

# OTIS

Fecha: Miércoles, 17 de Junio de 2026

Contrato Nº: [REDACTED]

Validez de la oferta: 30 días

[REDACTED] Edif.

[REDACTED] Málaga

# Otis Max

---



## OTIS MOBILITY S.A

---

C/ GOLFO DE SALÓNICA, 73  
MADRID, 28033

## Instalación

---

CL BONSAI P-11, LA  
MIRADA 2, 29649, MIJAS-  
COSTA, Málaga

### Estimado cliente:

Nos complace enviarle nuestras mejores condiciones para realizar el servicio de mantenimiento de los ascensores instalados en el edificio mencionado anteriormente.

Un equipo técnico especializado ha adaptado la propuesta detallada a sus necesidades y está capacitado para brindarle todo el asesoramiento técnico y las aclaraciones que considere necesarias.

Somos la empresa líder mundial en la fabricación, instalación y mantenimiento de ascensores y escaleras mecánicas. Transportamos a 2,4 millones de personas al día y mantenemos más de 2,4 millones de unidades de clientes en todo el mundo, la mayor cartera del sector. Continuamos invirtiendo en nuevas herramientas y procesos para que nuestros técnicos altamente cualificados y nuestros equipos de asistencia puedan ofrecerle un servicio más rápido. Todo forma parte de nuestro compromiso por mover el mundo de manera más segura y eficiente.

Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre nuestro servicio de mantenimiento, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Le agradecemos su confianza.

### Nombre Técnico Comercial

 JOSE MARIA GARCIA RAMIREZ

 619320977

 josemaria.garcia@otis.com

# ¿Por qué elegir OTIS?



**+300**

Oficinas y puntos  
de asistencia  
en España



**+4.800**

Empleados



**3** Fábricas

**1** Centro I+D



## Seguridad, Calidad y Ética

Los llamamos Absolutos de Otis, y juntos definen nuestro trabajo y la forma en que trabajamos en todo el mundo. Definen cómo pensamos, cómo tomamos decisiones y cómo actuamos, todos los días, en todas partes.



## Tiempo de Respuesta

Somos los más ágiles del mercado. Garantizamos el menor tiempo de respuesta posible para atender los avisos de nuestros clientes.



## Cercanía

4.870 empleados y más de 300 oficinas y puntos de asistencia nos permiten tener un tiempo de respuesta rápido y altamente eficaz. Además, disponemos de un **Customer Care Center los 365 días del año 24/7 ubicado en España.**  
Otisline®  924 92 50 24



## Técnicos cualificados

Nuestros empleados, con una **experiencia media de 17 años** en la empresa, reciben más de **30.000 horas** anuales de **formación** en ajuste y mantenimiento de ascensores como el suyo.





## Servicio

No todos los ascensores son iguales, diseñamos un programa de mantenimiento conforme a los requerimientos técnicos y de seguridad de cada equipo.

Ofrecemos una amplia gama de modalidades contratación para que elija la que mejor se adapte a sus necesidades y presupuesto.



## Confianza

Otis cuenta con el mayor número de ascensores en mantenimiento. Nuestra red de Servicio Técnico es la mayor del sector.



## OTIS ONE™

Si la tecnología del ascensor lo permite, **podemos detectar cualquier anomalía antes de que se dé cuenta.** En muchos casos, nuestros técnicos pueden resolverla en el mismo momento, incluso realizar rescate de pasajeros en remoto, evitando molestas esperas.



## Digitalización

Nuestros equipos están permanentemente monitorizados e integrados, en un ecosistema digital, lo que nos permite ofrecerle un servicio excelente.



## Customer Portal

Podrá consultar los trabajos llevados a cabo en su ascensor siempre que lo desee, gracias a un acceso personalizado a través de nuestra página web.



## eView™

La pantalla digital más novedosa del sector, un comunicador de emergencia seguro que **permite conexión directa por videoconferencia con nuestro Customer Care Center:** ¡podrá ver la imagen de la persona que le atiende!

# Otis Max

## ¿Qué incluye su contrato?



La modalidad de contrato que le ofrece el mantenimiento preventivo que mejor se adapta a las características de su ascensor, incluyendo la cobertura de los materiales necesarios.

**Otis Max**, también le ofrece un Servicio de Atención telefónica 24 horas los 365 días del año para cualquier problema o cuestión que necesite comunicarnos.



### MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Programa específico conforme a los requerimientos técnicos y de seguridad de cada equipo. Incluye tareas adicionales a la vigente norma ITC.



### NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS

Tiempos de respuesta garantizado: 3 h  
Disponibilidad garantizada: 97%



### INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO PERSONALIZADO

Un equipo de más de 4.800 personas a su disposición. Herramienta Capital Planner.



### AUDITORÍAS PERIÓDICAS DE CALIDAD Y SEGURIDAD



### ASISTENCIA PERSONAL TÉCNICO



### SERVICIO TÉCNICO AMPLIADO



### RESPONSABILIDAD CIVIL

\$40M



### ASISTENCIA TÉCNICA CON MÁXIMA COBERTURA DE MATERIALES



### COBERTURA DE COMPONENTES ELECTRÓNICOS



### SUSTITUCIÓN DE CABLES/CINTAS Y SUS SENSORES (RBI)



### INFORMACIÓN DEL TIEMPO ESTIMADO DE LLEGADA EN ATENCIÓN DE AVISOS



### CUSTOMER PORTAL

Información a través de internet del estado de su ascensor e intervenciones realizadas.



### SERVICIO DE EMERGENCIAS 24/7 (Sin coste adicional)

Todos los días del año, a cualquier hora.



### OTISLINE®

Atención telefónica permanente. tel. 924 92 50 24



### TÉCNICOS EN PLANTILLA ALTAMENTE CUALIFICADOS



### DEFENSOR DEL CLIENTE

Su voz dentro de la organización Otis.



### e\*FACTURA

Facturación a través de internet. Custodia de facturas. Consulta de histórico.



### OTIS ONE™ (según tecnología)

Intervención inmediata por ingenieros especializados. Monitorización permanente para prevención/resolución de averías (necesaria suscripción).

# Contrato Mantenimiento Otis Max

Mantenimiento preventivo y correctivo de aparatos elevadores

Nº de Contrato:

Fecha: **Miércoles, 17 de Junio de 2026**

Datos del Cliente:

|                 |                                                                      |     |  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|-----|--|
| D/Dª            |                                                                      | DNI |  |
| En calidad de   | de C.P. 2 2ºFASE                                                     |     |  |
| NIF/CIF         |                                                                      |     |  |
| Domicilio       |                                                                      |     |  |
| Municipio, C.P. | -COSTA,                                                              |     |  |
| Email           | (completar si se quiere recibir las comunicaciones electrónicamente) |     |  |

Comunicaciones: consiento recibir por correo electrónico

☒ Todas las comunicaciones relacionadas con el servicio derivadas del presente contrato (boletines de mantenimiento, etc.).
 ☒ Facturación electrónica.
 ☒ Alta en el portal del cliente CUSTOMER PORTAL.
 ☐ Comunicaciones comerciales: acciones socioculturales, eventos y envío de información que puede ser de utilidad para Ud.

