



**Cliente:**  
I.E.S. MORELLO  
PL. CLOSA, 8  
25580 ESTERRI D'ANEU  
LERIDA

Att: Sr. Manolo  
Nº oferta: T-0004961953\_1

**marvi Ascensores S.L.**  
Avenida Alcalde Pujol 7  
25006 Lleida  
Teléfono:  
Fax:  
[www.marvi.es](http://www.marvi.es)  
15.09.2021

## Su Contrato de Mantenimiento **marvi Care**

Estimado/a Sr. Manolo,  
Gracias por su interés en los Servicios de Mantenimiento de **marvi**. La reunión mantenida con usted nos ha permitido tener un mayor conocimiento de sus necesidades, estando en disposición de asesorarle con una solución de mantenimiento apropiada.

**El nuevo Contrato de Mantenimiento marvi Care se ha configurado a su medida:**

Le ofrecemos un servicio de Mantenimiento adaptado a sus expectativas:

- Una renovada cartera de Servicios con mayor flexibilidad, opciones y combinaciones posibles para escoger.
- Seleccione únicamente las opciones que necesita.

Experimente un nuevo nivel de servicio:

- Un nuevo proceso de venta en el que se asegura que sus necesidades son comprendidas.
- Sus equipos serán gestionados por nuestros expertos en servicio.

Usted estará siempre informado:

- Le mantendremos al día en los Servicios de Mantenimiento con nuestros nuevos canales digitales.
- Nuestro Centro de Servicios 24h. está siempre preparado para atender su llamada a cualquier hora.
- Mediante un informe técnico inicial de los equipos, que se realizará a lo largo del primer mes del contrato, le informaremos del estado real de los mismos y le sugeriremos acciones de mejora si procede.

Por favor, contacte con nosotros si necesita cualquier aclaración vía [marc.maench@kone.com](mailto:marc.maench@kone.com) / tlf: .

Esta oferta tendrá una validez de 3 meses desde la fecha de entrega.

Atentamente,

Marc Maench  
Asesor SEB



**Equipo marvi en su zona:**

Centro de Servicios (KC3) y de Atención al Cliente: 900 92 00 22

Si tiene la necesidad de comunicar una avería, atrapamiento o cualquier otro tema de carácter técnico sobre sus equipos, por favor contacte con nuestro Centro de Servicios (KC3). Estaremos encantados de atenderle todos los días del año, 24 horas.

Para otros asuntos, como consultas sobre facturas, contratos, Servicios, etc. contacte con nuestro Centro de Atención al Cliente. Estaremos encantados de atenderle de Lunes a Viernes de 08 h a 17 h.

Ambos Centros tienen el mismo número de teléfono con el objetivo de facilitar el contacto con **marvi**.

Adicionalmente le informamos que su asesor comercial asignado es:

Marc Maench  
E-mail: [marc.maench@kone.com](mailto:marc.maench@kone.com)



marvi Care

# Contrato de Mantenimiento

Proyecto:	I.E.S. MORELLO
Fecha:	15.09.2021
Comercial:	Marc Maench
Nº de oferta:	T-0004961953_1
Teléfono:	
Fax:	

## Contrato de Mantenimiento **marvi** Care

### 1 Datos identificativos

Entre  
 I.E.S. MORELLO  
 PL. CLOSA, 8  
 25580 ESTERRI D'ANEU  
 LERIDA  
 CIF: ESQ7550047J  
 y

#### Direcció de facturació:

I.E.S. MORELLO  
 PL. CLOSA, 8  
 ESTERRI D'ANEU  
 25580  
 LERIDA

**marvi** Ascensores S.L.  
 C/ Alcalde Pujol núm. 7 – Planta Baja  
 25006 - Lleida (España)  
 CIF- B60600897

### 2 Relación de grupos cubiertos por el contrato

Nombre del grupo	Asc.	Precio anual IVA excl. (€)
Default group	1	1.116,00 €
<b>Precio Total</b>		<b>1.116,00 €</b>

### 3 Servicios cubiertos

#### 3.1 Grupo: Default group


##### 3.1.1 Servicios Básicos

Servicios	Asc.
<b>Comunicación bidireccional</b>	
Incluido servicio, dispositivo de comunicación bidireccional (KRM) y dispositivo de comunicación por telefonía móvil	●
<b>Inspecciones Periódicas Reglamentarias</b>	
Asistencia de personal técnico	●
<b>Centro de Atención al Cliente marvi</b>	
Centro de Atención al Cliente (24 horas / 365 días al año) incluido.	●

