
DECISION N° : 312.12.2025

OBJET : Convention avec la société TK ELEVATOR France SAS - Maintenance des ascenseurs de l'Hôtel de Ville, de la Maison des Associations, de la Mémo, de la Maison de l'Enfance et du groupe scolaire Yves le Guern.

Le MAIRE D'OSNY,

VU le code général des collectivités territoriales notamment son article L.2122-22,

VU le code de la commande publique,

VU la délibération du Conseil Municipal 065.05.2020 du 26 mai 2020, portant délégation d'une partie de ses attributions au maire conformément à l'article L.2122-22 du C.G.C.T,

VU les obligations légales en matière de sécurité et d'accessibilité des ascenseurs conformément aux articles R.125-2-1 à R.125-2-12 du code de la construction et de l'habitation,

VU l'échéance des contrats actuels (la société GEMA pour la maintenance de l'ascenseur de l'Hôtel de Ville, la société KONE pour la maintenance de l'ascenseur et du monte-charge de la Maison de l'Enfance et la société SCHINDLER pour la maintenance des ascenseurs de la Mémo, de la Maison des Associations et du groupe scolaire Yves le Guern au 31/12/2025) et la nécessité d'assurer une continuité du service sans interruption,

VU la proposition de la société TK ELEVATOR France SAS ci-annexée relative à la maintenance des ascenseurs suscités,

Considérant que le regroupement des contrats sous un seul prestataire permet une meilleure maîtrise des coûts et une simplification administrative,

Considérant qu'il convient de passer un contrat de maintenance pour lesdits ascenseurs, afin d'en assurer le bon fonctionnement.

Article 1 :

DECIDE de signer un contrat avec la société TK ELEVATOR France SAS sise Immeuble Le Capella, 10 rue Olof Palme à CLICHY (92110) – représentée par Madame PAPIAU Lydie, pour la maintenance des ascenseurs de l'Hôtel de Ville, de la Maison des Associations, de la Mémo, de la Maison de l'Enfance et du groupe scolaire Yves le Guern.

Les prestations comprendront notamment :

- Un état des lieux et étude de sécurité à la signature du contrat
- La maintenance préventive : 1 visite toutes les 6 semaines.
- L'utilisateur est débloqué en 60 minutes 7J/7 et 24h/24.
- Le dépannage des installations 5 jours/7 de 8h à 12h et de 14h à 17h.
- Le centre de dépannage joignable 7J/7 et 24h/24
- Le contrôle du système de téléalarme à chaque visite de maintenance.

Article 2 :

Ledit contrat prendra effet à compter du 1^{er} janvier 2026 pour une durée d'un (1) an. Il sera renouvelable 3 fois maximum par reconduction tacite sans pouvoir dépasser 4 ans.

Le contrat est résiliable à chaque date d'anniversaire, moyennant le respect d'un préavis de 6 mois avant l'expiration de la période.

Article 3 :
DIT que la dépense résultant dudit contrat, d'un montant annuel de 5 022,20 € HT soit 6 026.64 € TTC sera prélevée sur les crédits inscrits au budget 2026 et suivants de la commune.

Article 4 :

Cette décision peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Cergy-Pontoise dans un délai de deux mois à compter de sa notification, en cas d'acte individuel, ou de sa publicité, et de sa transmission au représentant de l'Etat.



Fait à OSNY, le **23 DEC. 2025**

Le Maire,

Jean-Michel LEVESQUE

VOTRE CONTRAT

Ascenseurs

Offre OFP0181274.3

**VILLE D'OSNY_PROPOSITION
CONTRACTUELLE
14 RUE WILLIAM THORNLEY
95520 OSNY**

Client N° P030817

Offre OFP0181274.3 du 19/11/2025 – VILLE D'OSNY_PROPOSITION CONTRACTUELLE

VILLE D OSNY

14 RUE WILLIAM THORNLEY

95520 OSNY

CLICHY, le 19/11/2025

Madame, Monsieur, Cher(e) Client(e),

Nous avons le plaisir de vous faire parvenir notre projet de contrat de Maintenance.

Cette proposition a été conçue pour répondre à vos attentes. Elle intègre le savoir-faire reconnu de TK Elevator France en matière de qualité de service, de transparence et de satisfaction clients. Elle est naturellement conforme aux réglementations en vigueur.

Nos équipes commerciales se tiennent à votre disposition pour vous apporter tous commentaires ou précisions sur cette proposition. Cette offre est valable pour une durée de de 3 mois à compter de son émission.

Nous espérons qu'elle retiendra favorablement votre attention.

Dans ce cas, vous voudrez bien nous retourner, dans les meilleurs délais, les deux exemplaires du contrat, paraphés à chaque page et dument signés. Votre exemplaire vous sera adressé après signature par nos soins.

Dans l'attente de vous lire, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, Cher(e) Client(e), l'expression de nos sentiments distingués.

Lydie PAPIAU
Responsable Commercial Service
Agence IDF Francilienne
10 RUE OLOF PALME
92110 CLICHY
Mobile : 0612744543
Email : lydie.papiau@tkelevator.com



「 CONNAISSEZ-VOUS MAX? 」

Notre nouveau service de maintenance prédictive pour ascenseurs et escaliers mécaniques!

N'hésitez pas à contacter votre agence pour en savoir plus!



Offre OFP0181274.3 du 19/11/2025 – VILLE D'OSNY_PROPOSITION CONTRACTUELLE**CONTRAT DE MAINTENANCE - Ascenseur**

Entre le Client : ET TK Elevator France S.A.S :

VILLE D OSNY
14 RUE WILLIAM THORNLEY
95520 OSNY
N° SIRET : 21950476800124Société par Actions Simplifiée au Capital de 8 116 809 euros
Siège Social : 20 Rue François Cevert 49000 Angers France
SIREN 722 024 742 RCS Angers – APE 4329B
BNP PARIBAS Angers 30004 00201 00020572648 01 - IBAN :
FR76 3000 4002 0100 0205 7264 801 – BIC : BNPAFRPPXXX
N° TVA intracommunautaire FR 24 722 024 742Pris en son Agence IDF Francilienne représentée par Lydie
PAPIAU, en sa qualité de Responsable Commercial Service
dûment habilité

Ci-après désigné comme « Le Client »

Ci-après désignée « TKE »

Par ce Contrat, la société TKE s'engage à réaliser les prestations de maintenance conformément aux pièces contractuelles
définies ci-après :**CONDITIONS PARTICULIERES****Caractéristiques :** 6 appareils type Ascenseur

N° Appareil	Type	Identification Appareil	Charge	Vitesse	Niveaux	Double accès
AMZ4699X	Ascenseur	VILLE D OSNY_Hôtel de Ville- Château de Grouchy	630kg	0,63m/s	4	Non
AMZ4700X	Ascenseur	VILLE D OSNY_Maison des associatio	675kg	1,00m/s	2	Non
AMZ4701X	Ascenseur	VILLE D OSNY_Mémo - Médiathèque	625kg	1,00m/s	2	Non
AMZ4702X	Ascenseur	VILLE D OSNY_Maison de lenfance	630kg	1,00m/s	2	Non
AMZ4782X	Ascenseur	VILLE D OSNY_Monte- plat_Maison de lenfance	630kg	1,00m/s	2	Non
AMZ4783X	Ascenseur	VILLE D OSNY_GS Yves Le Guern+ restaurant	630kg	1,00m/s	2	Non

Prix annuel et Options Appareil(s)

