrat est la loi monégasque. En cas de litige né à l'occasion du contrat ou se rattachant à son exécution, les juridictions monégasques seront compétentes.

ANNEXE 1 : ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES POUR LES SERVICES KONE RESIDENTIAL

1. Finalités et portée du traitement de données

La fourniture des Services KONE Residential nécessite la collecte et le traitement de certaines informations personnelles identifiables (« Données personnelles ») sur les Utilisateurs (en ce compris les résidents et les visiteurs).

Comme KONE a défini comment ces Données personnelles sont traitées lors de la fourniture de ses Services, les Parties acceptent et reconnaissent que KONE soit considérée comme responsable du traitement, tel que défini dans le Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD ») (Règlement européen 2016/679 du Parlement et du Conseil européens).

Pour permettre aux Utilisateurs d'utiliser et de bénéficier des Services KONE Residential dans leur intégralité, le Client collecte et gère des Données personnelles dans les applications de logiciels fournies par KONE dans le cadre des Services KONE Residential (« Logiciel de gestion »). Lors de la réalisation d'un tel traitement des Données personnelles, le Client agit en tant que sous-traitant tel que défini dans le RGPD.

Le présent accord de traitement de Données personnelles (« Accord ») définit les obligations et les responsabilités des Parties concernant le traitement des Données personnelles susmentionné. Dans la mesure où le Client extrait des Données personnelles du Logiciel de gestion, intègre les Données personnelles à ses autres systèmes informatiques ou commence à traiter les Données personnelles à ses propres fins qui ne sont pas décrites dans cet Accord, il doit être considéré comme un responsable de traitement indépendant et sera seul responsable exclusif de ses actions et de la conformité avec les lois sur la protection des données applicables.

Objet du traitement des Données personnelles : Le Client utilise les Services KONE Residential à des fins de gestion des accès sur le Site qu'il gère. Les Services incluent une licence pour utiliser un Logiciel de gestion qui permet de gérer les Données personnelles des Utilisateurs ainsi que les clés et les badges sur le Site.

Durée du traitement des Données personnelles : Les Données personnelles seront traitées tant que les Services KONE Residential sont fournis dans le cadre du contrat.

Nature et finalités du traitement des Données personnelles : Le Client est responsable de la collecte initiale des données de base

de l'Utilisateur afin de pouvoir envoyer le code d'activation à l'Utilisateur ou de lui donner un badge qui lui permettra ensuite de commencer à utiliser les Services sur le Site concerné. Par ailleurs, le Client est responsable de la gestion des Données personnelles (comme défini à l'article 3 de la présente annexe) pendant la durée du contrat.

2. Droits et obligations de KONE en tant que Responsable de traitement

KONE doit :

- (i) gérer les Données personnelles conformément aux lois applicables en matière de protection des données et aux bonnes pratiques du traitement desdites données ;
- (ii) dispenser des instructions documentées au Client sur le traitement des Données personnelles ;
- (iii) s'assurer que les instructions données au Client sont conformes aux lois applicables ;
- (iv) maintenir le contrôle et l'autorité des Données personnelles ; et
- (v) conserver la propriété et tout autre droit sur les Données personnelles.

KONE dispose d'un droit d'audit afin de vérifier le respect par le Client de ses obligations conformément à cet Accord. Cet audit sera mené par KONE ou un autre auditeur qu'elle aura mandaté. KONE informera préalablement le Client au moins quinze (15) Jours ouvrés avant la date prévue de l'audit.

3. Droits et obligations du Client en tant que Sous-traitant

Lors du traitement des Données personnelles, le Client doit :

