

DEPARTEMENT DU CANTAL

SAINT-FLOUR COMMUNAUTÉ

DECISION DU PRESIDENT n°2026-250
PRISE PAR DELEGATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

OBJET :
Médiathèque de Pierrefort
Contrat de maintenance ascenseur

Le Président de Saint-Flour Communauté,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment son article L.5211-10 ;

Vu la délibération du conseil communautaire n°2026-127 en date du 12 mai 2026 portant délégation d'une partie des attributions de l'organe délibérant au Président ;

Vu le bâtiment de la médiathèque de Pierrefort équipé d'un ascenseur qui doit être équipé d'un module GSM ;

Considérant la nécessité de conclure un nouveau contrat de maintenance pour cet ascenseur avec la Société KONE, ZAC de l'Arénas Aéroport, 455 Promenade des Anglais, BP 3316, 06 206 NICE ;

Considérant que ce contrat annule et remplace le contrat de maintenance actuellement en vigueur ;

DECIDE

Article 1 : D'approuver et de signer le contrat de maintenance de l'ascenseur de la médiathèque de Pierrefort avec la Société KONE, ZAC de l'Arénas Aéroport, 455 Promenade des Anglais, BP 3316, 06 206 NICE pour un montant annuel de 1 950 € HT soit 2 340 € TTC révisable selon les modalités du contrat. Ce dernier est conclu pour une durée de 4 ans à compter de la date d'effet, reconduction tacite pour des périodes de 1 an, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au moins 6 mois avant l'expiration de la période contractuelle ;

Article 2 : Dit que les crédits sont inscrits au budget primitif 2026 et suivants, chapitre 011 ;

Article 3 : Qu'ampliation de la présente décision sera transmise à Monsieur le Trésorier de Saint-Flour.

Article 4 : De dire que tout recours contentieux à l'encontre de la présente décision doit être présenté devant le tribunal administratif territorialement compétent dans un délai de deux mois à compter de sa notification.

La juridiction administrative compétente peut aussi être saisie par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site www.telerecours.fr.

Fait à Saint-Flour, le 15 mai 2026

Le Président,



Il sera rendu compte de cette décision à la prochaine séance du conseil communautaire.

Transmise en Préfecture le 20 MAI 2026

Accusé de réception en préfecture
015-200066660-20260515-DEC2026-250-AU
Date de réception en préfecture : 20/05/2026
Date de réception préfecture : 20/05/2026

Publiée sous format électronique sur le site internet de Saint-Flour Communauté, conformément à l'ordonnance n°2021-1310 du 7 octobre 2021 et au décret n°2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements, le **20 MAI 2026**



Contrat de Maintenance KONE Care™

Affaire : PIERREFORT-MEDIATHEQUE -1ASC- CTR 2026
Date : 11/05/2026
Interlocuteur : Patrick LATRE

Dedicated to
People Flow™

Accusé de réception par la Préfecture
015-200066660-20260515-DEC2026-250-AU
Date de télétransmission : 20/05/2026
Date de réception préfecture : 20/05/2026



Contrat KONE Care

Entre le

Client :

SAINT FLOUR COMMUNAUTE
6 RUE DE L AUBRAC
15230 PIERREFORT

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 Mai 2025 ainsi que de tout avenant ultérieur.

Prestations incluses à votre contrat et couvertes par la redevance annuelle

1.1 Services essentiels

Votre prestation	↑↓ □
Maintenance préventive et informations sur votre équipement	
- Visites préventives structurées et adaptées selon l'équipement grâce à notre méthode KONE - Accès au carnet d'entretien électronique e-Carnet et au rapport annuel d'activité sur www.kone.fr.	●
Plage horaire d'intervention	
6 jours/7, de 8h à 18h.	●
Fréquence de visites préventives	
9 par an. (Pour les ascenseurs, une visite 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	
- 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 6 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)	
MINIMAL PLUS : Réparations et remplacement de pièces couvertes dans la limite de 500 € HT par réparation selon les conditions générales ci-jointes.	●
Dépannage	
Dépannage inclus sous les conditions horaires fixées au paragraphe "horaires intervention".	●