N° Appareil	Date de début d'entretien	Date début de facturation	Prix annuel HT	TVA applicable	Prix annuel TTC	Dont part étendue TTC
AMZ4699X	01/01/2026	01/01/2026	816,41	20%	979,69	
AMZ4700X	01/01/2026	01/01/2026	846,24	20%	1 015,49	
AMZ4701X	01/01/2026	01/01/2026	839,37	20%	1 007,24	
AMZ4702X	01/01/2026	01/01/2026	840,06	20%	1 008,07	
AMZ4782X	01/01/2026	01/01/2026	840,06	20%	1 008,07	
AMZ4783X	01/01/2026	01/01/2026	840,06	20%	1 008,07	

Appareil(s) concerné(s)	Options incluses au contrat
AMZ4699X	Abonnement et Communications Téléalarme GSM
AMZ4700X	Abonnement et Communications Téléalarme GSM
AMZ4701X	Abonnement et Communications Téléalarme GSM
AMZ4702X	Abonnement et Communications Téléalarme GSM
AMZ4782X	Abonnement et Communications Téléalarme GSM
AMZ4783X	Abonnement et Communications Téléalarme GSM

Prix total annuel : 5 022,20 EUR HT (cinq mille vingt-deux euros vingt)
6 026,64 EUR TTC (six mille vingt-six euros soixante-quatre)

Offre OFP0181274.3 du 19/11/2025 – VILLE D'OSNY_PROPOSITION CONTRACTUELLE

CONTRAT DE MAINTENANCE - Ascenseur

Type de Contrat	Minimal									
Durée de validité de l'offre	La présente offre est valable 3 mois à compter de la date d'émission le 19/11/2025. Sa durée de validité prendra fin le 18/02/2026.									
Départ du Contrat	01/01/2026 Sous réserve du retour du Contrat signé par le Client 5 jours avant cette date. A défaut la date de début des prestations et de facturation sera reportée au 1er jour du mois suivant la date de réception par TK Elevator du Contrat signé.									
Durée du Contrat	Le présent Contrat est conclu pour une période initiale de 1 an. Il sera renouvelable, conformément à l'article R.2112-4 du Code de la commande publique, 3 fois maximum par reconduction tacite pour des périodes successives de 1 an sauf préavis donné par écrit au moins 6 mois avant l'expiration de la période initiale et 6 mois pour chacune des périodes suivantes.									
Base économique de référence	PO : 01/11/2025									
Révision des prix et exemple chiffré de la formule	Le montant annuel de paiement sera révisé par rapport à la base annuelle précédente, sans préavis, par application de la formule ci-après. Révision au 1er janvier de chaque année. Mois de référence pour la valeur des indices d'origine : juin 2025 Mois de référence pour la valeur des indices de correction : juin 2026 La première révision sera appliquée le 1 janvier 2027. $P = 0,98 \times (ICC / ICC^0) + 0,02 \times (ICHT-IME / ICHT-IME^0)$ Exemple de valeurs des indices en 1er janvier 2021 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>07/2019</th> <th>07/2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ICC (Indice du coût de la construction des immeubles à usage d'habitation)</td> <td>1730,75</td> <td>1764,25</td> </tr> <tr> <td>ICHT-IME (Coût horaire Industries mécaniques et électriques)</td> <td>125,30</td> <td>127,00</td> </tr> </tbody> </table> Exemple avec les valeurs des indices de 2019/2020 : $P = 0,98 \times (1764,25 / 1730,75) + 0,02 \times (127,00 / 125,30) = 1,01924 \text{ soit } 1,924\%$		07/2019	07/2020	ICC (Indice du coût de la construction des immeubles à usage d'habitation)	1730,75	1764,25	ICHT-IME (Coût horaire Industries mécaniques et électriques)	125,30	127,00
	07/2019	07/2020								
ICC (Indice du coût de la construction des immeubles à usage d'habitation)	1730,75	1764,25								
ICHT-IME (Coût horaire Industries mécaniques et électriques)	125,30	127,00								
Conditions de paiement	Payable de manière Trimestrielle, Echu par Virement à 30 jours date de facture à valoir sur notre compte BNP PARIBAS - IBAN : FR76 3000 4002 0100 0205 7264 801 - BIC : BNPAFRPPXXX									
Conditions de facturation	Mode d'envoi de la facture : Courrier à l'adresse du destinataire									
Taux de TVA	L'application du taux de TVA réduit sera conditionnée à la réception d'une attestation selon modèle joint. Cette attestation doit préciser les appareils concernés et le taux applicable. Conformément à la réglementation en vigueur, l'envoi de l'attestation doit être renouvelé chaque année pour bénéficier du taux réduit.									
Pièces applicables au Contrat	Les documents suivants s'appliquent dans l'ordre listé ci-après : - Conditions particulières incluant la liste des installations, les tableaux de détail des prix et options - Prestations standard de votre Contrat de maintenance - Conditions générales de Maintenance et leurs deux annexes Réf : « CONDITIONS TK SAE 082024 » Toutes modifications au Contrat devra faire l'objet d'un avenant dûment signé par les Parties.									

Le Client déclare avoir lu et accepté les conditions de ce Contrat, ainsi que l'ensemble des pièces annexées. Il reconnaît notamment avoir pris connaissance des Conditions générales de Maintenance et les accepter sans réserve.

TKE
Agence IDF Francilienne
10 RUE OLOF PALME
92110 CLICHY

VILLE D OSNY
14 RUE WILLIAM THORNLEY
95520 OSNY

Lydie PAPIAU
Responsable Commercial Service

le **23 DEC. 2025**

Le Maire



JM. LEVESQUE

4

Êtes-vous adhérent à une Centrale d'Achats ?

OUI

NON

Si oui, à quelle centrale souhaitez-vous rattacher votre contrat TKE ?

Nom de la centrale :

N° d'adhérent :

Cette adhésion vaut pour les contrats signés entre l'adhérent et TKE pour l'ensemble des Produits et Services fournis par TKE tels que ascenseurs/portes ou escaliers mécaniques.

En cas de double ou multiple adhésion à d'autres centrales, la centrale déclarée ci-dessus sera la seule qui sera prise en compte par TKE, notamment pour le paiement de la RFA.

En cas de changement de centrale, l'adhérent s'engage à prévenir TK Elevator France - Service des Clients Nationaux à cette adresse :

Direction-grands-comptes.TKEFR@tkelevator.com

La nouvelle centrale sera ainsi substituée à la centrale initiale. Sans preuve de cette communication, l'adhérent restera affilié à la centrale initialement déclarée.

LES PRESTATIONS STANDARD DE VOTRE CONTRAT DE MAINTENANCE



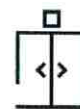
La maintenance



Les interventions



La communication



Les pièces de remplacement



La maintenance

État des lieux initial et Étude de sécurité

En début de Contrat, TKE procède à un diagnostic d'entrée des appareils et délivre l'étude de sécurité obligatoire conformément au Décret 2008-1325.

Visites de Maintenance Préventive

Conformément à la réglementation, les visites de maintenance préventive sont organisées avec une fréquence maximale de 6 semaines entre chaque visite.

Avis de passage

Les usagers sont informés des visites et interventions du technicien par un affichage sur l'appareil.



Les interventions

Dégagement en 60 minutes maximum

Pour tout usager bloqué en cabine, TKE intervient dans un délai maximum de 60 minutes tous les jours de l'année et à toute heure. Un contact permanent en cabine est garanti pour les personnes identifiées comme fragiles.

Dépannage

Le dépannage des installations est réalisé par TKE 5 jours sur 7 de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Les interventions de dépannage sont réalisées dans un délai maximum de 6 heures à compter de la réception de la demande par la centrale d'appels Proxi-Line.



La communication

Le Centre de Dépannage

Joignable 7j/7 et 24h/24.

Par téléphone au : 0800.24.00.20

Par mail à : depannages@tkelevator.com

Le Service Client

Joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Par téléphone au : 09 70 80 93 32

Par mail à : onvousrepond@tkelevator.com

Web Portail

Rendez-vous sur le Web Portail TKE personnalisé pour configurer vos notifications, accéder à votre carnet d'entretien et à toutes les informations de vos appareils.