- (i) traiter les Données personnelles conformément au contrat, à cet Accord, aux instructions écrites de KONE et aux lois applicables au Client
- (ii) traiter l'existence du traitement au nom et pour le compte de KONE de manière strictement confidentielle, s'assurer que l'accès aux Données personnelles soit limité aux personnes qui doivent y avoir accès aux fins susmentionnées, et que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles soient liées par un devoir de confidentialité légal ou contractuel. Le Client doit surtout reconnaître et convenir qu'il n'est pas en droit de partager des mots de passe et/ou des noms d'utilisateur autorisés pour accéder aux Données personnelles avec des utilisateurs non autorisés et qu'il est responsable de la confidentialité et de l'utilisation de ses mots de passe (y compris ceux de ses employés) et des noms d'utilisateur ;
- (iii) tenant compte de l'état du développement technologique et du coût de leur mise en place, prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles requises pour garantir la protection des Données personnelles contre tout traitement non autorisé ou illégal des Données personnelles et contre toute perte accidentelle ou destruction ou atteinte aux Données personnelles, comme requis par l'article 32 du RGPD ;
- (iv) tenant compte de la nature du traitement, aider KONE à répondre aux demandes des propriétaires des données exerçant leurs droits et fournir toute assistance nécessaire à KONE pour le respect de ses obligations légales. Cela doit inclure, sans s'y limiter
 - a) la mise à jour ou la correction des Données personnelles telle que soumise ou demandée par un Utilisateur ; et
 - b) la suppression des Données personnelles telle que demandée par un Utilisateur.
- (v) en ce qui concerne les Utilisateurs qui choisissent d'utiliser les Services KONE Residential sans télécharger l'application fournie par KONE, aider KONE à fournir à ces Utilisateurs des informations sur le traitement de leurs Données personnelles lors de la collecte de ces Données pour la première fois, en adressant à ces Utilisateurs une déclaration de confidentialité fournie par KONE dans son Logiciel de gestion, ou autrement comme indiqué par écrit par KONE
- (vi) avertir immédiatement KONE à réception d'une réclamation d'un Utilisateur concernant des Données personnelles ;
- (vii) lors de l'utilisation de sous-traitants pour le traitement des Données personnelles (« Sous-traitants »), s'assurer que ces derniers soient contraints par des obligations équivalentes à celles du Client sur le traitement des Données personnelles au titre de cet Accord. Le Client reste responsable des actions des Sous-traitants comme s'il s'agissait des siennes. Si le Client est établi ou que le Site est situé en dehors de l'Espace Economique Européenne transfère ne peut se faire que vers des pays tiers qui offrent un niveau de protection adéquat ou qui ont fait l'objet d'une décision favorable de la Commission Européenne.

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMP, ET SERVICES CONNECTÉS

Version Novembre 2022 - Page 17 sur 18

KONE est en droit de demander les informations de contact des Sous-traitants ;

(viii) immédiatement après avoir pris connaissance d'une violation de Données personnelles, la signifier à KONE via security@kone.com et aider à l'enquête, la vérification, l'atténuation et la résolution de la violation ainsi qu'à toutes notifications requises aux autorités de protection des données et aux propriétaires des données ;

(ix) effectuer toute autre action raisonnable requise par KONE afin de garantir sa conformité avec les lois sur la protection des données applicables ; et

(x) rester le seul responsable de la gestion des droits d'accès des Utilisateurs au Site, de l'inactivation ou de la suppression (si applicable) dans le Logiciel de gestion des Utilisateurs qui ne sont plus autorisés à accéder au Site.

4. Responsabilités

Le Client est responsable de tout dommage dont il est à l'origine et qui est la conséquence d'une violation de l'Accord et des obligations légales dont il est tenu en matière de protection des Données personnelles. Le Client indemnifiera KONE pour tous dommages et réclamations de tiers et des personnes concernées. Le Client indemnifiera également KONE pour tout dommage causé par des tiers choisis par le Client.

Le Client ne sera pas responsable uniquement si le dommage a été causé directement et exclusivement par un événement de force majeure ou par le non-respect par KONE de ses obligations, à condition que le Client ait fourni l'effort nécessaire pour limiter les conséquences du dommage et qu'il ait informé KONE immédiatement.

5. Fin

Le présent Accord entrera en vigueur à la date de sa signature. Si le Client a déjà traité des Données personnelles dans le cadre du contrat préalablement à la signature de l'Accord, ce dernier s'appliquera de manière rétroactive à partir du début du traitement des Données personnelles par le Client au nom et pour le compte de KONE.