1.2 Services exigence

Votre prestation	↑↓ □
Récupération d'objets en fosse	
Inclus durant les jours ouvrés de 8h à 18h, tenant compte du délai d'intervention sélectionné.	●

1.3 Services performance

Votre prestation



Service QR Code

KONE QR Code permet d'accéder aux services suivants, après scan avec smartphone de l'étiquette QR Code apposée au niveau de la porte palière du niveau principal :

- En cas de panne de l'appareil : savoir si nous avons été prévenus
- Solliciter une intervention
- Signaler des anomalies qui seront communiquées au technicien
- Consulter les 5 dernières interventions

Services communication

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

Votre prestation	Description	Inclus
Services en ligne	<ul style="list-style-type: none"> - KONE Online Consultation via le portail Internet sécurisé de l'historique des interventions et des visites d'entretien. Visualisation en ligne de la répartition des interventions et des types d'appels, des interventions en fonction des organes de l'ascenseur, du taux de pannes et de disponibilité des appareils, des rapports détaillés de réparations, des délais d'intervention, des factures. Réception de rapports automatisés suivant la périodicité et le format prédéfini suivant les portefeuilles. - KONE Mobile Visualisation et notification des opérations en temps réel via l'application smartphone. e-mail (obligatoire) : autres e-mails :	●

Autres conditions particulières



Termes du Contrat

Virement bancaire individualisé

Prise d'effet	01/06/2026 Le contrat est conclu pour une durée de 4 an(s) à compter de sa date de prise d'effet.
Durée du contrat	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 6 mois avant l'expiration d'une période contractuelle.
Périodicité de facturation	Semestrielle à échoir
Conditions de paiement	dans les 30 jours
Mode de paiement	Virement bancaire individualisé
Début de la facturation	01/06/2026
Destinataire de la facture	CC SAINT FLOUR COMMUNAUTE
Adresse de facturation (rue)	VILLAGE D ENTREPRISES
Adresse de facturation (ville)	15100 SAINT FLOUR
Prix annuel HT	1 950,00 €
TVA : 20,00 %	390,00 €
Prix annuel TTC	2 340,00 €
Nombre total d'équipements pour ce contrat	1

Le prix hors taxe sera majoré des taxes en vigueur au moment de la facturation.

Attestation de TVA en cas d'application du taux réduit

En cochant cette case, le Client certifie que les travaux se rapportent à des locaux d'habitation achevés depuis plus de deux ans, et respectent les conditions prévues par l'article 279-0 bis du code général des impôts (CGI), et notamment que les travaux effectués sur une période de deux ans au plus n'ont ni concouru à la production d'un immeuble neuf au sens du 2° du I de l'article 257 du CGI, ni même conduit à augmenter la surface de plancher des locaux existants de plus de 10 %.

En cas d'inexactitude, le client est solidairement tenu au paiement du complément de taxe résultant de la différence entre le montant de la taxe due (TVA au taux normal) et le montant effectivement payé (TVA intermédiaire)

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

Documents joints au présent Contrat :

- Détails des équipements par adresse
- Informations de facturation (à compléter svp pour tout nouveau client ou tout changement d'éléments de facturation)
- Prestations et Conditions Générales de Maintenance

REVISION PRIX

La première révision interviendra le : 01/01/2027

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 relevés dans l'hebdomadaire Le Moniteur qui publie les indices officiels de l'INSEE) :

$$P = P_0 \times \left(0,10 \times \frac{FSD2}{FSD2_0} + 0,90 \times \frac{ICHT-IME}{ICHT-IME_0} \right)$$

P: prix révisé ; P0: prix précédent

0,10 & 0,90 : coefficients proportionnés à la nature des indices par rapport aux prestations servies

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

FSD2 : Frais & Services Divers catégorie 2

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.

Exemple de révision avec des valeurs fictives :

	FSD2	ICHT-IME
Indices valeur année N :	173,5	131,5
Indices valeur année N - 1 :	170,5	130,2

Calcul avec application des indices à la formule :

$$0,10 \times \frac{173,5}{170,5} + 0,90 \times \frac{131,5}{130,2} = 1,0107$$

Ainsi dans cet exemple, le prix révisé sera égal au dernier prix facturé x 1,0107 soit : + 1,07 %


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 mai 2025 et les accepter sans réserve.