<https://ea.myportal.tkelevator.com>

Téléalarme

TKE assure le contrôle du dispositif de téléalarme existant à chacune des visites de maintenance. En cas de panne, selon l'option souscrite, la réparation du dispositif de téléalarme installé sur vos appareils pourra être incluse.



Les pièces de remplacement

La liste des pièces « Minimale » incluses au Contrat conformément à l'arrêté du 18/11/2004, comprenant les consommables, petites fournitures et main d'œuvre, figure en Annexe 2

DESCRIPTIF ET CONDITIONS DES OPTIONS DISPONIBLES

Les options souscrites par le Client figurent dans les Conditions Particulières du Contrat.

Maintenance préventive

- 12 visites par an : La fréquence des visites de maintenance est de 4 semaines.
- De nuit : les visites d'une fréquence maximale de 6 semaines sont effectuées de nuit entre 22h et 6h.

Assistance contrôle quinquennal

L'accompagnement du contrôle quinquennal par TKE, pendant une durée maximale de 4h par appareil.

Assistance contrôle périodique

L'accompagnement du contrôle périodique annuel par TKE pendant une durée maximale de 4h par appareil.

Dépannage

- Dépannage 6j/7 : Intervention de dépannage de TKE du lundi au samedi hors jours fériés.
- Dépannage 7j/7 : Intervention de dépannage de TKE 7 jours sur 7 hors jours fériés.
- Dépannage jours fériés : Intervention de dépannage de TKE les jours fériés inclus.

Dégagement sous 30 mn

Pour tout appel d'utilisateur bloqué, le délai d'intervention 7j/7 – 24h/24 sera de 30 mn.

Plage horaire d'intervention pour dépannage à la carte

- Dépannage 24h/24h : Le dépannage des appareils est réalisé 24h sur 24h, dans le délai maximum de 6 heures à compter de la réception de l'appel par le centre d'appels Proxi-Line.
- Dépannage 8h-19h : Pour tout appel entre 8h-12h et 14h-19h, le délai d'intervention démarre à compter de la réception de celui-ci par le centre d'appels Proxi-Line. Le compteur du délai d'intervention n'est pas incrémenté en dehors de ces plages horaires.
- Dépannage 8h-21h : Pour tout appel entre 8h-12h et 14h-21h, le délai d'intervention démarre à compter de la réception de celui-ci par le centre d'appels Proxi-Line. Le compteur du délai d'intervention n'est pas incrémenté en dehors de ces plages horaires.

Délais d'intervention pour dépannage à la carte

- Dépannage sous 4h : Les interventions pour panne sont réalisées dans un délai maximum de 4h à compter de la réception de la demande auprès du centre d'appels Proxi-Line.
- Dépannage sous 1h : Les interventions pour panne sont réalisées dans un délai maximum de 1h à compter de la réception de la demande auprès du centre d'appels Proxi-Line.

Abonnement Téléalarme

TKE prend en charge la souscription de la ligne téléphonique ainsi que les coûts d'abonnement et de communications selon les modalités définies aux Conditions générales.

Télésurveillance

Entretien, dépannage, réparation du dispositif de télésurveillance installé sur l'appareil. Sont également compris les additionnels du centre de veille et d'exploitation 24h/24 de ces systèmes de téléservice, archivage des informations. Ce service inclut également la maintenance des logiciels et matériels permettant l'exploitation du dispositif précité.

Prestation de nettoyage

- Machinerie : Nettoyage du fond de la cuvette, du toit de cabine et du local machine 2 fois par an
- Gaine : Nettoyage et dépoussiérage de toute la gaine de votre/vos ascenseur(s) 1 fois par an

Carnet d'entretien papier

En complément du carnet d'entretien électronique, fourniture par TKE d'un carnet physique sur le toit de cabine.

Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) Client

Connexion de la centrale d'appels Proxi-Line avec le système GMAO du Client.

Pièces incluses dans le Contrat « Etendu »

La liste des pièces incluses figure en Annexe 2 et définie comme « Etendu ».

MAX

Mise en place de la maintenance connectée telle que définie ci-dessous après étude de faisabilité des appareils : le Service MAX permet de bénéficier des services connectés du groupe TKE. Il repose sur l'installation d'un boîtier MAX sur l'appareil, permettant dans un premier temps la collecte de données de fonctionnement des appareils équipés et l'envoi de ces données dans le Cloud Microsoft Azure. Les données seront ensuite analysées par TKE et son partenaire Microsoft et permettront en fonction du service choisi :

SERVICES ASSOCIES	MAX PLUS	MAX PRO
Connexion IoT MAX	X	X
Mise sous monitoring 24h/24 et 7j/7 de l'appareil	X	X
Faculté de détection en temps réel des pannes et déclenchement des interventions, étant précisé que l'appel au service client reste nécessaire	X	X
Assistance virtuelle pour une résolution des pannes plus rapide	X	X
Communication au client en temps réel des informations collectées par MAX sur le portail Client dédié MAX et les applications smartphones et tablettes correspondantes de TKE	X	X
Dépannage prioritaire pour une prise en charge plus rapide		X
Contact direct de(s) appelants avant et après intervention (appel ou SMS)		X
Accompagnement personnalisé annuel (Analyse des données, planning prévisionnel des visites de maintenance, bilan de patrimoine personnalisé		X
Durée de prise en charge étendue à 5 ans au titre du contrat des pièces électroniques vétustes de la marque TK Elevator		X

- Conditions d'interventions : les interventions auront lieu dans les mêmes délais, jours et plages horaires que celles définies ou souscrites sur option au Contrat de Maintenance. Les délais de remise en service sont également ceux définis dans le Contrat de Maintenance.
- Moyens de collecte des données : Les données sont collectées par le biais du boîtier MAX installé par TKE, permettant la collecte des données 24h/24. Ce boîtier reste la propriété de TKE, sauf dans les cas où le boîtier est acheté par le Client. Le Client autorise TKE à collecter les données et à les exploiter. Les données collectées, exploitables par TKE conjointement avec son partenaire Microsoft, restent la propriété de TKE.
- Limite de responsabilité : Le Service MAX est conditionné à la bonne réception du boîtier. TKE ne pourra être tenu responsable en cas de couverture insuffisante ou d'utilisation malveillante du boîtier. A l'issue du Contrat, TKE ne sera pas responsable du matériel installé.
- Conditions tarifaires : Le prix de l'Option est défini dans le Contrat principal ou dans l'avenant au Contrat de Maintenance signé des deux Parties.
- Durée : Le service MAX est souscrit pour une durée indéterminée et résiliable à tout moment par le Client en informant par courrier LR/AR adressé à l'Agence, en respectant un préavis de 3 (trois) mois. La résiliation de ce service n'impacte pas le Contrat de Maintenance qui se poursuit indépendamment.

À compter de la résiliation, le Service sera désactivé et les données collectées resteront la propriété de TKE.

Établies conformément aux :

Décret n°2004-964 du 9 septembre 2004 – JO du 10 septembre 2004

Décret n° 2012-674 du 7 mai 2012 – JO du 8 mai 2012

Arrêté du 18 novembre 2004 – JO du 28 novembre 2004

Code de la Construction : Articles R.134-6 et suivants

Article 1. Objet

Les Conditions générales définissent les conditions dans lesquelles TKE s'engage à exécuter la maintenance des appareils définis aux Conditions Particulières en contrepartie de la rémunération versée par le Client. Ces Conditions générales incluent les prestations standards et des fonctionnalités digitales de base fournies par TKE. Des options peuvent être souscrites par le Client aux conditions financières en vigueur et précisées dans les Conditions Particulières.