Ud. puede revocar el consentimiento en cualquier momento mediante el envío de comunicación escrita a Otis (ver apartado comunicaciones).

Dirección de la/s instalación/es:

|           |        |
|-----------|--------|
| Dirección | P-11   |
|           | 2      |
| C.P.      |        |
| Población | -COSTA |
| Provincia | Málaga |

## Condiciones especiales acordadas entre las partes:

Duración del contrato:

3 años desde el

de 2026, fecha de su entrada en vigor

El precio acordado en este contrato incluye un 12 % de descuento, como gesto comercial, en atención a la especial duración pactada. Dicho descuento se aplicará durante la vigencia del contrato en caso de que la misma sea respetada en su totalidad.

La duración del presente contrato es una condición ESENCIAL cuyo incumplimiento tendrá las consecuencias pactadas.

Horarios de servicio estándar:

|                     |              |
|---------------------|--------------|
| De Lunes a Viernes  | 8.30 a 22.00 |
| Sábados             | 8.30 a 22.00 |
| Domingos y Festivos | 8.30 a 22.00 |

Horarios adicionales contratados para Avisos de avería:

|                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| De Lunes a Viernes  | de  h a  h y de  h a  h |
| Sábados             | de  h a  h y de  h a  h |
| Domingos y Festivos | de  h a  h y de  h a  h |

### Disponibilidad de los equipos y tiempo de respuesta

Información tiempo estimado de llegada en Avisos de avería.  
Atención inmediata en caso de atrapamientos en cabina.  
Disponibilidad de los equipos: Superior al 97% del tiempo total expresado en base anual.  
Tiempo máximo de respuesta en los avisos de avería: 3 horas (dentro del horario contratado).

### Facturación y Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA:

La facturación del presente contrato será la acordada en la propuesta de mantenimiento (Mensual) y se presentará al cobro en la Entidad:

| CIA | Contrato | IBAN                                 |
|-----|----------|--------------------------------------|
| 99  | ZJ863    | ES96 / 0128 / 0781 / 17 / 0100031873 |

| Dirección                     | Población   | Titular                    |
|-------------------------------|-------------|----------------------------|
| Urbanización PINARES DE MIJAS | MIJAS-COSTA | C.P. LA MIRADA 2 (2ª FASE) |

| Características de los equipos: |        |      |              |           |           |         |
|---------------------------------|--------|------|--------------|-----------|-----------|---------|
| Nº Unidad                       | Nº RAE | Tipo | Marca/Modelo | Carga(kg) | Velocidad | Paradas |
| ZJ863                           | 38088  | MRL  | EGUREN       | 450       | 1         | 5       |
| ZJ864                           | 038089 | MRL  | EGUREN       | 450       | 1         | 5       |
| ZJ865                           | 38090  | MRL  | EGUREN       | 450       | 1         | 5       |
| ZJ866                           | 038091 | MRL  | EGUREN       | 450       | 1         | 5       |
| ZJ867                           | 38092  | MRL  | EGUREN       | 450       | 1         | 5       |
| ZJ868                           | 038093 | MRL  | EGUREN       | 450       | 1         | 5       |
| ZJ869                           | 038094 | MRL  | EGUREN       | 450       | 1         | 5       |
| ZJ870                           | D83070 | MRL  | EGUREN       | 450       | 1         | 5       |
|                                 |        |      |              |           |           |         |
|                                 |        |      |              |           |           |         |

Número de viviendas a las que darán servicio el/los equipos: .....

### Precio

|                                    |                             |                    |
|------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Importe sin bonificar: €/mes + IVA |                             |                    |
| Bonificaciones acordadas:          |                             |                    |
| Por duración:                      | • 2 años: 8%                |                    |
|                                    | • 3 años: 12%               | X                  |
| Por forma de pago:                 | • Trimestral anticipada: 1% |                    |
|                                    | • Semestral anticipada: 3%  |                    |
|                                    | • Anual anticipada: 5%      |                    |
| Total bonificaciones acordadas:    |                             | 12 %               |
| Total Precio:                      |                             | 944,80 €/mes + IVA |

944,80 €/mes NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO CON OCHENTA CÉNTIMOS (letra) Importe final.  
Será por cuenta del Cliente el I.V.A./I.G.I.C./I.P.S.I. o cualquier otro impuesto que grave este servicio.

### Condiciones adicionales Ambas partes convienen las siguientes condiciones adicionales:

- SERVICIO TELEFONIA DE EMERGENCIA INCLUIDO EN PRECIO DE MANTENIMIENTO.

### Oficina Otis responsable del servicio:

|            |                                       |           |        |
|------------|---------------------------------------|-----------|--------|
| FUENGIROLA |                                       |           |        |
| Dirección  | CL / VIZCAYA, 16, Edif. PARQUE SOL II | C.P.      | 29640  |
| Población  | Fuengirola                            | Provincia | Málaga |

#### Customer Care Center:

- 924 92 50 24
- Tf. Oficina: 901240024
- fuengirola@otis.com

#### Defensor del Cliente:

- 900 124 241
- defensor.cliente@otis.com
- Golfo de Salónica, 73 28033 – Madrid

Leído, el Cliente acepta las Condiciones de los servicios contratados, así como los compromisos de permanencia adquiridos, reconociendo el firmante que han sido puestos a su disposición antes de la firma del presente y negociados en todos sus términos y que, junto con el documento sobre el derecho de desistimiento, le ha sido entregada copia a la firma por duplicado.



# Compromisos OTIS

## Funcionamiento Seguro y Fiable de los equipos



### 01 Programa de mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo de OTIS incluye, además de las revisiones presenciales exigidas en la normativa vigente en la forma y plazos establecidos, la realización de los ajustes y sustituciones de piezas que, de acuerdo con los requerimientos técnicos y de seguridad de cada elevador en base su programa de mantenimiento, para su óptimo funcionamiento, prestando especial atención a todos los dispositivos de seguridad del ascensor y lubricando con productos homologados todos aquellos elementos que por su naturaleza y función lo precisen, así como, la realización de actuaciones preventivas en remoto en aquellos casos en los que técnicamente sea posible y estén debidamente conectados (OTIS ONE). La sustitución de piezas se hará sin cargo alguno para el Cliente en caso de tratarse de alguna de las piezas o elementos incluidos expresamente en el contrato (Apartado 3).

OTIS garantizará durante un período de dos años la corrección de las deficiencias atribuidas a las operaciones que les hayan sido encomendadas.



### 02 Mantenimiento correctivo

Atención de averías por personal especializado en el horario de servicio pactado en el presente contrato, tanto de forma presencial como remota. La atención remota solo será posible en caso de que la tecnología del ascensor así lo permita y esté conectado a través de OTIS ONE.