Le Client Fait en double exemplaire	Pour la société KONE
Lu et approuvé le : Signature et cachet commercial	Signature Patrick LATRE



Détails des équipements par adresse

N° Equipement	Localisation	Charge (kg)	Vitesse (m/s)	Nombre de niveaux	Prix Annuel HT €
RUE DU PLANOL 15230 PIERREFORT					
 11078227	ASCENSEUR	630	1	5	1 950,00
Sous-total					1 950,00

Informations de facturation
(à compléter pour tout nouveau client ou tout changement de coordonnées)

A Entité titulaire du contrat ?

Nom / Raison Sociale N° de SIRET

Adresse-CP-Ville

Bénéficiez-vous d'un taux réduit de TVA ? OUI NON

B compléter si différent du **A**: Entité (ou mandataire) qui représente le bénéficiaire d'contrat ?

Nom / Raison Sociale N° de SIRET

Adresse-CP-Ville

Etes-vous dans l'un des cas suivants ? Filiale, partenaire d'un groupe / adhérent à une centrale d'achats / franchisé

OUI NON oui, lequel/laquelle ?

C Libellé et adresse d'envoi des factures ?

Nom / Raison Sociale N° de SIRET

Adresse-CP-Ville

Réception de nos factures ? sélectionner un seul mode

Par e-mail : indiquer une adresse e-mail générique :

Sur le portail KONE Factures e-mail pour recevoir des notifications / adresse mail pour notifications :

Par courrier postal Sur le portail CHORUS (portail réservé aux Clients Publics)

D Entité redevable des factures KONE? Idem **A** **B** **C** autre ? précisez ci-dessou

Nom / Raison Sociale N° de SIRET

Adresse-CP-Ville

En cas de retard de règlement, entité à relancer ? **A** **B** **C** **D**

Vos informations à faire apparaître sur les factures ?

N° de bon de commande Références (bâtiment, n° copropriété ...)

N° de contrat / de marché :

Clients Publics : N° d'engagement Code Service

Règlement par prélèvement (joindre votre RIB)

IBAN BIC/SWIFT

Si besoin, interlocuteur comptable/financier à contacter :

Nom Téléphone

E-mail @

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

Version mai 2025 - 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 : Définition des Prestations 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 : Définition des Prestations 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).....	9
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.....	10
Article 34 : Responsabilités du Client.....	10
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 : Assurance.....	11
Article 39 : Données personnelles.....	11
Article 40 : Ethique.....	12
Article 41 : Modifications - Avenant.....	12
Article 42 : Pénalités.....	12
Article 43 : Résiliation du Contrat de maintenance.....	12
Article 44 : Force majeure.....	12
Article 45 : Propriété Intellectuelle.....	13
Article 46 : Confidentialité.....	13
Article 47 : Cession du Contrat.....	13
Article 48 : Etat final de l'installation.....	13

Article 49 : Litige.....	13
PARTIE 4 : Conditions générales de vente spécifiques aux Services connectés.....	13
Article 50 : Obligations de KONE.....	13
Article 51 : Obligation du Client.....	14
Article 52 : Matériel.....	14
Article 53 : Logiciel.....	14
Article 54 : Exclusions.....	14
Article 55 : Conditions supplémentaires pour les Services API	14
Article 56 : Conditions supplémentaires pour KONE Information.....	14
Article 57 : Droits de propriété intellectuelle.....	14
Article 58 : Protection des données.....	14
Article 59 : Responsabilité de KONE.....	15
Article 60 : Durée et Résiliation.....	15
PARTIE 5 : Définition des Prestations et conditions générales de maintenance spécifiques des ascenseurs et monte-charges situés sur le Territoire de la Principauté de MONACO.....	15
Article 61 : Opérations de maintenance et pièces comprises au Contrat de maintenance.....	15
Article 62 : Sous-traitance.....	15
Article 63 : Etude de risques.....	15
Article 64 : Carnet d'entretien.....	16
Article 65 : Assistance contrôle technique.....	16
Article 66 : 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, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version mai 2025- 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 : Définition des Prestations 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, EPMP, ET SERVICES CONNECTÉS