Article 2. Prestations d'entretien préventives

- Les visites, conformément à l'Annexe 1, en vue de surveiller le fonctionnement de l'appareil et d'effectuer les réglages nécessaires.
- L'intervalle entre deux visites d'entretien ne peut être supérieur à 6 semaines.
- La vérification, à chacune de ces visites, de l'efficacité des serrures des portes palières et, s'il y a lieu, des dispositifs empêchant ou limitant les actes portant atteinte au verrouillage 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'appareil, du toit de cabine et du local des machines.
- La lubrification et le nettoyage des pièces le nécessitant.
- 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 que le contrôle technique obligatoire aura identifié.

Ces prestations sont exécutées 5 jours sur 7 (du lundi au vendredi hors jours fériés) de 8h00 à 12h00 et de 14h à 17h00.

Article 3. Prestations d'entretien curatives

- Le dépannage des appareils et la remise en service : sont réalisés par TKE tous les jours de l'année, selon les options choisies par le Client. Il a lieu dans le cadre du Contrat de Maintenance standard, 5j/7 du lundi au vendredi hors jours fériés, de 8h à 12h et de 14h à 17h dans un délai d'intervention de 6h (dans la plage horaire) à compter de la réception de la demande par la centrale d'appels Proxi-Line.
- La remise en service a lieu lors de l'intervention de dépannage si les conditions techniques le permettent. Dans le cas contraire, l'appareil est laissé à l'arrêt et en sécurité. TKE informe le Client ou son représentant du délai prévisible de la remise en service. Une information aux usagers sur site sera également prévue.
- Le dégagement des usagers bloqués en cabine est prévu 24h sur 24, tous les jours de l'année. L'intervention sur site a lieu dans le délai d'une 1 heure à compter de la réception de l'appel auprès de la centrale d'appels Proxi-Line.
- Les interventions pour dysfonctionnement majeur seront réalisées au plus tard le prochain jour ouvré, et pour dysfonctionnement mineur lors de la prochaine visite de maintenance.

Article 4. Pièces de rechange incluses au Contrat et disponibilité des pièces

4.1. Liste des pièces

Les pièces figurant dans la liste « Minimale » prévues en Annexe 2 sont incluses dans la version standard du Contrat de Maintenance. Le Client pourra souscrire à l'option « Etendu » du Contrat lui permettant de bénéficier des pièces figurant dans la liste « Etendu » en Annexe 2. TKE aura à sa charge la réparation ou le remplacement -si elles ne peuvent être réparées- des pièces listées en Annexe 2 (liste « Minimale » ou « Etendue » selon l'option souscrite), lorsque, dans les conditions normales d'utilisation, elles présentent des signes d'usure excessive.

4.2. Délai d'approvisionnement des pièces

Les pièces listées en Annexe 2 sont en général disponibles localement ou approvisionnables dans un délai maximum de 3 jours ouvrés, à l'exception de pièces très particulières nécessitant une refabrication ou un approvisionnement spécifique.

4.3. Délai de disponibilité des pièces

Les pièces listées en Annexe 2, à l'exception des pièces devenues obsolètes, sont réputées disponibles pendant 20 ans (sauf électronique 10 ans) à compter de la date d'installation de l'appareil. Les pièces de rechange peuvent provenir du fabricant d'origine comme d'un autre fabricant, leur adaptation éventuelle relève de la responsabilité de TKE.

Article 5. Exclusions

Les prestations suivantes ne sont pas comprises :

- Le remplacement des pièces dégradées par le vandalisme, par corrosion en ambiances spécifiques, ou par accident indépendant de l'action de TKE.
- Les interventions résultant d'un usage anormal de l'appareil (coupure EDF, surcharge en cabine).
- Les interventions nécessitées par les travaux ou les aménagements effectués par d'autres entreprises, qu'ils soient en rapport ou non avec l'appareil.
- Le nettoyage de l'intérieur de la cabine et de son ameublement, le nettoyage des vantaux et seuils de porte cabine et palières et le nettoyage des parties vitrées, cabine et gaine.
- Les travaux de modernisation ou de mise en conformité de l'appareil avec la réglementation applicable.
- Le remplacement des pièces considérées vétustes selon définition et critères suivants, en référence au guide AFNOR FDP 82-022:
 1. Pièces dégradées par le seul effet de leur âge indépendamment de l'usage qui en a été fait. Cette dégradation se traduit par la perte des performances initiales ou des propriétés basiques telles que l'isolement, la conductivité, la porosité, le délitage, etc.
 2. La vétusté ne peut atteindre les composants d'un appareil avant les délais minimum suivants à compter de la date d'installation du composant concerné (30 ans pour les organes mécaniques, 20 ans pour les organes électromécaniques, 10 ans pour les organes électroniques).
- Les fils guides de contrepois et tout réaligement de guide.
- Les dispositifs de contrôles d'accès et les contacts à clés.
- L'entretien et la vérification des éventuelles canalisations électriques, téléphoniques ainsi que des connexions Internet de l'ascenseur et des systèmes de téléalarme ou de télésurveillance.
- Sauf options souscrites par le Client, l'abonnement à la ligne téléphonique, les connexions Internet, les communications et l'alimentation électrique sont à la charge du Client. Dans tous les cas, et même si le Client a souscrit à l'option Téléalarme, TKE ne peut être tenu responsable en cas de problèmes résultant de dysfonctionnements hors de son contrôle et conduisant à une surconsommation ou à une interruption du service de télécommunication ou du réseau.
- Les nouvelles versions de logiciels imposant une reconfiguration du système et/ou la mise en œuvre de matériels additionnels.
- Les interventions en milieu amianté.

Article 6. Obligations du Client

6.1. Obligations générales du Client

Le Client s'engage à assurer au personnel de TKE un accès libre et sécurisé aux appareils, pour toutes interventions. A défaut, si le technicien devait faire usage de mesures propres à assurer sa sécurité le Contrat de Maintenance sera suspendu jusqu'à la mise en place par le Client des mesures efficaces permettant une intervention en toute sécurité.

Si ces mesures n'étaient pas mises en œuvre, TKE serait en droit d'appliquer la clause 18.1. Le cas échéant, TKE ne pourra être tenue responsable du retard d'exécution et/ou de l'inexécution de ses prestations.

Le Client s'engage à avertir TKE de toute intervention d'un tiers sur les appareils. Un état des lieux tripartite doit être établi avant l'intervention du tiers. A l'issue de l'intervention, un état des lieux sera établi conjointement avec le Client et TKE présentera un devis de remise en état des appareils. Sauf mise en œuvre des conditions de l'article 18.2, l'intervention d'un tiers ne remet pas en cause le Contrat, dont l'exécution des prestations sera suspendue le temps de l'intervention. Durant ce délai, la responsabilité de TKE ne pourra être recherchée.

Le Client notifie à TKE tout fait de nature à venir impacter les conditions de maintenance des appareils le plus en amont possible : modification totale ou partielle de la destination de l'immeuble, des caractéristiques techniques de l'appareil ou de son mode d'utilisation.

Si un fait inhabituel ou anormal quelconque intéressant l'appareil venait à se produire, le Client devra prendre toutes dispositions pour en suspendre le fonctionnement ou en interdire l'usage et en informer les usagers.

Il s'oblige notamment à prendre toutes les mesures conservatoires immédiates en cas de danger constaté. Le fait devra être immédiatement

Réception par le Préfecture de la Région Île de France, Direction Régionale de l'Équipement, de la Mobilité et de la Sécurité des Transports (LR/AR) à TKE. Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (LR/AR) à TKE.

Le Client s'engage à ce que les appareils soient conformes à la réglementation en vigueur.

En cas de manquement du Client à l'une des obligations ci-dessus définies ayant empêché TKE d'intervenir normalement, TKE ne pourra être tenu responsable.