### 03 Reparaciones y sustitución de piezas

Durante la vida útil y cuando sea necesario para mantener la instalación en buenas condiciones de funcionamiento y seguridad se efectuará, en las visitas de mantenimiento programadas, sin cargo alguno de material y mano de obra, la reparación o sustitución, según criterios técnicos establecidos en su momento por OTIS, de las piezas sujetas a desgaste incluidas en la siguiente relación, informando al Cliente de los mismos y empleando para ello recambios originales u homologados con calidad asegurada, siempre que en caso de sustituciones de piezas, estas se fabriquen y comercialicen en el momento de su sustitución:

- Motores, conjuntos de rodamientos de los engranajes y reductores.
- Válvulas de centrales oleodinámicas, juntas y retenes de cilindros o pistones.
- Elementos del cuadro de maniobra y selectores de pisos.
- Dispositivos para el control de movimiento: variadores de frecuencia y encoders.
- Guías, amortiguadores, contrapesos y poleas de cualquier tipo.
- Limitadores de velocidad, electrofrenos y dispositivos de acunamiento.
- Rodamientos para poleas, motores, generadores y máquinas.
- Cables o cintas planas de tracción, de limitador de velocidad y selector de pisos.
- Cerraduras de puertas de piso y de cabina, y sus elementos de accionamiento.
- Rozaderas o rodaderas sobre las guías.
- Conducciones eléctricas para maniobra, incluso las de señalización luminosa tanto fijas como móviles.
- Cariles para deslizamiento de puertas, sus suspensiones y operadores.
- Equipos de emergencia: alarma, iluminación y/o rescatadores.
- Dispositivo de sobrecarga.
- Sistema de seguridad para movimientos incontrolados de la cabina.
- Elementos del sistema de comunicación bidireccional.
- Aceite de circuitos y lubricación.
- Todo el pequeño material no detallado anteriormente que por su uso se pueda deteriorar.

Salvo que el Cliente comunique por escrito otra cosa con carácter previo al inicio de cualquier trabajo, OTIS podrá retirar y hacerse cargo de los componentes y/o materiales (pero no estará obligado a ello) que hayan sido desmontados y/o sustituidos, así como, los sobrantes o excesos de los elementos empleados a tales efectos, cediendo el Cliente la propiedad sobre los mismos.

04



## Inspecciones obligatorias

OTIS se compromete a notificar al titular del aparato la fecha en la que corresponde realizar la próxima inspección periódica, con una antelación mínima de tres meses, así como a estar presente en dichas inspecciones y prestar asistencia a los organismos de control, para el exacto cumplimiento de las mismas y garantía de la seguridad en las maniobras que deban realizarse. En caso de ser necesarias asistencias adicionales por causas no imputables a OTIS, ésta podrá repercutir el coste de dichas asistencias al Cliente.

Es obligación del titular del ascensor contratar a su debido tiempo la realización de las inspecciones periódicas reglamentarias a un organismo de control habilitado, así como el pago de los servicios realizados por dicho organismo.

En caso de que el Cliente no acredite debidamente la realización de la Inspección periódica correspondiente antes de la fecha límite para ello, OTIS además de dejar fuera de servicio el equipo, comunicando dicha circunstancia al órgano competente en materia de industria de la Comunidad Autónoma el día siguiente hábil, se reserva el derecho a resolver el contrato de mantenimiento y reclamar la oportuna indemnización de los daños y perjuicios por el incumplimiento del Cliente.

Al asumir un aparato en su cartera de conservación, OTIS presentará, además, ante el órgano competente de la comunidad autónoma, una inspección periódica realizada por un organismo de control con una antelación máxima de 30 días respecto a la fecha de la firma del nuevo contrato con OTIS.

05



## Auditorías de Calidad

OTIS llevará a cabo, **cada 4 años**, una inspección adicional a las revisiones periódicas reglamentarias de la instalación. Esta auditoría es realizada por un supervisor experto, sirve de control de calidad del trabajo realizado por los técnicos y anticipa posibles deficiencias que en una inspección reglamentaria podrían conducir a que el equipo quede fuera de servicio.

Los resultados de dicha auditoría serán comunicados al Cliente, si este lo solicita, o cuando OTIS lo considere conveniente, con recomendaciones encaminadas a mejorar la seguridad y, en su caso, a su modernización para aumentar las prestaciones o adecuarlas a posibles cambios de la reglamentación.

06



## Responsabilidad Civil

OTIS tiene cubierta su responsabilidad civil mediante póliza por un importe por accidente de **40.000.000 \$**, superior al mínimo reglamentariamente establecido, obligándose, así mismo, a actualizar dicho importe en caso de que la cantidad sea incrementada por los organismos competentes por encima del importe de la póliza actual.

07



## Registro de mantenimiento

OTIS dará cuenta al órgano territorial competente del alta de este contrato, en el plazo máximo de treinta (30) días desde su firma, así como de su baja cuando se ponga fin al presente por cualquier circunstancia. En caso de que este contrato suponga un cambio de empresa conservadora, el titular se obliga a facilitar el Registro de Mantenimiento del ascensor objeto del contrato. OTIS mantendrá al día dicho Registro con el contenido reglamentariamente exigido, el cual será entregado de nuevo al titular a la finalización del contrato.

08



## Sistema de comunicación bidireccional

El ascensor debe disponer de un sistema de comunicación bidireccional, siendo a cargo del Cliente el coste de la conexión, OTIS se compromete a atender, con sus medios técnicos y humanos, de forma prioritaria durante la vigencia del contrato, las llamadas que reciba en su central de servicio procedentes de personas encerradas en la cabina del elevador y garantizar que la comunicación bidireccional cumplirá las condiciones reglamentarias (Real Decreto 355/2024 que aprueba la Instrucción Técnica Complementaria ITC AEM 1 "Ascensores" y concordantes) a la finalización del contrato.

09



## Personal especializado

Las operaciones del servicio de mantenimiento serán ejecutadas por personal especializado que, además de contar con la cualificación profesional legalmente requerida, cuenta con el asesoramiento y continua supervisión de auditores cualificados, tanto de la compañía española como de la organización mundial de OTIS, con el fin de garantizar los niveles de calidad requeridos por la corporación internacional de la marca.

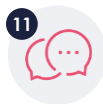
10



## Servicios adicionales

Además de los servicios que figuran en este contrato, OTIS puede ofrecer, previo pacto con el Cliente y con precio a determinar, las siguientes actividades relacionadas con los elevadores y/o su conservación:

- Servicios especiales de guardia y permanencia.
- Facilitar la obtención de financiación para la modernización o sustitución de los aparatos existentes.
- Servicio Línea telefónica del comunicador bidireccional.
- Servicio "OTIS ONE": Línea 3G para MPD – eView (Multi Pantalla Digital), emisión de contenidos, personalización de los mismos, tablón de anuncios, comunicación bidireccional, etc.



## 11 Asesoramiento sobre posibles mejoras. Obligación legal de interrupción del servicio

OTIS comunicará al Cliente las modificaciones que puedan producirse en la normativa sobre aparatos elevadores, fundamentalmente, en lo que respecta a sus obligaciones de mantenimiento e inspección periódica y propondrá mejoras en la instalación, en cuanto a tecnología, seguridad y funcionamiento, incluidas aquellas derivadas de la actuación de los Organismos de Control Autorizados.

Asimismo, OTIS pondrá a disposición la herramienta Capital Planner e informará al Cliente de los elementos del ascensor que hayan de repararse o sustituirse, por apreciar que no se encuentran en las condiciones precisas para ofrecer las debidas garantías de buen funcionamiento, o si el ascensor no cumpliera las condiciones de seguridad que le fueran exigibles, exonerando el Cliente expresamente a OTIS, por los daños que pudieran derivarse en caso de no llevar a cabo los trabajos recomendados.