Version mai 2025 - 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.
- Paliers : 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 causée 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

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 ; impulseurs, 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, paliers, bobinages, rotor et stator), treuil (arbre à vis, engrenage, poulie, paliers, 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 paliers : 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 CONNECTÉS

Version mai 2025 - 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 surpression 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 téléalarme et 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 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 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, EPMP, ET SERVICES CONNECTES

Version mai 2025 - 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

KONE intervient sur demande pour 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%

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 et 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

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 non personnelles générées par l'utilisation et le fonctionnement de l'équipement pour développer et fournir des services, des produits et des solutions, effectuer des analyses et pour tout autre fin légale. KONE peut partager les données avec des tiers à ces fins.

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, EPMR, ET SERVICES CONNECTÉS

Version mai 2025 - 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) KONE 24/7 Planner

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) KONE 24/7 Remote

KONE 24/7 Remote en complément du Service KONE 24/7 Connect est un service avec lequel le Client accepte que KONE intervienne à distance sur son équipement. Une équipe spécialement formée d'agents du Centre de Relation Client KONE, ayant accès aux informations relatives à l'équipement (données techniques, historique des interventions, état en temps réel ...), intervient à distance suivant une procédure sécurisée pour :

- Identifier et prendre en charge la demande d'intervention à distance en vue de dépannage ou de dégagement de personne bloquée en cabine ;
- Vérifier à distance et en temps réel la situation de l'équipement : la position de la cabine (entre étage ou au palier), l'état des portes (ouvertes/fermées), etc... ;
- Apprécier, en cas de personne(s) bloquée(s), si le déplacement de la cabine est possible, et si oui, réaliser un appel à distance de la cabine afin de la ramener face à un palier et ouvrir les portes pour permettre à la (aux) personne(s) de sortir ;
- Vérifier, en cas de panne de l'équipement sans personne bloquée à l'intérieur de la cabine, si la remise en service à distance est possible. KONE met tout en œuvre pour tenter de résoudre à distance la demande d'intervention et de remettre en service l'équipement. Toutefois, KONE ne peut être tenue pour responsable de l'échec de l'intervention à distance en raison d'une couverture réseau téléphonique et/ou internet insuffisante ou d'une défaillance de celui-ci, ou de l'impossibilité de résoudre le problème à distance du fait des caractéristiques de la panne, ou de toutes autres raisons indépendantes du contrôle raisonnable de KONE. A ce titre, KONE est soumis à une obligation de moyen et non de résultat. Dans le cas où le diagnostic à distance aboutirait à la nécessité d'une intervention sur site, une demande d'intervention d'un technicien sera enregistrée dans le respect des modalités précisées aux conditions particulières du Contrat de maintenance. Ce service assure des mises à jour automatiques et à distance du software permettant son exploitation.

i) Package comprenant KONE 24/7 Connect et de l'abonnement GSM. 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 des services KONE 24/7 Connect, 24/7 Planner et KONE 24/7 Remote :

Ces services étant adossés au Contrat de maintenance, ils prennent fin automatiquement en cas de résiliation ou de non-reconduction du Contrat de maintenance.

Les Services KONE 24/7 Planner et 24/7 Remote ne fonctionnent que si le service KONE 24/7 Connect est souscrit. Ils prennent automatiquement fin en cas de résiliation ou non reconduction du service KONE 24/7 Connect.

Le Client a la possibilité de résilier l'un de ces services, 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 le Service concerné.

En cas de résiliation anticipée par le Client du service KONE 24/7 Connect, 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 à ces services 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™ :

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 :

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 :

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

Version mai 2025 - Page 8 sur 18

- 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 émanée du Client. KONE Mobile™ n'est accessible qu'avec certains systèmes d'exploitation.

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-Carnet 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 malfaisants 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

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.

Définition des Prestations 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 pendants, 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

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

Version mai 2025 - Page 9 sur 18

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

- 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'azurgence (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.

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 EPMR.

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 nécessaire 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 et hors droits de douane (y compris les mécanismes d'ajustement carbone aux frontières). 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.