6.2. Obligations du Client à l'égard des usagers

Le Client reste propriétaire et gardien des appareils. La signature du Contrat ne le dispense pas de ses obligations au regard des lois et règlements en vigueur. Il lui appartient notamment de prendre toutes mesures pour informer les usagers des conditions d'utilisation et de sécurité des appareils et pour en réglementer l'usage. Il doit avoir pris connaissance du dossier propriétaire qui lui est remis lors de l'installation d'un appareil, par l'installateur afin de respecter les tâches qui lui incombent, conformément à la norme NF 13015.

Le Client s'engage à faire connaître les instructions d'utilisation suivantes aux usagers notamment en apposant les instructions en cabine :

- Il est interdit de fausser ou de paralyser le jeu des dispositifs de manœuvre ou de sécurité, ainsi que d'enlever ou de détériorer les appareils protecteurs ;
- Les usagers d'un ascenseur ne doivent jamais ouvrir une porte ou une grille palière sans que la cabine soit arrêtée à l'étage ;
- Les usagers ne doivent pas chercher à sortir de la cabine ni à y entrer avant que celle-ci soit immobilisée dans la zone de déverrouillage de la porte. Ils ne doivent mettre l'appareil en mouvement qu'à bon escient ;
- L'usage des ascenseurs est formellement interdit aux enfants non accompagnés ;
- La charge maximale indiquée dans la cabine doit toujours être respectée.

6.3. Obligations du Client à l'égard de son personnel

Dans le cas où le Client dispose de personnel sur site, formé au dégagement des personnes bloquées en cabine, il s'engage à respecter les instructions transmises par TKE à cet effet.

Article 7. Mise en conformité / sécurité

Dans l'hypothèse où la sécurité des usagers ou des salariés de la société TKE serait en jeu, notamment suite au constat d'une non-conformité des appareils par rapport aux normes en vigueur, TKE se réserve le droit de mettre immédiatement l'appareil à l'arrêt. Elle devra avertir sans délai le Client par tout moyen, et lui préciser les mesures propres à la remise en service. La redevance du Contrat restera due normalement et devra être payée aux échéances habituelles, conformément à l'article 13. Le Client devra faire effectuer les travaux nécessaires à la mise en conformité de l'appareil dans les plus brefs délais, à défaut TKE se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions édictées à l'article 18.1.

Article 8. Information et échange de documents

8.1. L'Etude de sécurité spécifique (« EDS ») de l'appareil

Une copie de l'EDS établie conformément au Décret 2008-1325 dans le délai de 6 semaines à compter de la prise en charge de l'appareil est remise au Client, qui devra la communiquer à toute personne appelée, du fait de ses fonctions, à pénétrer dans les parties normalement inaccessibles de l'appareil. Elle sera remise à jour conformément à la réglementation.

8.2. Un état des lieux initial

La proposition d'entretien est établie sur la base des informations connues au jour de la consultation. Conformément à la réglementation, un état des lieux initial est établi à la prise en charge des appareils afin d'être annexé au Contrat. Les éventuelles mises à niveau et mises en conformité nécessaires constatées à cette occasion font l'objet de devis de la part de TKE. Cet état des lieux est adressé par courrier au Client qui disposera d'un délai de trente jours pour formuler ses remarques par écrit en LR/AR. Passé ce délai, l'état des lieux est considéré comme accepté et devient contradictoire.

8.3. Un état des lieux de sortie

Sur demande expresse du Client adressée par écrit à l'Agence au moins 3 semaines avant l'échéance du Contrat, un état des lieux de sortie est établi contradictoirement par les Parties. Seules les réserves relevant des obligations contractuelles et témoignant d'une dégradation anormale de l'appareil au regard de son état initial seront levées par TKE avant la date d'échéance du Contrat. Toute réclamation ultérieure est exclue. Cet état des lieux est facturé au taux horaire travaux de réparation/prestation de service en vigueur lors de sa réalisation.

8.4. Documentation remise par le Client

Le Client remet à TKE au moment de l'établissement de l'offre de Contrat et impérativement avant toute intervention sur les appareils de TKE, l'ensemble des documents imposés par la réglementation relative à l'amiante dans le bâtiment : le DTA, ainsi que le rapport de repérage exhaustif des matériaux

(amiante compris) où des travailleurs sont susceptibles d'intervenir. Si des mesures d'empoussièrement s'avèrent nécessaires, elles seront prises en charge par le Client. L'intervention de TKE en présence d'amiante ou autres contraintes particulières n'est pas incluse au Contrat et fera l'objet d'une facturation additionnelle.

Le Client remet également à TKE la description des caractéristiques et le cas échéant les attestations de conformité des appareils maintenus et les Documents Ouvrages Exécutés (DOE) remis par l'installateur des appareils lors de l'installation.

Il remettra les éléments permettant l'accessibilité des appareils, à savoir : les codes d'accès, la documentation technique, les dispositions de remise en service, les outils spécifiques et notices d'utilisation nécessaires à l'entretien, au dépannage ou à la remise en service de tout ou partie des appareils et correspondant aux exigences du Décret 2012-674. En l'absence de ces éléments, le Client devra les obtenir auprès du fabricant ou de l'installateur des appareils et TKE ne pourra être tenue responsable de manquement dans l'exécution de ses obligations de maintenance. En fin de Contrat, tous les éléments fournis par le Client lui seront remis.

8.5. Plan d'entretien

TKE remet au Client, à titre d'information, un document décrivant l'organisation de son plan d'entretien. Les opérations d'entretien des appareils et leurs conditions d'exécution doivent tenir compte des caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques de l'appareil et de la fréquence d'utilisation ainsi que des prescriptions des constructeurs et du Client (conditions d'accès et d'environnement, présence d'amiante, plomb, fiches descriptives des risques).

8.6. Services en lignes

Afin de favoriser la communication et l'obtention des informations essentielles des appareils entretenus, TKE met à disposition du Client le WEB PORTAIL, une plateforme électronique permettant un accès au moyen d'un identifiant et d'un code en temps réel notamment :

- Au carnet d'entretien reprenant les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du Contrat d'entretien sur les appareils ;
- Au rapport d'activité annuel.

Le Web portal est accessible sur le site : <https://ea.myportal.tkelevator.com>

Une application pour téléphones portables et tablettes est disponible, sous réserve d'en accepter les conditions d'utilisation, qui permet d'avoir accès aux informations relatives aux appareils.

8.7 Demande d'information spécifique

Sur demande du Client adressée par écrit à son Agence, le Client ou son représentant pourra convenir d'un rendez-vous avec TKE à l'occasion d'une visite de maintenance en vue d'échange d'informations utiles, en fin de visite. Pour des raisons de sécurité, le Client ou son représentant ne pourra en aucun cas participer à la visite de maintenance avec le technicien de TKE.

Article 9. Accompagnement contrôle technique

TKE s'engage à mettre à disposition sur demande préalable du Client au minimum 3 semaines en avance et après organisation conjointe d'un rendez-vous, un technicien compétent lors de contrôle(s) technique(s). Le technicien de TKE pourra effectuer des essais simples de fonctionnement ne générant aucun risque pour l'intégrité des personnes et de l'appareil. Sauf en cas de souscription de l'option correspondante, l'accompagnement fera l'objet d'une facturation additionnelle établie selon le taux horaire travaux de réparation/prestation de service en vigueur au moment de l'exécution de la prestation. Dans tous les cas, le contrôle technique est effectué sous la responsabilité du Contrôleur technique. Les règles usuelles de sécurité doivent être appliquées.