Cet Accord s'appliquera pendant la durée du contrat. Le présent Accord prendra automatiquement fin à la même date que le contrat.

À la fin du présent Accord, toutes les Données personnelles et les éventuelles copies physiques ou électroniques de celles-ci devront immédiatement être restituées à KONE, ou le Client, au choix de KONE, détruira toutes les Données personnelles, à moins que le stockage de ces Données personnelles ne soit obligatoire en vertu d'une règle de droit de l'Union Européenne ou de droit français.

ANNEXE 2 - ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES POUR LE SERVICE KONE INFORMATION

1. Finalités et portée du traitement de données

Le Service KONE Information peut être utilisé pour la gestion du contenu affiché sur les MediaPlayer(s) et/ou les MediaScreen(s). Ce contenu peut inclure un historique des résidents locataires et/ou des propriétaires (« Résidents ») occupant le Site et éventuellement d'autres informations personnelles identifiables (les « Données personnelles »), telles que déterminées par le Client ou son représentant, y compris le gestionnaire d'immeubles ou tout autre fournisseur de services tiers ou tout autre représentant qui gère le contenu au nom du Client. Les Parties conviennent et reconnaissent que KONE est sous-traitant des Données personnelles et le Client, responsable du traitement des Données personnelles, au sens du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (« RGPD ») (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil). Le présent Accord de traitement de Données personnelles (« Accord ») définit les conditions générales de traitement des Données personnelles par KONE au nom du Client dans le cadre du Service KONE Information.

Objet du traitement des Données personnelles : KONE héberge les Données personnelles et a accès aux Données personnelles afin de fournir au Client le Service KONE Information.

Durée du traitement des Données personnelles : Les Données personnelles seront traitées par KONE tant que le Service KONE Information sont fournis dans le cadre du contrat.

Nature et finalités du traitement des Données personnelles : KONE

traitera les Données personnelles au nom du Client pour les seuls besoins de la prestation du Service KONE Information.

Type de Données personnelles : Nom du Résident et numéro de l'appartement. Autres Données personnelles que le Client ou son représentant souhaite afficher à l'aide du Service KONE Information. Catégories des personnes concernées : Résidents de l'immeuble ou des immeubles composant le Site.

Les autres catégories possibles seront déterminées par le Client et peuvent inclure, par exemple, des personnes en charge de la gestion de l'immeuble ou des personnes responsables des produits ou des services de tiers fournis pour ou sur le Site.

Les termes qui ne sont pas expressément définis dans la présente annexe auront la signification prévue par le RGPD en matière de Données personnelles.

2. Droits et obligations du Client en tant que responsable du traitement

Le Client doit :

(i) gérer les Données personnelles conformément aux lois applicables en matière de protection des données et aux bonnes pratiques du traitement desdites données ;

(ii) s'assurer que les instructions données à KONE sont conformes aux lois applicables ;

(iii) rester en permanence seul responsable de l'exactitude, la qualité et la légalité des Données personnelles et des moyens par lesquels le Client a acquis et sous-traité le traitement des Données personnelles ou la gestion de celles-ci ;

(iv) à tout moment, maintenir le contrôle des Données personnelles ;

(v) à tout moment, maintenir la propriété et tout autre droit sur les Données personnelles ; et

(vi) rester en permanence responsable des identifiants d'utilisateur (y compris les mots de passe et/ou noms d'utilisateur) accordés au Client ou son représentant (y compris un gestionnaire d'immeubles ou un autre fournisseur de services tiers ou un autre représentant qui gère le contenu au nom du Client) pour accéder au Service KONE Information et de l'utilisation du Service KONE Information avec les identifiants d'utilisateur.

De plus, le Client peut donner des instructions écrites à KONE sur le traitement des Données personnelles, à condition que ces instructions soient conformes aux termes du contrat. Si les instructions du Client entraînent des prestations et/ou des coûts supplémentaires pour KONE, le Client accepte de payer les coûts supplémentaires engagés. Pour éviter toute ambiguïté, KONE n'a pas droit à ce paiement si les instructions du Client sont mises en œuvre par le biais d'une mise à jour générale du service applicable également aux autres Clients de KONE.