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

Version mai 2025 - Page 10 sur 18

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.

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.

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

Version mai 2025- Page 11 sur 18

- 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 restrictions ou sanctions commerciales, 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.
- L'inobservation 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 que 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 données collectées par le biais des services, y compris des données de connexion.
- 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, incidents et réclamations,
- 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.

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

Version mai 2025 - Page 12 sur 18

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: Ethique

Dans l'exécution de leurs obligations respectives au titre du Contrat, chaque partie se conforme à toutes les lois et réglementations applicables en matière de comptabilité, de fiscalité, et de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, les pots-de-vin et la corruption. Les Parties s'engagent à ne pas faire d'offre, de paiement ou de promesse de payer de l'argent ou quoi que ce soit de valeur à un agent public ou à toute autre personne physique et/ou morale, directement ou indirectement dans le but d'influencer de manière inappropriée un acte et/ou une décision et/ou d'obtenir un avantage indu. En outre, les Parties reconnaissent et conviennent qu'elles n'accepteront, ne recevront pas, n'accepteront pas et/ou ne recevront pas de paiement et/ou quoi que ce soit de valeur de la part d'une personne physique et/ou morale en échange d'un traitement favorable indu.

Le Client confirme que ni lui, ni aucun de ses administrateurs, dirigeants, représentants, bénéficiaires, ou tiers finançant la transaction ne sont soumis à des restrictions ou des Sanctions Internationales, ou à d'autres mesures restrictives, y compris, sans limitation, celles imposées par les Nations Unies, l'Union Européenne et/ou les Etats-Unis ("Sanctions Internationales"). Il confirme également qu'il n'agit pas en tant qu'intermédiaire pour ou au nom d'un tiers, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale, soumis à des Sanctions Internationales et qu'il ne vendra ni ne fournira de produits, y compris de pièces détachées ou de composants, achetés à KONE à des parties soumises à des Sanctions Internationales.

Dans le cas contraire, il doit en informer immédiatement KONE qui, dans ces circonstances, aura le droit de résilier toute commande (ou le cas échéant d'interrompre sans préavis toute livraison en cours) avec effet immédiat et sans aucune responsabilité et, sera libérée de toute autre obligation contractuelle à l'égard du Client.

KONE dispose d'un canal dédié pour effectuer tout signalement : <https://www.kone.com/en/sustainability/ethics-and-compliance/kone-compliance-line/#>.

KONE décline toute responsabilité pour les dommages, coûts ou dépenses que le Client ou toute autre partie pourrait encourir du fait que KONE n'est pas en mesure de livrer des produits et réaliser la prestation en raison des Sanctions Internationales. Le client garantit KONE et ses sociétés affiliées contre toute réclamation, procédure et enquête, ainsi que contre tout coût, perte ou dommage résultant du non-respect de la présente clause.

Article 41 : 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 42 : 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 :

- 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.61 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. 21 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 64 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-dessus. En cas de contestation, le Client et KONE s'engagent à discuter de bonne foi et à rechercher ensemble un accord.

Article 43 : 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(ont) 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 44 : Force majeure

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

Version mai 2025 - Page 13 sur 18

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 ou fortuits déchargeant KONE de son obligation, les événements suivants : l'incendie, l'inondation, les conditions climatiques défavorables, les catastrophes naturelles, la guerre, les troubles civils, émeutes, le terrorisme ou les menaces de terrorisme, les épidémies ou les pandémies, les actes émanant de l'administration, les pénuries de matériaux, les interdictions d'exportation ou d'importation, les sanctions commerciales, les embargos, 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 des transporteurs ou des fournisseurs habituels, l'impossibilité d'être approvisionné en matières premières ou en énergie, la surintensité ou les fluctuations électriques, ou la rupture d'approvisionnement pour une cause non-imputable à KONE, les virus informatiques, le piratage ou les cyberattaques

Article 45 : 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 46 : 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 :

- étaient en possession d'une Partie avant leur divulgation en vertu des présentes ;
- 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 ;
- ont été divulguées par un tiers sans violation de ses obligations de confidentialité envers une Partie ; ou
- 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 47 : 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 48 : 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 contradictoirement par le Client. Cette prestation est facturée en sus.