Article 10. Sous-traitance

Conformément à la réglementation relative à la sous-traitance, le Client autorise TKE à tout recours éventuels à la sous-traitance de ses prestations, en particulier celles de centralisation et de gestion des appels confiées en général à sa filiale Proxi-Line et celles de dégagement de personnes parfois confiées à des entreprises spécialisées dans les interventions d'urgence et de secours. TKE reste, en tout état de cause, responsable des prestations sous-traitées.

Article 11. Pénalités

En cas de retard dans l'exécution des prestations imputables à TKE, une pénalité de 1% de la valeur annuelle H.T. du Contrat pour l'appareil concerné, et par retard constaté pourra être réclamée, après mise en demeure préalable adressée en LR/AR au plus tard dans les 15 jours de la constatation du manquement par le Client. Le cumul des pénalités applicables par an est plafonné à 5 % de la valeur annuelle du Contrat pour l'appareil concerné. En tout état de cause, le Client devra apporter la preuve de la responsabilité de TKE.

Article 12. Prix

Le prix figurant aux Conditions Particulières s'entend aux conditions économiques et fiscales connues au jour de la signature du Contrat. Toute modification dans la nature, le mode d'application ou le taux des régimes fiscaux ou autres intervenant pendant la période contractuelle, avant la

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet le 23/12/2025 à 10:08:12. Dernière facture ou modification correspondante avant complet règlement du Client, entraînera une modification correspondante du prix.

Le prix a été défini en fonction des prestations fournies, des caractéristiques des appareils et de leur localisation telles que définies dans les Conditions Particulières. Toute modification apportée aux appareils ou toute prestation complémentaire entraînera une modification du prix. Le prix pourra également être augmenté en cas de modification des dispositions législatives applicables à l'activité de TKE (normes, sécurité, conditions de travail).

Le prix sera révisé annuellement, sur la base de la formule de révision précisée aux Conditions Particulières. En cas de remplacement d'un indice, il lui sera substitué l'indice de remplacement. En cas de disparition d'un indice, les Parties conviendront de nouvel indice de substitution d'un commun accord avec effet rétroactif à la date de la disparition de l'indice.

Article 13. Conditions de paiement

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables dans les délais et conditions déterminés aux Conditions Particulières, sans escompte. Le paiement ne peut être retardé sous aucun prétexte, même en cas de réclamation relative aux prestations fournies. Tout retard de paiement entraînera l'application d'une pénalité égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal, exigible de plein droit, le jour suivant la date limite de règlement figurant sur la facture. Un montant forfaitaire de 40 € par facture impayée sera dû par le Client pour les frais de recouvrement, sans préjudice pour TKE de réclamer une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

À défaut de règlement de la facture, TKE sera en droit de faire usage de l'article 18.1.

Le Client reste seul responsable des conséquences pouvant résulter de la suspension et/ou de la résiliation du Contrat, y compris celles relevant de la sécurité des biens et des personnes.

Article 14. Information du Client relevant du Code de la Consommation

Conformément à l'article L.215-4 du Code de la Consommation, TKE informe les consommateurs et les non professionnels des dispositions de l'article L.215-1 et suivantes et de l'article L.241-3 du Code de la consommation :

- *Article L.215-1 : 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 L.215-2 : Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.*
- *Article L.215-3 : Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*
- *Article L.241-3 : Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.*

Article 15. Traitement informatique des données et mise à jour des logiciels

15.1 Collecte des données techniques

Afin d'assurer le bon fonctionnement de certains services (MAX, EOX), le Client autorise TKE ou un tiers mandaté par TKE, à collecter, stocker, traiter et analyser les données concernant, notamment l'état technique et opérationnel des appareils, l'utilisation et le comportement des appareils aux fins d'assurer la maintenance opérée par TKE (ci-après : « les Données »). Ces Données issues de la technologie créée par TKE sont l'unique propriété de TKE.

Le Client, dans le cadre du Contrat de maintenance, dispose d'un droit d'utilisation non exclusif des Données qui lui sont mises à dispositions par TKE dans le cadre de l'exécution des prestations de maintenance des appareils. Pendant une durée de trois ans après la divulgation des Données, le Client doit garder les Données confidentielles et restreindre la divulgation

des Données uniquement aux personnes et aux tiers qui ont besoin d'en connaître.

Les Données fournies sont transmises à titre indicatif. TKE ne supporte aucune responsabilité quant à l'exactitude de ces Données.

Si le présent Contrat de maintenance est résilié pour quelque raison que ce soit, TKE désactivera la collecte de Données associées au Contrat.

15.2 Traitement informatique des données personnelles

TKE est responsable du traitement des données à caractère personnel qu'elle est amenée à collecter dans le cadre de la relation contractuelle conformément au Règlement européen 2016/679 sur la protection des données personnelles.

Le Client est informé que les données personnelles transmises à l'occasion de la relation contractuelle avec TKE ou au cours de l'exécution du Contrat pourront faire l'objet d'un traitement informatisé par TKE dans le but d'assurer la relation client et aux fins de la bonne exécution du Contrat. L'acceptation des présentes Conditions générales vaut consentement du Client au recueil, traitement, conservation de ces données et à la Politique de Confidentialité consultable sur le site tkelevator.com/fr-fr/. Ces données seront conservées tout au long de la relation commerciale. Pour plus d'informations, la Politique de Confidentialité est disponible sur le site tkelevator.com/fr-fr/. Une fois la relation contractuelle terminée, les données personnelles seront conservées pour toute la durée de l'obligation légale telle que définie par l'article 6 de la loi Informatique et Libertés de janvier 1978 et par l'article 5 1. e) du RGPD. Seront donc appliquées les délais prévus par la loi ainsi que les prolongations nécessaires à la prescription de poursuites éventuelles.

Ces données pourront être transmises aux filiales de TKE aux fins de la bonne exécution du Contrat mais ne pourront pas être cédées à des tiers. Les données personnelles seront traitées et hébergées dans l'Union européenne. Conformément à la loi, les personnes disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition au traitement de leur données qu'elles peuvent exercer auprès du Service dédié de TKE en envoyant un email à l'adresse suivante : DPOTkA@tkelevator.com

15.3 Mise à jour des Logiciels

Le fonctionnement des services MAX et de l'ascenseur EOX dépend des logiciels installés dans l'appareil ("Logiciels"). Ces Logiciels développés par TKE sont la propriété de TKE, en vertu de la loi sur les droits d'auteur applicable.

Le Client consent à l'installation des mises à jour nécessaires au bon fonctionnement des Logiciels.

A cet effet, il accorde à TKE l'accès aux Logiciels dans la mesure où cela est nécessaire pour installer de nouvelles mises à jour et exécuter les services de maintenance. La mise à jour des Logiciels et leur maintenance peuvent être réalisées également à distance par TKE.

Dans le cas où le Client détecterait un dysfonctionnement d'un appareil suite à une mise à jour des Logiciels, il doit en informer immédiatement TKE et interdire l'usage de l'appareil jusqu'à intervention de TKE.

Le Client ne doit pas, par lui-même ou par un tiers, (a) faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler, décrypter, réassembler, recompiler ou autrement traduire les Logiciels ou créer ou tenter de créer le code source des Logiciels, ou effectuer toute opération pour découvrir le code source des Logiciels, ou (b) modifier, améliorer ou créer des œuvres dérivées des Logiciels ou autrement altérer les Logiciels. Toute modification, amélioration, travail dérivé ou autre amélioration des Logiciels effectuée par le Client est strictement interdite. En tout état de cause elle deviendra la propriété exclusive de TKE et TKE ne pourra être tenu responsable des dysfonctionnements causés.

Article 16. Cession du Contrat

Chaque Partie autorise l'autre Partie à céder librement et sans condition toute ou partie du Contrat à toute entité juridique qui viendrait au droit de la Partie cédante, sous réserve d'en informer préalablement l'autre Partie.