Le Client demande par la présente à KONE de traiter les Données personnelles aux fins suivantes : (i) traitement conformément au contrat et à la description du Service de KONE ; et (ii) traitement initié par des représentants du Client (y compris un gestionnaire d'immeubles ou un autre fournisseur de services tiers ou un autre représentant qui gère le contenu au nom du Client) dans le cadre de son utilisation des Services.

3. Droits et obligations de KONE en tant que sous-traitant

KONE s'engage à :

(i) traiter les Données personnelles conformément au contrat, à la description du Service de KONE, à cet Accord et aux lois applicables à ses activités ;

(ii) traiter les Données personnelles uniquement sur la base d'instructions du Client, sauf disposition contraire dans la législation européenne ou d'un état membre de l'Union Européenne à laquelle KONE est soumise. Le cas échéant, KONE devra informer le Client de cette disposition légale avant le traitement ;

(iii) s'assurer que l'accès aux Données personnelles est limité aux personnes qui doivent y avoir accès aux fins susmentionnées, et que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles soient liées par une obligation de confidentialité légale ou contractuelle ;

(iv) tenant compte de l'état du développement technologique et du coût de leur mise en place, prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la protection des Données personnelles contre tout traitement non autorisé ou illégal des Données personnelles et contre toute perte accidentelle ou destruction, ou atteinte aux Données personnelles, comme requis par

PRESTATIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ASCENSEURS, MONTE-CHARGES, EPMR, ET SERVICES CONNECTES

Version Novembre 2022 - Page 18 sur 18

l'article 32 du RGPD ;

- (v) transférer au Client toute demande ou question d'une personne concernée liée au traitement de Données personnelles ;
- (vi) aider le Client, dans la mesure du possible, à garantir la conformité avec ses exigences de sécurité et autres, en tenant compte de la nature du traitement et des informations disponibles pour KONE ;
- (vii) assister le Client dans le respect de ses obligations légales en vertu du RGPD concernant la sécurité du traitement, la notification de violation de Données personnelles aux autorités de contrôle et à la personne concernée, la rédaction d'une analyse d'impact relative à la protection des données (si applicable), et la consultation préalable ;
- (viii) mettre à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer la conformité de KONE à ses obligations ; autoriser et accompagner le Client lors des audits, y compris les inspections, effectués par le Client ou toute personne autorisée par le Client. Concernant les audits/inspections, les Parties conviennent de ce qui suit : (a) le Client doit avertir KONE par écrit au moins trente (30) jours avant de procéder aux audits ; (b) les audits devront être effectués pendant les Heures de travail définies à l'article 1 « Définitions » des présentes Conditions générales et au maximum une fois par année calendaire ; (c) le Client et les personnes dûment autorisées doivent signer un accord de confidentialité sous la forme établie par le Client avant tout audit ;
- (ix) dès que possible et dans la mesure du raisonnable, informer le Client au sujet de toute violation de Données personnelles dont elle serait informée.

4. Communication des Données personnelles par KONE

KONE peut donner accès aux Données personnelles à ses salariés, dans la mesure où cet accès est nécessaire pour lui permettre de remplir ses obligations en vertu du contrat et de cet Accord. KONE informera par écrit les salariés concernés par le cadre légal et contractuel des Données personnelles à caractère confidentiel. KONE imposera contractuellement aux salariés concernés une obligation de confidentialité.

Le Client accepte et donne son accord pour que KONE fasse appel à ses filiales et à ses sous-traitants pour remplir ses obligations en vertu du présent Accord ou fournir certains services en son nom, tels que les services d'assistance. Le Client donne par la présente, une autorisation générale à KONE de transférer des Données personnelles à des sous-traitants. Les sous-traitants sont répertoriés sur les pages de support de KONE Information, disponibles sur le site www.kone.com. KONE informera le Client des sous-traitants non répertoriés sur son Site. Si KONE donne à des sous-traitants un accès aux Données personnelles, elle s'engage à ce que chaque sous-traitant soit soumis à des obligations contractuelles au moins équivalentes à celles auxquelles KONE est elle-même soumise vis-à-vis du Client en vertu de cet Accord. Le Client autorise KONE à transférer des Données personnelles à des sous-traitants établis en dehors de l'EEE, à condition que les règles applicables à ce transfert (articles 44-50 du RGPD) soient respectées.