OTIS, en cumplimiento de sus obligaciones legales, transcurrido el plazo indicado para reparar las incidencias mencionadas en el párrafo anterior sin que se hayan realizado o si aprecia riesgo grave e inminente de accidente procederá a interrumpir el servicio del ascensor hasta que no se realice la oportuna reparación, comunicándolo al órgano territorial competente. En caso de accidente, con daños a personas, animales de compañía, objetos o elementos relevantes de la instalación, el titular tiene la obligación de informar de forma fidedigna a la empresa conservadora inmediatamente en cuanto lo conozca. OTIS interrumpirá el servicio e informará al órgano territorial competente, y no podrá reactivarlo hasta no recibir instrucciones de dicho organismo.



## 13 Horarios de servicio y Servicio Emergencia 24 Horas

El mantenimiento preventivo y la atención de los avisos de averías se realizarán, en el mínimo tiempo posible, dentro de los horarios de servicio indicados en las condiciones particulares de este contrato. Si a petición del Cliente el mantenimiento preventivo y las reparaciones se efectuaran fuera de dicho horario, OTIS cargará el sobreprecio correspondiente a las horas extraordinarias empleadas, además de los cargos por las reparaciones efectuadas cuando proceda. OTIS garantiza el envío de personal competente en un plazo máximo de 24 horas en caso de que el Cliente así lo solicite, para corregir averías que ocasionen la parada del mismo.

Además de lo indicado en los apartados anteriores, **este contrato incluye un servicio de 24 horas al día los 365 días del año**, garantizando que atenderá de manera inmediata las llamadas de emergencia, entendiendo como tales las que se refieran a atrapamientos en la cabina u otras incidencias que impliquen gravedad o urgencia. Dichas emergencias serán atendidas enviando personal competente de manera inmediata.

La reparación de la avería se abordará en el mínimo tiempo posible durante la jornada normal de trabajo.

En el supuesto de que la llamada no se corresponda con una situación de emergencia, la atención de la avería se considerará excluida de la cobertura del contrato y cargada adicionalmente.



## 12 Customer Care Center

OTIS dispone un Centro de Atención al Cliente propio, para atender sus solicitudes: averías, emergencias, información técnica o comercial..., etc, a través de diferentes canales: teléfono, correo electrónico, vía web y dispositivos de emergencia.

OTIS dispone de más de 280 centros de servicio en todo el país para gestionar las llamadas de avería, las cuales se trasladan inmediatamente al personal técnico para su intervención, dándose prioridad a los casos de emergencia. Cada llamada es gestionada y controlada informáticamente, lo que permite a OTIS verificar su solución.

Este contrato incluye el compromiso de informar al Cliente del tiempo estimado que tardará el técnico en llegar a la instalación, cuando el Cliente llama al Contact Center de OTIS para notificar una avería.





14



## Servicio OTIS ONE de monitorización permanente

OTIS ofrece a los Clientes que así lo deseen el servicio “**OTIS ONE**”: conjunto de servicios digitales, parametrizable según las necesidades del Cliente, que aporta como ventajas adicionales la prevención y diagnóstico de averías, reducción del tiempo de respuesta en averías susceptibles de intervención remota, transmisión de los datos del ascensor para la localización inmediata en caso de emergencia, registro y almacenamiento de los parámetros de la actividad del ascensor..., etc. , en cuyo caso será necesaria la firma del Anexo al presente contrato denominado OTIS ONE. A los datos generados por ascensor les es de aplicación del Reglamento de Datos UE (Data Act 2023/2854) cuya aplicación concreta por Otis pueden consultar en el “**Aviso Reglamento de Datos UE**” disponible en [www.otis.com](http://www.otis.com)

La OTIS ONE está sujeta a que la tecnología del ascensor lo posibilite (Otis ONE / Guardian). En algunos casos, puede ser necesaria la sustitución a cargo del Cliente de algunos elementos previamente a la prestación del servicio, en cuyo caso, serán objeto de facturación independiente y requerirán la previa aceptación de presupuesto por el Cliente.

15



## Defensor del Cliente

Para cualquier cuestión relacionada con el servicio contratado, así como para la presentación de quejas y/o reclamaciones, los Clientes pueden, además de dirigirse a la Oficina Otis responsable del servicio cuya dirección postal y teléfono constan al principio del presente, contactar con la **Oficina del Defensor del Cliente** que Otis pone a su disposición, en el teléfono gratuito 900 124 241 y correo electrónico: [defensor.cliente@otis.com](mailto:defensor.cliente@otis.com); donde sus inquietudes serán estudiadas y respondidas a la mayor brevedad.

16



## Customer Portal

OTIS pone a disposición del titular del contrato, o la persona que este designe, el acceso al Customer Portal: servicio de consulta online para obtener en cualquier momento información relativa a su instalación: informes de disponibilidad, atención de avisos de avería y mantenimiento realizado. Para más información del servicio Customer Portal contacte con su Oficina Otis responsable del servicio.

17



## Obligaciones tributarias

OTIS garantiza el cumplimiento de todas sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, poniendo a disposición del Cliente los correspondientes certificados que así lo acreditan, con lo que éste queda liberado de cualquier responsabilidad subsidiaria que le pudiera corresponder por estos conceptos.

18



## Otros compromisos

OTIS elaborará un plan de mantenimiento para cada tipo de ascensor objeto de sus tareas conforme a lo previsto en la normativa de aplicación.

OTIS no podrá subcontratar a otra empresa conservadora el servicio de mantenimiento objeto de este contrato sin la autorización expresa y por escrito del titular del ascensor.

OTIS facilitará, en el caso de que el órgano competente en materia de Industria lo solicite, la programación mensual y la información y documentación relativa a su actividad de mantenimiento.

En el caso de que alguna vez llegase a producirse, OTIS comunicará al órgano competente de la comunidad autónoma el desmantelamiento del/los ascensor/es objeto de este contrato, acompañando la documentación acreditativa de la situación en la que queda la instalación.

OTIS, en caso de rescisión contractual, dejará el ascensor en condiciones de ser mantenido, lo que incluye la información y los códigos necesarios para el acceso a la programación del cuadro de maniobra para operaciones de mantenimiento y rescate del aparato, de forma tal, que la siguiente empresa conservadora no necesite modificar el ascensor para mantenerlo o realizar rescates.

Se entiende por disponibilidad del equipo, el tiempo en el que el equipo puede ser usado conforme al uso para el cual está concebido. Para su cálculo o determinación, se incluirá el tiempo de parada por avería que incluye el tiempo que tarda Otis en dar respuesta al aviso como en el de la solución de la misma (lo que implica que el tiempo máximo de respuesta en los avisos de avería será una variable esencial en la determinación de la disponibilidad del equipo). Por el contrario, no se tendrán en cuenta, los tiempos de parada necesarios para la realización de las labores de mantenimiento ordinario y/o correctivo del equipo y las inspecciones obligatorias y/o requeridas por el cliente y si se tomaran en consideración el tiempo de parada producido por una avería y el tiempo.