En cas de cession de l'immeuble dans lequel se trouve l'appareil, le Client s'engage à proposer à l'acquéreur de poursuivre le Contrat en cours jusqu'à son terme. À ce titre, il transmettra à l'acquéreur le Contrat et les documents échangés entre les Parties afin de faciliter la bonne poursuite du Contrat.

En cas de changement de mandataire, le Contrat se poursuit dans les mêmes conditions, le Client devant avertir TKE et transmettre au successeur le Contrat, les avis, recommandations et plus généralement tous documents, pièces et correspondances relatifs à l'exécution du Contrat.

Article 17. Responsabilité

La responsabilité de TKE qui n'agit ni comme entrepreneur de transport, ni comme gardien de la chose, sera exclue :

- En cas d'interruptions et/ou d'accidents résultant d'événements tels que, cette liste n'étant pas limitative : la gelée, la chaleur excessive, l'humidité, l'inondation, la foudre, l'incendie, les poussières et les substances corrosives à l'abri desquelles le Client doit tenir clos les locaux réservés aux organes des appareils, l'arrêt ou l'insuffisance de la

Réception par le préfet le 23/12/2025
 force publique, des actes de vandalisme et de malveillance, les déprédations volontaires et interventions de tiers ;

- En cas d'interruption de services, des livraisons lors d'événements qualifiés de force majeure, tels que définis par la jurisprudence des tribunaux français. Les Parties conviennent que les événements cités ci-après sont explicitement reconnus entre elles comme cas de force majeure : la grève, le lock-out, même limités à l'industrie des ascenseurs, la guerre et ses conséquences économiques, les émeutes, les catastrophes climatiques ou catastrophes naturelles telles qu'ouragan, tempête, inondation, les épidémies ou pandémies entraînant la mise en place de mesures sanitaires spécifiques ou mesures gouvernementales ;
- En cas d'observation des prescriptions spéciales et en cas d'utilisation anormale des appareils ;
- En cas d'intervention d'un tiers, comme il l'est dit à l'article 6 ci-dessus ;
- En cas de consommation anormale des lignes téléphoniques ;
- En cas d'interruption des lignes téléphoniques ou en cas d'absence/interruption de réseau auto-commuté téléphonique.
- En cas de problèmes de connexion Internet de l'appareil, tels que mauvaise qualité de réception, interruption ou pannes Internet, zone blanche, opérations de maintenance sur les réseaux, etc.
- Pour toutes les dégradations engendrées lors de l'intervention des services de secours, tels que pompiers, sans que TKE n'ait été informé en amont.

Dans tous ces cas, le coût des éventuelles remises en état n'étant pas compris dans le prix du Contrat, sera facturé en sus au Client. La responsabilité de TKE ne pourra pas être recherchée pour les pertes d'activité, d'exploitation et dommages causés au tiers et sera en tout état de cause limitée au montant annuel HT du Contrat.

Article 18. Résiliation / Suspension

18.1. Résiliation / Suspension

18.1.1. Résiliation pour manquements graves

En cas de manquements graves, le Contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des Parties, et après mise en demeure adressée en LR/AR restée infructueuse pendant un délai de 30 jours, par la Partie demanderesse par lettre recommandée avec AR, dès sa réception, aux torts de la partie défaillante et sans formalité judiciaire préalable.

Est constitutif d'un manquement grave, imputable à TKE : la paralysie intentionnelle d'un organe de sécurité par TKE, le non-respect des délais des visites périodiques de maintenance (hors cas cités dans l'article 17) constaté au moins deux fois consécutivement dans la même année contractuelle ; et constitutif d'un manquement imputable au Client : l'absence de règlement des factures par le Client, l'incapacité du Client à assurer l'accès de l'appareil en toute sécurité et l'absence de mise en conformité de l'appareil à la réglementation en vigueur.

18.1.2. Suspension ou résiliation pour utilisation anormale des services

TKE se réserve le droit de suspendre ou de résilier la fourniture d'un service numérique ou l'accès à ce service, avec effet immédiat, en cas d'utilisation anormale dudit service par le Client.

18.2. Résiliation pour travaux importants en application de l'article R. 134-7-II du code de la construction et de l'habitation

Le Client qui confie les travaux importants suivants tels que listés dans l'article ci-dessous à une entreprise différente de TKE, pourra résilier le contrat de l'appareil concerné par les travaux moyennant un préavis de 3 mois avant la date de début des travaux, par courrier adressé en LR/AR auquel sera joint la commande des travaux justifiant la résiliation. TKE se réserve le droit de réclamer toute information complémentaire aux fins de preuve des travaux engagés. La résiliation anticipée du Contrat entraînera le règlement d'une indemnité correspondant à 70% du montant du Contrat restant à courir. Seul l'appareil concerné par les travaux pourra faire l'objet d'une résiliation. Si le Contrat en cours porte sur plusieurs appareils, un avenant sera signé par les Parties afin de constater la résiliation de l'appareil en question.

Toute résiliation irrégulière au regard des conditions du présent article entraînera la poursuite du Contrat. A défaut, il sera fait application des conditions de résiliation anticipée telle que prévues par l'article 18.3 des présentes conditions.

Liste des travaux importants :

- 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 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 ;

18.3. Rupture Anticipée

Toute résiliation anticipée du Contrat par le Client, sans motif légitime, entrainera pour le Client l'obligation de régler une indemnité égale au montant des redevances restant à courir jusqu'au terme contractuel et ce, immédiatement à réception de la facture récapitulative, sans préjudice du droit pour TKE de réclamer tout dommage-intérêt pour réparation du préjudice causé. Toute résiliation du Contrat, imputable au comportement fautif du Client, dégagera TKE de ses obligations contractuelles.

18.4. Résiliation des options

Les options sont résiliables à tout moment par le Client par courrier LR/AR adressé à l'Agence, en respectant un préavis de trois (3) mois.

En aucun cas la résiliation de ce Service n'entraîne la résiliation du Contrat de Maintenance qui continue à poursuivre tous ses effets. La souscription des Options étant accessoire au Contrat de Maintenance, la résiliation du Contrat de Maintenance entraîne automatiquement et de plein droit la résiliation des Options.

Article 19. Assurance

TKE a souscrit un Contrat d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile dans le cadre de l'exécution du Contrat et s'engage à remettre une attestation sur demande du Client.

Article 20. Règlement des litiges

Les Parties s'obligent à favoriser autant que possible dans un premier temps un règlement amiable des éventuels litiges. Le Service client de TK Elevator France est joignable par email : service.client@tkelevator.com Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, les Clients souscrivant le Contrat en qualité de « consommateur » tel que défini par le code de la consommation, ont la possibilité de saisir, dans un délai inférieur à un an, les services de médiation du CMAP (www.cmap.fr) auquel TKE est adhérent. Le CMAP peut être contacté via le formulaire sur le site www.mediateur-conso.cmap.fr, par courrier électronique adressé à consommation@cmmap.fr ou par courrier postal à l'adresse du CMAP – Service Médiation de la consommation – 39 avenue Franklin Roosevelt 75008 Paris. Ce service est disponible seulement pour les consommateurs, personnes physiques, dont le règlement du litige n'a pu aboutir auprès du Service client. En cas de contentieux et dans l'hypothèse où le Client ressort de la juridiction commerciale au sens du nouveau code de procédure civile, le Tribunal de Commerce de Paris sera désigné. Dans les autres cas, la juridiction compétente sera celle du lieu du domicile du défendeur ou celle du lieu d'exécution du Contrat.

Article 21. Droit de rétractation

En application de l'article L 221-18 du code de la consommation, les Clients ayant la qualité de consommateurs ont la possibilité de se rétracter en cas de contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement.

L'article L 221-3 du code de la consommation offre également cette faculté au professionnel (ayant moins de 5 salariés si l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale) en cas de contrat conclu hors établissement. Le Client reconnaît avoir reçu cette information préalablement à la signature du Contrat.