5. Responsabilités

La responsabilité de KONE est limitée conformément aux dispositions du contrat.

6. Fin

Le présent Accord entrera en vigueur à la date de sa signature. Si KONE a déjà traité des Données personnelles dans le cadre du contrat préalablement à la signature de cet Accord, ce dernier s'appliquera de manière rétroactive à partir du début du traitement des Données personnelles par KONE au nom et pour le compte du Client. Cet Accord s'appliquera pendant la durée du contrat. Le présent Accord prendra automatiquement fin à la même date que le contrat. A la fin de l'Accord, toutes les Données personnelles et les éventuelles copies physiques ou électroniques de celles-ci devront immédiatement être restituées au Client, ou KONE, selon le choix du Client, détruira toutes les Données personnelles, à moins que le stockage de ces Données personnelles ne soit obligatoire en vertu d'une règle de droit de l'Union Européenne ou de droit français.

4 _ Note de synthèse

NOTE DE SYNTHÈSE DE LA SENSIBILISATION

Bien accueillir les personnes en situation de handicap présentant des limitations fonctionnelles

1. Cadre de la mission

Si l'accessibilité concerne en premier lieu les bâtiments, un accueil de qualité est tout aussi important dans le ressenti positif des personnes en situation de handicap.

La sensibilisation « Bien accueillir les personnes en situation de handicap présentant des limitations fonctionnelles » dans un format atelier de 90mn permet de lister les attitudes, le langage et les réflexes à adopter pour un accueil et accompagnement adapté.

Cette sensibilisation vise à savoir adapter son comportement et sa façon de communiquer en fonction des besoins et exigences des personnes accueillies. Chaque spectateur peut présenter des différences soient physiques, sensorielles, mentales ou psychiques. Tout personnel en contact du public doit savoir adapter son comportement et sa façon de communiquer. Le premier regard des personnels en matière d'accueil est primordial pour éviter les maladroites qui vont accentuer les interactions déficiences / environnement engendrant la discrimination et le handicap.

2. Programme et durée du module : 90 mn

Le module de sensibilisation est prévu d'un format court de 90 minutes et se déroule en deux temps :

A. Généralités sur les attitudes et le langage appropriés pour échanger avec les personnes en situation de handicap :

- Les attitudes : comment se présenter à la personne avec naturel, proposer son aide, se montrer disponible et attentif, ouvert à l'échange
- Le langage : quels mots et formules à employer pour parler du handicap avec naturel et sans maladresse

B. Besoins d'accueil et d'accompagnement des 5 grandes familles de « handicap » :

- Des conseils pratiques pour bien accueillir et accompagner les personnes avec une déficience (s):
 - o La déficience motrice
 - o La déficience visuelle
 - o La déficience auditive
 - o La déficience mentale
 - o Les troubles psychiques

Un jeu de rôle en mode pratique situation handicapante vient clore la sensibilisation :

- Des conseils spécifiques en lien avec les fonctions d'accueil des stagiaires en mode pratique d'utilisation (fauteuil roulant, lunettes et cannes d'aveugle et casques anti-bruit).

3. Evaluation de la sensibilisation

A l'issue de la sensibilisation, les participants ont remis un questionnaire de satisfaction (lire synthèse en conclusion).

4. Livret de référence

Un livret de bonnes pratiques est remis à chaque participant. Il reprend l'ensemble du contenu de la sensibilisation.