Para aquellos aparatos situados a más de 25 km de distancia de la oficina de servicio el compromiso de tiempo máximo de respuesta se incrementaría a razón de 5 minutos por cada 5 km adicionales.

# Condiciones generales

## 01 Obligaciones del Cliente

Además de lo prevenido en las disposiciones legales aplicables el Cliente se compromete a:

- Conservar y entregar a OTIS una copia del registro de mantenimiento del ascensor objeto del presente contrato para su actualización.
- Facilitar a OTIS la realización de las labores de mantenimiento y reparación correspondientes, comunicando a OTIS, de forma fehaciente, cualquier disconformidad sobre el servicio prestado para que sea corregida.
- Solicitar a OTIS mediante comunicación fidedigna la puesta fuera de servicio del ascensor cuando tenga conocimiento de que su utilización no reúne las debidas garantías de seguridad impidiendo su uso hasta su reparación.
- Comunicar por escrito a OTIS cualquier anomalía en el funcionamiento, deficiencia o abandono en la conservación del ascensor que detecte, de forma inmediata si se ha producido algún accidente o en un plazo máximo de 24 horas desde que se detecte si no ha habido accidente.
- Reparar o sustituir en el plazo indicado por OTIS, los elementos del ascensor que le comunique OTIS por apreciar que no cumplen las condiciones de seguridad que le son exigibles.
- No permitir la entrada de terceros al cuarto de máquinas o foso, ni manipular y/o sustituir ningún componente del ascensor, sin la presencia de personal de OTIS, y con su expresa aprobación, por motivos de seguridad.
- Contratar cuando corresponda según la normativa vigente en cada momento, la realización de las inspecciones periódicas obligatorias, facilitando a los Organismos de Control Independientes, el acceso al inmueble y a las labores de inspección.
- Contratar la subsanación de los defectos indicados en el certificado de la inspección periódica realizada por un Organismo de control.
- El ascensor debe disponer de un sistema de comunicación bidireccional. El Cliente deberá instalar a su cargo una línea de comunicación en el cuarto de máquinas para la conexión de dicho sistema, siendo por cuenta del Cliente la cuota que por dicha línea se devengue y estar al corriente de los pagos de dicha línea y del correcto estado de la misma para evitar cualquier desconexión que impida el funcionamiento del sistema.
- Los componentes defectuosos o deteriorados que afecten a la seguridad del aparato deberán ser remplazados por componentes originales de OTIS o aprobados por éste, ya que proporcionan los niveles de rendimiento y seguridad inherentes al diseño original. Cualquier obligación del fabricante para con el Cliente queda anulada en caso de accidentes o daños causados por el uso de componentes que no sean originales de OTIS o no aprobados por éste.

## 02 Trabajos, suministros y otros conceptos excluidos

Quedan excluidos de los términos del contrato y por consiguiente no serán considerados a cargo de OTIS, todo lo no expresamente incluido en el contrato. A título de ejemplo no están incluidos:

- Las averías, accidentes y desperfectos debidos a actos vandálicos, mala utilización o negligencia, producidos por el Cliente o los usuarios al elevador, y específicamente las averías producidas por exceso de carga en cabina, así como las intervenciones para recoger objetos caídos al foso, incidencias originadas por fallos en el suministro de energía eléctrica, o toda acción u omisión que pudiera realizarse contraria al buen uso o provocada por siniestros, incendio, fuerza mayor o cualquier otra causa fuera de su control, así como desperfectos en los elementos estructurales, en la cabina y sus elementos decorativos, hojas de puerta y marcos de las entradas.
- Los elementos consumibles de cuarto de máquinas, cuadro de maniobra, foso, hueco e iluminación de cabina.
- Las modificaciones sobre el proyecto inicial o intervenciones en la instalación que puedan ser ordenadas o recomendadas por Organismos Oficiales sean de la Unión Europea, Estatales, de Comunidades Autónomas, Provinciales o Municipales y/o por Compañías de Seguros, Suministradoras de Electricidad, etc., por nuevas normativas.
- La resolución de averías mediante intervención remota.
- OTIS no asume la posesión o administración de ninguna parte del equipo elevador, que continúa siendo exclusivamente del Cliente, como propietario o arrendatario.

## 03 Niveles de servicio comprometidos

Se entiende por "Avería" a estos efectos cualquier suceso que interrumpa el servicio del ascensor (excluyendo el fallo en el suministro eléctrico) que necesite de la intervención OTIS para volver a ponerlo en funcionamiento.

Otis asegura el cumplimiento del nivel de "Disponibilidad" comprometido (página 2) en cada una de las anualidades de vigencia



del contrato. Si, trascurrida una anualidad de vigencia, el porcentaje de disponibilidad media de uso del ascensor en dicha anualidad (Disponibilidad real) es inferior al porcentaje de disponibilidad comprometido (lo que podrá ser verificado por el Cliente en el Customer Portal) el cliente podrá solicitar, en el plazo de tres meses desde la finalización de la anualidad de vigencia que se analiza, una compensación económica que consistirá en un descuento a aplicar en la siguiente factura de mantenimiento. Este descuento se calculará, aplicando la diferencia porcentual entre el porcentaje de la Disponibilidad real y el mínimo comprometido, a la cantidad total abonada en la anualidad de vigencia analizada. Tanto la medida del nivel de disponibilidad como el cálculo del posible descuento se tomarán para cada unidad de forma independiente en caso de haber más de una unidad en el contrato. No habrá derecho a la compensación aquí comprometida si el Cliente no está al corriente de pago.

No se tomarán en consideración, a los efectos de la evaluación de los niveles de servicio aquellos incumplimientos motivados por causas de fuerza mayor o caso fortuito (desastres naturales como inundaciones, incendios etc.; guerras, terrorismo o disturbios civiles, crisis sanitarias, huelgas, vandalismos, cortes de suministro eléctrico) o ajena al control de Otis.

## 04 Precio y su revisión

El precio pactado está basado en el coste de la mano de obra y materiales al comienzo del año de aceptación de este contrato, en la forma de pago y duración convenidas y en las tareas de mantenimiento obligatorias a realizar según la normativa vigente a la firma del contrato. Por ello, este precio se revisará periódicamente al inicio de cada año natural, conforme a la variación experimentada en el coste de la mano de obra y/o de los materiales. El índice a aplicar tendrá la siguiente composición:

- Repercusión en el precio de los materiales: 25%
- Repercusión en el precio de la mano de obra: 75%

Estos índices estarán basados en los publicados por el BOE para mano de obra aplicables a Otis Mobility, S.A. y por el INE para materiales. No obstante, las partes podrán convenir unas bases de revisión distintas de las anteriores. El pago de los recibos emitidos presupone la aceptación del nuevo precio acordado por el mantenimiento. Cualquier modificación solicitada por el Cliente que afecte a la forma de pago acordada o duración del contrato podrá tener repercusión en el precio pactado.

## 05 Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA

Mediante la firma de la orden de domiciliación en la segunda página del contrato, el Cliente autoriza a (A) OTIS a enviar instrucciones a la entidad bancaria del Cliente para adeudar su cuenta y (B) a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de OTIS. Como parte de sus derechos, el Cliente está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha del adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

## 06 Intereses de demora

Si el Cliente incurriera en demora en el pago del precio del servicio, vendrá obligado a satisfacer el interés legal del dinero incrementado en dos puntos desde la fecha de vencimiento de la obligación de pago, sin necesidad de intimación, al respecto.