Le droit de rétractation peut être exercé sans avoir à motiver sa décision, dans le délai de 14 jours à compter de la conclusion du Contrat, en notifiant sa décision par courrier adressé par LR/AR ou par email, à l'Agence TKE. Le bordereau ci-dessous peut être utilisé à cet effet.

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 23/12/2025
Conformément à l'article L.221-25 du code de la consommation, le Client peut demander l'exécution du Contrat avant la fin de ce délai de rétractation, en formulant une demande expresse :

Je souhaite expressément que TK Elevator France exécute le Contrat sans attendre l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Signature et cachet du Client :

Bordereau de rétractation :

Bordereau de rétractation relatif au Contrat référencé.....

A renvoyer au plus tard 14 jours à compter de la signature du Contrat.

La présente rétractation n'est valable que si elle est adressée lisiblement et parfaitement remplie avant l'expiration des délais rappelée ci-dessus.

Je soussigné (nom/prénom).....

Représentant de la société.....

Adresse.....

Code postal / Ville :

Déclare renoncer au Contrat n°.....

En date du D'un montant de

Date

Nom et fonction du signataire :

Signature et cachet.....

Opérations minimales d'entretien	Intervalle maximum	Fréquence minimale	Fréquence minimale
Liste des pièces ou mécanismes à vérifier	6 semaines	semestrielle	annuelle
Cuvette, toit de cabine, local des machines (propreté-éclairage)			X
Antirebond & contact ¹			X
Amortisseurs	X		
Moteur d'entraînement & convertisseurs ou générateur ou pompe hydraulique			X
Réducteur			X
Poulie de traction			X
Frein		X	
Armoire de commande			X
Limiteurs de vitesse (cabine & contrepoids) et poulie de tension ¹			X
Poulies de déflexion /renvoi/mouflage		X	
Guides cabine & contrepoids / vérin		X	
Coulisseaux ou galets cabine & contrepoids / vérin			X
Câblage électrique			X
Cabine	X		
Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques,...)			X
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités		X	
Baies palières			
1 - Vérification des verrouillages et contact de fermeture	X		
2 - Vérification course, guidage & jeux	X		
3 - Vérification câble, chaîne ou courroie & lubrification	X		
4 - Vérification mécanismes de déverrouillage de secours	X		
5 - Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme	X		
Porte de cabine			
1 - Vérification verrouillages et contacts de fermeture	X		
2 - Vérification course, guidage & jeux	X		
3 - Vérification câble, chaîne ou courroie & lubrification	X		
4 - Vérification des mécanismes de déverrouillage de secours	X		
5 - Vérification du dispositif de réouverture	X		
Palier : précision d'arrêt et de nivelage	X		
Dispositifs hors course de sécurité			X
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur			X
Dispositifs électriques de sécurité			
1 - Vérification du fonctionnement	X		
2 - Vérification de la chaîne de sécurité			X
3 - Vérification des fusibles			X
Dispositifs de demande de secours	X		
Commandes & indicateurs aux paliers	X		
Eclairage de la gaine		X	
Cuve hydraulique (niveau / fuites)	X		
Vérin hydraulique		X	
Canalisations hydrauliques	X		
Dispositif antidérive		X	
Bloc de commande			X
Pompe à main / soupape de descente à commande manuelle			X
Limiteur de pression			X

¹Hors câbles. Il faut dissocier les câbles de l'organe fonctionnel auquel ils peuvent être associés.

ANNEXE 2 : PIÈCES INCLUSES

Organes	Pièces ¹	Minimal	Étendu
	Boutons de commande y compris leur signalisation lumineuse et sonore	X	X
	Paumelles de porte	X	X
	Contact de porte	X	X
	Ferme-porte automatique de porte battante (mécanique/électrique)	X	X
	Coulisseaux de cabine, y compris garnitures	X	X
	Galets de suspension	X	X
	Interface usager de l'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur)	X	X
	Dispositif mécanique de réouverture de porte	X	X
Cabine	Sur la cabine et contrepoids		
	Câblages électriques ou électroniques		X
	Opérateur de porte		X
	Dispositif de commande de manœuvre d'inspection		X
	Tout dispositif de réouverture de porte sans choc		X
	Parachutes, rollers		X
	Dispositif de demande de secours et son système de batterie		X
	Signalétique de position et de direction		X
	Garde pieds mobile		X
	Dispositifs antidérive hydrauliques		X
	Ferme-porte automatique de porte battante (mécanique/électrique)	X	X
Paliers	Serrures	X	X
	Contact de porte	X	X
	Paumelles de porte, galets de suspension	X	X
	Patins de guidage des portes	X	X
	Boutons d'appel y compris voyants lumineux	X	X
	Contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières	X	X
	Aux paliers		
	Signalisation de position et de direction		X
	Dispositif de manœuvre pompiers		X
	Dispositifs de protection du verrouillage des portes palières (déverrouillage illicite)		X
Machinerie	Balais du moteur	X	X
	Tous fusibles (condensateur, sonde thermique et coupleur)	X	X
	Sur le moteur et le générateur		
	Roulements		X
	Paliers		X
	Bobinages, rotor et stator		X
	Sur le treuil		
	Arbre à vis, engrenage, poulie, paliers, roulements et coussinets		X
Sur le frein : mâchoires, garnitures, bobines		X	
Gaine	Coulisseaux de contrepoids	X	X
	Câbles ou chaîne de traction, delimiteur de vitesse, decompensation et de sélecteur d'étages (à l'exception des câbles plats/gainés, des courroies de traction)		X
	Impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course		X
	Câbles souples pendentifs		X
	Poulies de renvoi		X
	Amortisseurs		X
	Sur le vérin, joints d'étanchéité		X
	Ampoules cabine, machinerie et gaine	X	X
Éclairage	Eclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs)	X	X
	Bobines, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles		X
Armoire Commande	Transformateurs		X
	Organes de sélecteurs, contrôleurs d'étages		X
	Cartes et composants électroniques		X
	Dispositifs de protection contre les surintensités, les surchauffes et les contacts indirects		X
Centrale Hydraulique	Distributeur		X
	Electrovannes		X
	Pompes et joints		X
	Filtres et joints distributeur		X
	Appoint d'huile		X
Divers	Limiteur de vitesse		X
	Poulies de tension du limiteur de vitesse		X
	Dispositif de protection contre la vitesse excessive de la cabine en montée		X

¹Pièces prises en charge uniquement en cas de défaillances techniques et non en cas de vandalisme, usage anormal ou vétusté.

La vétusté peut atteindre les composants à compter des délais suivants : 30 ans pour les pièces mécaniques, 20 ans pour les pièces électromécaniques et 10 ans pour les pièces électroniques.

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez TKE à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de TKE.

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- Dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- Sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Nom et adresse du débiteur :**Nom et adresse du créancier :**

TK Elevator France
20 RUE FRANÇOIS CEVERT
49000 ANGERS

Compte à débiter : Numéro d'identification international du compte bancaire – **IBAN** (International Bank Account Number) :
Code international d'identification de votre banque – **BIC** (Bank Identifier Code) :
Type de paiement : paiement récurrent*Lieu :**Date :**Signature :*

Prière de renvoyer cet imprimé au créancier en y joignant obligatoirement un relevé d'identité bancaire (RIB), ou postal (RIP).

Les informations contenues dans la présente demande ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus, dans les conditions prévues par la délibération n° 80 du 01/4/80 de la Commission de l'Informatique et des Libertés.

Informations relatives entre le créancier et le débiteur – Fournis seulement à titre indicatif.**Numéro du client**

P030817

Adresse d'installation**Numéro d'affaire**

OFP0181274.3