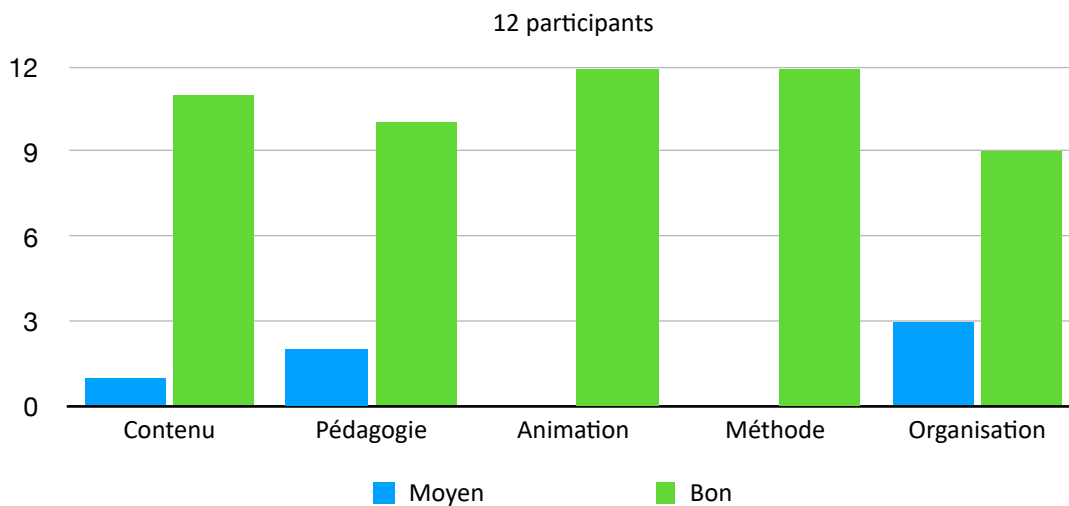
5. Conclusion

Cette sensibilisation vise à savoir à adapter son comportement et sa façon de communiquer en fonction des déficiences des personnes accueillies.

Chaque arrivant peut présenter des différences soient physiques, sensorielles, mentales ou psychiques. Chaque personnel en contact du public doit savoir adapter son comportement et sa façon de communiquer.

Le premier regard des personnels en matière d'accueil est primordial pour éviter les maladresses qui vont accentuer les interactions déficiences / environnement engendrant le handicap.

Synthèse de l'évaluation sur 12 participants



5 _ Livret d accueil

"Constitue un handicap [...] toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans un environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques ». Extrait de la loi n°2005-102 du 11 02 05 (art. 2)



Disparité de moyens ... pluralité de situations

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

Bien accueillir les personnes

H

andi



Les attitudes, le langage et les réflexes
à adopter pour un accueil adapté

**SENSIBILISATION À L'ACCUEIL DES PERSONNES
PRÉSENTANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES**

Bien accueillir une personne présentant des limitations fonctionnelles

les attitudes :

Ne faites pas comme si de rien n'était, mais n'en faites pas trop non plus.

Adressez vous

directement à la personne

Proposez,

mais n'imposez jamais votre aide

Ne dévisagez pas

la personne. Soyez naturel

Restez attentif,

à l'écoute et gardez le sourire

N'hésitez pas

à interroger la personne sur ses besoins

le langage :

Choisir ses mots :

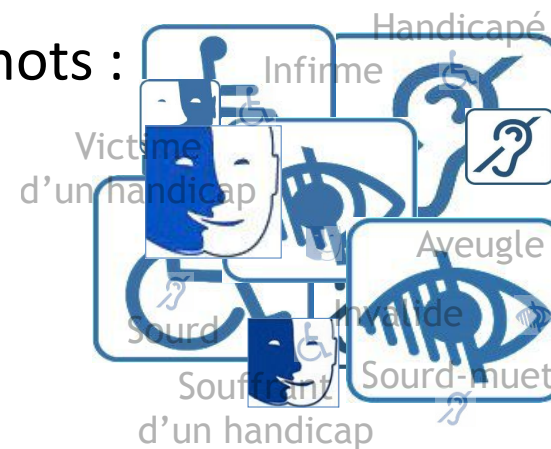
Ne résumez pas la personne à son état.

N'employez pas de termes laissant entendre que les personnes sont faibles

N'oubliez pas que le contraire de handicapé n'est pas valide

Certaines expressions ont une connotation négative qui peuvent offenser.