## 07 Prórroga

Se efectuará automáticamente al vencimiento de este contrato por iguales períodos sucesivos, mientras una de las partes no lo comunique por escrito con un mínimo de noventa (90) días de antelación a su vencimiento. Las partes pueden pactar en este acto, o en cualquier momento posterior al mismo, que las prórrogas sean por duración distinta de la acordada para el período inicial, ajustándose en ese caso la bonificación que se aplicaría al período renovado conforme a la escala de bonificaciones de la propuesta de mantenimiento.

## 08 Suspensión temporal

OTIS se reserva la facultad de suspender temporalmente el contrato, pudiendo paralizarse el ascensor, si se produjera el impago del precio estipulado correspondiente a tres mensualidades, dando cuenta de esta circunstancia al correspondiente Organismo de la Administración Pública, hasta que el Cliente se ponga al corriente de pago de sus obligaciones, quedando totalmente exonerada de cualquier incidencia que pudiera derivarse como consecuencia de la referida suspensión y/o paralización y sin necesidad de previo aviso.

## 09 Cesión. Subrogación

OTIS podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones a cualquier empresa de su grupo empresarial, siendo suficiente para su efectividad realizar la correspondiente comunicación al Cliente. El Cliente podrá traspasar el presente contrato al nuevo titular en idénticas condiciones, subrogándose éste en todos los derechos y obligaciones establecidos en el presente, siempre que esté al corriente de pago del suministro o que el nuevo titular asuma las deudas anteriores al cambio de titularidad y que dicho cambio sea aceptado expresamente por OTIS.

No obstante, lo anterior, en caso de cambio de la propiedad y/o arrendatario del edificio donde se presta el Servicio, el Cliente se obliga a transferir el contrato al nuevo propietario, comunicándole a OTIS la subrogación y los datos del nuevo propietario, así como los documentos que acrediten el cambio de propiedad. En caso de que el nuevo propietario no se subrogue en el contrato, OTIS podrá considerarlo como supuesto de resolución contractual, con las consecuencias establecidas para la **Resolución**, y sin perjuicio de que en el supuesto de no comunicar a OTIS el cambio de propietario o que el nuevo titular no se subrogue en el contrato, el Cliente seguirá respondiendo del pago de los servicios prestados con posterioridad al cambio de propiedad de la instalación de forma solidaria con el nuevo titular.

## 10 Mantenimiento del sistema eView™ y servicio de emisión de contenidos

De encontrarse el/los aparato/s incluidos en el presente contrato equipados con el sistema eView, serán de aplicación los siguientes aspectos:

### 10.1 Mantenimiento y piezas de repuesto del dispositivo

Mientras que el contrato de mantenimiento del equipo en el que esté instalado el dispositivo eView esté en vigor y al corriente de pago, el servicio de mantenimiento incluye el mantenimiento, instalación y/o reparación de los elementos del dispositivo eView cuyo deterioro se deba al uso normal del dispositivo, excluyéndose los deterioros causados por negligencia, uso indebido y/o actos vandálicos.

### 10.2 Servicio de emisión de contenidos

- Contenidos Generales: OTIS prestará cuando proceda el servicio de contenido en los dispositivos eView que por sus características técnicas así lo permitan. Dicho servicio de contenido consiste en la creación y actualización de contenidos genéricos, publicitarios o no, (noticias, música, meteorología, ocio, etc.) y su emisión a través del dispositivo eview que lo permita, por sí o por tercero.  
OTIS se reserva el derecho a determinar los contenidos genéricos, publicitarios o no, objeto de emisión, sin que, en ningún caso, el Cliente pueda escoger de entre estos contenidos genéricos aquellos que pueden ser emitidos y los que no, sin perjuicio de lo cual el Cliente podrá solicitar a OTIS darse de baja del Servicio de emisión de contenidos genéricos que llevará aparejada la baja del servicio de personalización de contenidos (Publieditor), en cuyo caso el dispositivo eView dejará de emitir imágenes y/ contenidos, manteniendo las funcionalidades que por ley debe cumplir el dispositivo. OTIS garantiza que los contenidos cumplen con la normativa vigente y solo incluirán aquellos que sean aptos para su emisión en horario infantil.
- Personalización de contenido: "APP PUBLIEDITOR": como complemento del Servicio de contenidos genéricos y siempre que este servicio se preste, OTIS pone de forma gratuita, a disposición de los Clientes que estén interesados y que dispongan de un PC/dispositivo con conexión a Internet, un servicio de asesoramiento en la personalización de contenidos propios del Cliente y del fondo estético de su pantalla, así como en el uso de la aplicación online Publieditor para gestión de contenidos, el software propiedad intelectual de Otis Mobility, S.A. En estos casos, en los que la elección del contenido es de la exclusiva responsabilidad del Cliente, OTIS no será responsable de la integridad, exactitud y legalidad de los contenidos, cualquiera que sea su forma (texto, imagen, sonido, etc.).

### 10.3 Cobertura de la línea 3G

Es necesario disponer de correcta cobertura de servicio/línea 3G Movistar en cabina en el piso inferior de la instalación, no admitiendo servicios/líneas 3G de otros proveedores telefónicos, ni conexiones GSM, 2G u otras. En caso de que el Cliente solicite poder disponer de otro tipo de comunicación con el equipo (líneas analógicas/centralitas/ADSL/fibra óptica), sólo será posible previa consulta técnica.

### 10.4 Interrupción del servicio de contenido y/o línea móvil

OTIS no será responsable de la interrupción, suspensión y/o deficiencias en la prestación del 1) servicio de línea 3G o móvil, en los casos en que sea suministrada por OTIS, 2) ni del servicio dispositivo eView o de su contenido, en caso de no poder suministrarse, por cualquier causa ajena a la voluntad o actuación de OTIS.

### 10.5 Servicio de Software y análisis

Cuando el dispositivo eView lo permita, OTIS empleará diagnósticos remotos y un análisis predictivo para proporcionar un

servicio más personalizado y eficiente a sus clientes (siendo de aplicación respecto de los datos generados por su uso la Ley de datos UE (Data Act 2023/2854) cuya aplicación concreta por Otis pueden consultar en el "Aviso Ley de datos UE" disponible en [www.otis.com](http://www.otis.com). El software empleado para ello por OTIS (OTIS Software eView) constituye un secreto comercial y empresarial de OTIS implementado de conformidad con su contrato de servicio para mejorar nuestra eficiencia y su experiencia como cliente. Los datos generados por estas herramientas analíticas, predictivas y de diagnóstico del Servicio OTIS eView son y seguirán siendo en todo momento propiedad de OTIS.

El Cliente acepta mantener el carácter confidencial del citado software y reconoce que continuará siendo propiedad de OTIS en todo momento, no permitiendo que terceros accedan al mismo, lo usen, examinen, copien, divulguen, realicen ingeniería inversa, lo desmonten, deshabiliten o desconfiguren por ningún motivo.

