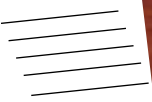


**OTIS**

Service Résidentiel



Maintenance Otis





Service  
**Résidentiel**

# Maintenance Otis

## Service Résidentiel

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

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

	Base	Options
 <b>Maintenance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisation du plan de maintenance :<ul style="list-style-type: none"><li>- visites régulières espacées au maximum de 6 semaines,</li><li>- visites semestrielles,</li><li>- visites annuelles comprenant notamment le nettoyage du toit de cabine, du fond de cuvette et du local de machines.</li></ul></li><li>• Etude de sécurité (décret n°95-826).</li><li>• Participation à la visite de Contrôle Technique SAE.</li></ul>	
 <b>Matériel</b>	Contrat Minimal : réparation ou remplacement des pièces listées pour le contrat Minimal.	Contrat Etendu : réparation ou remplacement des pièces listées pour le contrat Etendu.
 <b>Intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Délai maximum d'arrivée sur place pour libérer un passager bloqué en cabine : 1 heure.</li><li>• Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 17h, dans un délai maximum de 6 heures.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 19h, dans un délai maximum de 4 heures.</li><li>2. Intervention pour dépannage 7j/7, 24h/24, dans un délai maximum de 4 heures la journée et de 8 heures la nuit.</li></ol>
 <b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un contact commercial personnalisé.</li><li>• OTIS LINE : accessible 24h/24 et 7j/7.</li><li>• Affichage sur site après intervention.</li><li>• Carnet d'entretien électronique et rapport annuel d'activité sur <a href="http://www.otis.com">www.otis.com</a>.</li><li>• L'information par e-mail (ou fax) en cas d'ascenseur arrêté.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Information systématique par e-mail (ou fax) avertissant d'un appel traité par OTIS LINE puis donnant le compte-rendu de l'intervention.</li><li>2. e*Service : les bilans détaillés du service des ascenseurs pour les 12 derniers mois sur <a href="http://www.otis.com">www.otis.com</a>.</li><li>3. Exploitation télésurveillance REM.</li><li>4. Exploitation téléalarme.</li></ol>

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