N'utilisez jamais de noms collectifs comme « les handicapés »



Certaines personnes préfèrent qu'on parle d'elle comme d'une « personne handicapée » et d'autres comme d'une « personne atteinte d'un handicap » : Ne vous formalisez pas de la critique.

Accueillir une personne avec une déficience motrice

Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements.
- Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes.
- La largeur des couloirs et des portes.
- La station debout et les attentes prolongées.

Accueillir

- Adressez-vous à la personne et non à son éventuel accompagnateur.
- L'utilisateur fait corps avec son fauteuil roulant : vous appuyer dessus est intrusif et peut provoquer sa chute.
- Pour converser, placez votre regard à la hauteur des personnes en position assise.
- Tous les mots liés au déplacement sont utilisables comme marcher, courir...

Accompagner

- Face à un petit obstacle, comme un ressaut de quelques cm : proposez votre aide à la personne en fauteuil roulant et ne vous sentez pas offusqué si elle décline votre proposition.
- Devant un obstacle insurmontable : cherchez un itinéraire bis. Ne portez jamais la personne.
- Lorsque vous poussez un fauteuil roulant, évitez les manoeuvres brusques

Accueillir une personne avec une déficience visuelle

Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Le repérage des lieux et des entrées.
- Les déplacements et l'identification des obstacles.
- L'usage de l'écriture et de la lecture.

Accueillir

- Prenez la parole en premier pour vous présenter.
- Nommez toujours la personne avant de vous adresser à elle.
- Prévenez la personne si vous vous éloignez et quand vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).
- Tous les mots liés à la vision sont utilisables comme « voir » ou « regarder ».

Accompagner

- Pour guider la personne, proposez votre bras au lieu de saisir le sien en la précédant légèrement. Si la personne a un chien guide ou une canne, placez-vous de l'autre côté.
- Décrivez l'environnement pour donner des repères et rassurer la personne : utilisez la technique du cadran d'horloge : devant = midi, à droite = 3h...
- Annoncez clairement les changements de direction et les obstacles.

Accueillir une personne avec une déficience auditive

Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication orale.
- L'accès aux informations sonores.
- Le manque d'informations écrites.

Accueillir

- Pour établir le premier contact visuel, placez-vous face à la personne.
- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de parler.
- Parlez le visage dégagé, face à une source de lumière, en regardant la personne (lecture labiale).
- Parlez clairement et lentement. Parlez distinctement mais ne criez pas.
- N'hésitez pas à accompagner vos paroles de gestes simples et d'expressions du visage.
- Faites des phrases courtes, avec des mots simples. Assurez-vous que la personne a bien compris en reformulant ou en posant des questions simples.
- Les gestes à éviter : la main devant la bouche, mâcher un chewing-gum, tourner le dos, s'énerver si on vous demande de répéter.

Accompagner

- Maintenez le contact visuel même en marchant.

Accueillir une personne avec une déficience intellectuelle, cognitive

Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre).
- Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores.
- La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul.
- Le repérage dans le temps et l'espace.
- L'utilisation des appareils et automates.

Accueillir

- Souriez : l'expression avenante du visage mettra l'interlocuteur en confiance
- Exprimez-vous avec des mots simples, des phrases courtes si possible affirmatives : une consigne à la fois. Évitez les détails.
- Vérifiez que la personne vous a compris, éventuellement en lui faisant répéter les consignes. Si nécessaire, ré-expliquez de manière différente.
- Restez à l'écoute, laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout. Si vous ne comprenez pas, demandez à reformuler mais ne manifestez pas de signes d'impatience.

Accompagner

- Vous pouvez proposer votre aide même si la personne est accompagnée, mais ne l'imposez pas. Laissez votre nom et un contact téléphonique si besoin.
- Soyez à l'aise, restez spontané et naturel, n'infantilisez pas la personne.
- Ne vous formalisez pas en cas de non respect de certains codes sociaux (tutoiement, questions directes, spontanéité candide, agressivité...).

Ou une déficience psychique

- Les troubles psychiques ne sont pas forcément visibles. Mais certains signes peuvent éveiller l'attention : une réaction inadaptée, un stress disproportionné, des gestes mal contrôlés, une difficulté à communiquer, etc...