Tras la finalización del contrato, independientemente de cuál sea el motivo, OTIS podrá deshabilitar dicho software de servicio de forma remota y/o mediante una visita presencial a la instalación, quedando expresamente autorizado para cualquiera de las opciones por separado o ambas, a través de la firma del presente contrato.

## 10.6 Efectos de la finalización del contrato de mantenimiento respecto de la emisión de contenidos

Cuando el contrato de mantenimiento del equipo en el que se ha instalado el dispositivo eView finalice por cualquier circunstancia y/o el Cliente no se encuentre al corriente de sus obligaciones de pago, OTIS dejará de suministrar el servicio de emisión de Contenidos Generales, la/s línea/s 3G y/o cualquier otro tipo de línea suministrada, cuando resulte aplicable y privará del acceso a Publieditor, por lo que, el dispositivo eView no emitirá contenidos, ni dispondrá de conectividad (incluida la videoconferencia con el Contact Center), sin perjuicio del resto de funcionalidades de las que disponga el dispositivo. En estos casos el dispositivo eView actuará regularmente como un indicador de posición de cabina, por lo que, para que opere la comunicación bidireccional entre la cabina del equipo y el nuevo centro de servicios, exigida por la normativa aplicable, el titular de la instalación será responsable de contratar el dispositivo de comunicación necesario para establecer comunicación con el nuevo mantenedor del equipo.

Todo ello sin perjuicio de las penalidades y/o indemnizaciones que pudieran corresponder a OTIS por la resolución del contrato de mantenimiento, en los casos que proceda.

OTIS no será responsable de la interrupción, suspensión y/o deficiencias en la prestación del servicio del dispositivo eView o MPD o de su contenido, por cualquier causa ajena a la voluntad o actuación de OTIS, ni de la integridad, exactitud y legalidad de los contenidos personalizados por el Cliente, cualquiera que sea su forma (texto, imagen, sonido, etc.), cuya elección es de exclusiva responsabilidad del Cliente, quien será el único responsable frente a terceros de dicho contenido.

## 11 Gen360™

En el caso de que el equipo del Cliente objeto del presente contrato de mantenimiento sea el modelo Gen360™, le serán de aplicación las disposiciones contenidas en el presente apartado, prevaleciendo lo aquí dispuesto en caso de contradicción con el resto de las disposiciones contenidas en el contrato.

### 11.1 Conectividad y entretenimiento

La tecnología eView™ utiliza VoIP para comunicarse con el centro de servicio OTISLINE™. La cuenta de VoIP es pagada y administrada por OTIS mientras que los servicios de VoIP son proporcionados por un proveedor externo.

En caso de finalización de los servicios de mantenimiento OTIS, el Cliente deberá establecer una cuenta de VoIP propia con el proveedor o buscar una solución alternativa. El diseño de eView requiere actualmente una cuenta con el proveedor externo. A petición del Cliente, OTIS proporcionará información sobre cómo obtener e implementar una cuenta con el proveedor tercero. En el caso de que el Cliente decida buscar una solución alternativa o no crear una cuenta con el proveedor externo, eView™ actuará únicamente como un indicador de posición de la cabina. Todos los servicios de conectividad y difusión de contenidos (incluido el vídeo del operador del centro de servicio/centro de llamadas durante el atrapamiento y el acceso en línea a la aplicación de configuración de contenido) ya no funcionarán.

### 11.2 PESSRAL

Con el fin de proporcionar un rendimiento fiable, las actualizaciones del software PESSRAL normalmente se implementan mediante su descarga directa desde la nube de OTIS. Su equipo estará conectado a la nube de OTIS únicamente durante la vigencia de un contrato de servicio de mantenimiento Otis.

En caso de que el Cliente decida no suscribir o finalizar el contrato de mantenimiento OTIS, el enlace a la plataforma de conectividad OTIS se desactivará y ya no recibirá de forma remota las actualizaciones recomendadas o necesarias del software PESSRAL siendo el Cliente el único responsable de implementar cualquier actualización recomendada o requerida del software PESSRAL, que solo se podrá lograr mediante el reemplazo del hardware.

### 11.3 ESA & SAB.

Para mantener la efectividad de las operaciones y un estado fiable del elevador, se deben seguir las instrucciones contenidas en

el manual del propietario. El manual del propietario contiene información importante sobre el mantenimiento adecuado y el reemplazo de ciertos componentes de seguridad cuando sea legalmente requerido.

El ascensor Gen360™ está equipado con sistemas de seguridad electrónicos. El Electronic Safety Activator ("ESA") y la Safety Activator Board ("SAB") incluidos en dicho ascensor han sido certificados por un organismo notificado y llevan un Certificado de Tipo UE. El certificado actual requiere la sustitución de estos componentes después de 21 años. Es responsabilidad del Cliente reemplazar la ESA antes que transcurran 21 años desde la instalación y la SAB antes de que transcurran 21 años desde la fabricación o según lo requiera el código.

Los trabajos y materiales para dicha sustitución no están cubiertos por este contrato de mantenimiento. Siempre que el ascensor esté bajo un contrato de servicio de mantenimiento con OTIS, la sustitución podrá ser coordinada por OTIS si el Cliente así lo solicita y asume los costes asociados.

Si el Cliente decide que OTIS no realice la sustitución necesaria, el Cliente será el único responsable de coordinar la sustitución de la ESA y SAB. OTIS no tendrá ninguna responsabilidad derivada de la falta de sustitución de la ESA y SAB y, en ese caso, el Cliente exime de toda responsabilidad a OTIS por dicha falta de sustitución incluyendo cualquier reclamación, demanda, pérdida, gastos, daños, perjuicios, etc. o cualesquiera multas y sanciones.

#### **11.4 Cámaras (EVIEW).**

Para aumentar la seguridad de los pasajeros, el Gen360™ incluye un sistema de cámaras de video y dispositivos de grabación. La intención de OTIS es que el sistema de grabación de video se utilice únicamente para fines de investigación y/o asistencia de emergencia. En caso de emergencia y previa solicitud, la Sociedad puede proporcionar al personal de emergencia o a las fuerzas del orden el acceso a grabaciones de video o audio si es necesario para proteger la salud o seguridad de un pasajero u otras personas o si es necesario para fines legales. La Sociedad cumplirá en cada momento la normativa que resulte de aplicación.

## **12 Protección de datos**

Se informa al interesado de que los datos facilitados serán tratados por OTIS MOBILITY, S.A. (en adelante, "OTIS"), con NIF: A-28011153, domicilio social: Calle Golfo de Salónica, 73 -28033- Madrid (España), correo electrónico: [privacidad@otis.com](mailto:privacidad@otis.com).

Los datos personales del interesado se tratarán por OTIS con la finalidad de cumplir sus obligaciones y ejercitar sus derechos en base a la relación contractual establecida entre las partes. OTIS podrá utilizar sus datos para enviarle información relacionada con su actividad comercial, basado en un interés legítimo. Los datos serán conservados durante todo el tiempo que dure la relación contractual y, aún después, durante todo el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de la relación contractual, o cuando se retire el consentimiento o se ejercite el derecho de oposición, en caso de la actividad comercial o publicitaria.