Article 49 : Médiation et Clause de juridiction

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, KONE pourra proposer un organisme de médiation en cas de litige. Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, les personnes physiques ayant souscrit un Contrat en qualité de « consommateur », et dont le règlement d'un litige n'a pu aboutir auprès du Service Client de la société française KONE, ont la possibilité de saisir, dans un délai inférieur à un an, les services de médiation du CMAP (www.cmap.fr). 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.

A défaut, 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 Client ou celle du lieu d'exécution du CONTRAT

PARTIE 4 : Conditions générales de vente spécifiques aux Services connectés

Article 50 : Obligations de KONE

KONE s'efforcera d'assurer la disponibilité des Services connectés conformément au Contrat. Toutefois, elle n'assurera 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 5^e jour ouvré après la date de notification du Client de la défaillance ou du dysfonctionnement des Services connectés.

Article 51 : 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

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

Version mai 2025 - Page 14 sur 18

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 52 : 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 53 : 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, KONE ne saurait être tenue responsable de ladite panne ou défaillance.

Article 54 : 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 55 : 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 et le Client consent à ce que KONE accorde au Fournisseur d'Application Externe l'accès à cet Équipement et à ses données dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir les Services API au Client. 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 56 : Conditions supplémentaires pour KONE Information

Le service KONE Information permet de partager/communiquer des informations sur écran(s) disposé(s) en cabine d'ascenseur ou au palier, à partir d'un portail web de gestion de contenu.

Les informations peuvent être :

- Des informations spécifiques à destination des occupants/résidents/visiteurs/clients et/ou utilisateurs des ascenseurs via textes, photos et/ou vidéos ;
- Des contenus web : prévisions météo, actualités (flux RSS), info trafic, réseaux sociaux ...

Le Client gère en totale autonomie :

- Le contenu affiché sur écran via le portail et le tableau de bord auquel ce service lui donne accès,
- Les personnes (nombre illimité) à qui il souhaite donner accès à ce portail.

Le fonctionnement du service est conditionné aux installations préalables suivantes :

- Écran(s) compatible(s) avec le service et maintenus en bon état de fonctionnement (Hors prestation KONE)
- Liaison GSM spécifique fournie par KONE permettant la gestion des affichages depuis le portail web.

La capacité de connectivité liée au service est de 8 GB. Il appartient au Client de rafraîchir les données et de gérer le cache afin de ne pas dépasser cette capacité et éviter une possible facturation complémentaire pour dépassement de la mémoire incluse au forfait.

Le service n'inclut pas les frais, taxes, licences liés à du contenu réalisé ou diffusé par un fournisseur tiers et le Client.

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

Le Client doit s'assurer qu'il dispose des droits nécessaires sur le contenu affiché à l'aide des Services KONE Information. Il 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.

KONE peut afficher, d'une façon discrète, son logo ou d'autres notifications raisonnables via ce service

Article 57 : 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 non personnelles générées par l'utilisation et le fonctionnement de l'équipement pour

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

Version mai 2025 - Page 15 sur 18

développer et fournir des services, des produits et des solutions, effectuer des analyses et pour tout autre fin légale. KONE peut partager les données avec des tiers à ces fins KONE peut exporter de telles données à l'aide d'une connexion réseau.

Article 58 : 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 59 : 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 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 60 : Durée et Résiliation

Les Services connectés seront en vigueur pour la période indiquée aux conditions particulières. Après la période initiale et sauf indication contraire dans les conditions particulières, ils seront automatiquement renouvelés 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-reconduction du Contrat de maintenance

PARTIE 5 : Définition des Prestations restations 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 61 : 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 62 : 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 Ténao, 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 63 : 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.

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

Version mai 2025 - Page 16 sur 18

- 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 64 : 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 65 : Carnet d'entretien

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 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 à 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 66 : 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 fournis 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

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

Version mai 2025 - Page 17 sur 18

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 transfert 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. 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 indemniserà KONE pour tous dommages et réclamations de tiers et des personnes concernées. Le Client indemniserà 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. A 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

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

Version mai 2025 - Page 18 sur 18

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 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.