Los datos solicitados son obligatorios, a excepción de aquellos en los que expresamente se indique lo contrario. En caso de que el interesado facilite datos de terceros, el interesado manifiesta contar con la base legal que legitime dicho tratamiento con carácter previo y se compromete a trasladarle la información contenida en esta cláusula.

Los datos del interesado podrán ser comunicados a las Administraciones Públicas en los casos previstos por la normativa aplicable, a bancos y/o entidades financieras a fin de poder realizarse los cobros derivados del presente contrato, a otros colaboradores y/o proveedores de servicios de OTIS, con el fin de prestar servicios de alojamiento de datos u otros relacionados con el desarrollo de la relación contractual establecida entre las partes. Asimismo, los datos podrán ser transferidos a empresas del grupo empresarial de OTIS MOBILITY, S.A y/o OTIS WORLDWIDE CORPORATION, empresa matriz entidad sita en USA. Esta transferencia internacional se encuentra regularizada mediante las Normas Corporativas Vinculantes (BCR) aprobadas para la compañía por las Autoridades Europeas de Protección de datos.

Para el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en este contrato, OTIS no requiere en ningún caso tratar datos personales de responsabilidad del Cliente. Se prohíbe expresamente a OTIS que acceda a datos personales de responsabilidad del Cliente, y se obliga a guardar secreto respecto de los que conozca con motivo de la prestación del servicio.

El interesado tiene los siguientes derechos en materia de privacidad: información; acceso; rectificación; supresión; oposición al tratamiento; limitación del tratamiento; portabilidad de sus datos; no ser objeto de decisión basada únicamente en un tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles; revocar el consentimiento otorgado; reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos. Puede contactar con el departamento de privacidad de OTIS para ejercitar cualquiera de dichos derechos dirigiendo una comunicación por escrito indicando la referencia "LOPD" bien a la dirección postal bien al correo electrónico arriba identificados.

## **13 Derecho de Desistimiento**

El Cliente, caso de que le fuera aplicable lo establecido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los



Consumidores y Usuarios aprobado por R.D.L 1/2007 de 16 de noviembre y otras leyes complementarias, tiene derecho a desistir del presente contrato, en el plazo de catorce (14) días naturales, desde la fecha de firma de este documento, mediante el envío de una declaración inequívoca por escrito en dicho sentido pudiendo, no obstante, utilizar el modelo de formulario de Desistimiento adjunto que se acompaña al presente, aunque su uso no es obligatorio.

El ejercicio de este derecho obliga a cada una de las partes a restituirse recíprocamente las prestaciones que hayan recibido, con el alcance de los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil.

## 14 Comunicaciones

Serán válidas las comunicaciones dirigidas por Otis al Cliente a la dirección postal, correo electrónico o al número de teléfono facilitado por el Cliente o por su representante o, en caso de ser infructuosas, a la dirección de la instalación. En caso de modificación de la dirección postal o electrónica, o de número de teléfono del Cliente durante la vigencia del presente Contrato, estará obligado a comunicar las nuevas direcciones y/o número de teléfono a Otis, asumiendo el Cliente las consecuencias jurídicas derivadas de este incumplimiento.

El Cliente podrá comunicarse con Otis a través de la dirección postal y teléfono de la "Oficina Otis responsable del servicio" indicados al principio del presente, así como, en el número de teléfono y correo electrónico de la Oficina del Defensor del Cliente (apartado 15). Cualquier comunicación que deba realizarse por escrito según lo indicado a lo largo del presente debe dirigirla el Cliente a la dirección postal de la "Oficina Otis responsable del servicio" indicada al principio del presente o al correo electrónico del Defensor del Cliente.

## 15 Resolución

En caso de resolución anticipada del presente contrato a instancia del cliente sin causa justificada o por incumplimiento del Cliente, éste deberá restituir a OTIS las mejoras, bonificaciones y/o descuentos pactados que hubiera podido percibir, en atención a la duración convenida, o a cualquier otra circunstancia.

Además, el cliente deberá abonar una indemnización por los daños y perjuicios sufridos por OTIS que sean acreditados, y que inicialmente quedan fijados en el 50% de las cantidades pendientes de pago hasta el término de la duración pactada inicial o cualquiera de sus prórrogas, sobre la base del precio mensual en vigor en el momento de producirse la resolución, salvo acuerdos particulares al respecto.

La comunicación de la resolución por parte del cliente deberá ser enviada de forma fehaciente a Otis Mobility, S.A., Calle Golfo de Salónica, 73 -28033- Madrid (España), con al menos 90 días de antelación a la fecha de la resolución.

Si la resolución sin causa legal se produce a instancia de OTIS, éste perderá a favor del cliente, las bonificaciones y/o descuentos practicados hasta la fecha, las mejoras acordadas, y le indemnizará por los daños y perjuicios que resulten acreditados, y que inicialmente quedan fijados en el 50% de las cantidades pendientes de pago hasta el término de la duración pactada inicial o cualquiera de sus prórrogas.

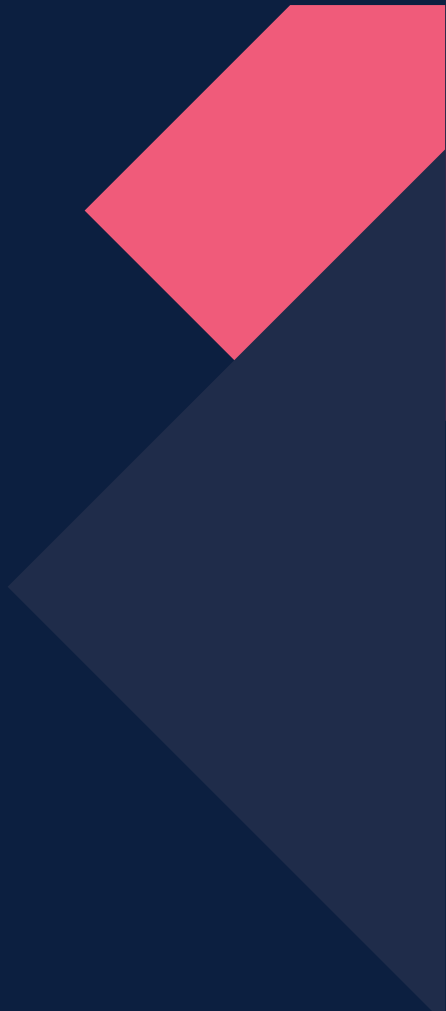
La comunicación de la resolución por parte OTIS deberá ser enviada de forma fehaciente al domicilio del cliente, indicado en las condiciones particulares, con al menos 90 días de antelación a la fecha de la resolución.

# Anexo

## Documentación que se recibe del Cliente:

- ☐ Registro de puesta en servicio emitido por Industria
- ☐ Declaración de conformidad CE/UE
- ☐ Ficha técnica de instalación
- ☐ Manual de funcionamiento
- ☐ Registro de mantenimiento del ascensor
- ☐ Certificado(s) de Inspección periódica

En caso de que falte alguno de estos documentos en alguna unidad del presente contrato, especifíquese nº de unidad y documento no entregado:



# OTIS

Otisline<sup>®</sup> / 24 horas

 924 92 50 24