### 3.1.2 Servicios de Asistencia Técnica en Averías y Reparaciones

	
Servicios	Asc.
<b>Cobertura de repuestos en reparaciones</b>	
Cobertura total de repuestos	●
<b>Mano de obra en la asistencia técnica</b>	
Mano de obra cubierta en la asistencia técnica	●
<b>Mano de obra en reparaciones</b>	
Incluida	●

### 3.1.3 Servicios adicionales

	
Servicios	Asc.
<b>Horario de asistencia técnica en averías</b>	
Horario laboral de marvi	●
<b>Asistencia técnica en emergencias / rescate de personas</b>	
Servicio y coste incluido (24/7)	●
<b>Tiempo de respuesta durante el horario laboral.</b>	
Tiempo máximo de respuesta: 4 horas.	●
<b>Tiempo de respuesta fuera del horario laboral.</b>	
Tiempo máximo de respuesta: Se atenderá al siguiente día laborable.	●
<b>Tiempo de respuesta para atrapamientos durante el horario laboral.</b>	
Tiempo de respuesta para atrapamientos durante el horario laboral	●
<b>Tiempo de respuesta para atrapamientos fuera del horario laboral.</b>	
1 hora	●
<b>Horario con precio de mano de obra normal</b>	
Horario laboral de marvi	●
<b>Mantenimiento Preventivo</b>	
Mantenimiento Modular™ marvi	●

#### 4 Información general del contrato

Fecha de inicio del contrato:	01.10.2021
Duración del contrato	2 año/s
Plan de facturación	Mensual anticipado
Método de pago	SEPA Recibo domiciliado
Condiciones de pago	Al Contado
Precio anual neto(*)	1.116,00 €
IVA	21,00%
Precio anual, impuestos incluidos	1.350,36 €

(\*) En el precio anual, están aplicados los descuentos correspondientes según las condiciones acordadas.


**A continuación, le recordamos la oferta completa de posibles descuentos que ofrece marvi:**

- Duración del contrato:
  - Duración de 3 años, se aplicará un 2% de descuento.
  - Duración de 4 años, se aplicará un 3% de descuento.
  - Duración de 5 años, se aplicará un 4% de descuento.
- Método de pago:
  - SEPA Recibo domiciliado, se aplicará un descuento del 1,5%.
- Plan de facturación:
  - Anual anticipado, se aplicará un 5% de descuento.
  - Semestral anticipado, se aplicará un 3% de descuento

#### Consideraciones:

El presente documento se entrega de forma gratuita, y sin ningún tipo de compromiso de aceptación, sino simplemente para que tenga conocimiento de los aspectos básicos de la propuesta realizada, todo ello, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente en defensa de los consumidores y usuarios.

## 5 Relación de equipos cubiertos por el contrato

	Nº Equipo	Nombre del grupo	Denominación	Número puertas piso	Carga (kg)	Precio anual IVA excl. (€)
PL. CLOSA, 8 25580 ESTERRI D'ANEU						
	42527543	Default group	UNICO	2	600	€ 1.116,00

6 Los siguientes anexos forman parte integral del contrato

- Anexo 1 – Descripción de los servicios (Contiene una descripción detallada de los Servicios seleccionados para los equipos cubiertos por este contrato).
- Anexo 2 – Servicios no incluidos.
- Anexo 3 – Condiciones Generales.
- Anexo 4 - Protección de datos
- Anexo 5 - Obligaciones del Cliente

**Ciente**

Nombre: **Joan Cosme** Signat digitalment per  
DNI: **Fondevila** Joan Cosme  
Lugar: **Peró - DNI** Fondevila Peró -  
**78076608A** (SIG) DNI 78076608A  
Fecha: **(SIG)** Data: 2021.09.16  
14:56:26 +02'00'

\_\_\_\_\_  
Firma

**marvi Ascensores S.L.**

Nombre: **MARC MENDI CANO**  
DNI:  
Lugar: **LCESDA**  
Fecha: **17/09/2021**

 ASCENSORES MARVI

\_\_\_\_\_  
Firma



## Anexo 1. Descripción de los servicios

### Servicios Básicos

Comunicación bidireccional	<p>El Servicio de comunicación Voice Link de marvi permite la comunicación de voz bidireccional entre el pasajero dentro de la cabina y el operador del Centro de Atención al Cliente marvi, disponible 24h/7días a la semana, para una atención prioritaria y un rescate rápido y seguro. El servicio Voice Link permite identificar inmediatamente el origen de la llamada. Requiere un dispositivo de comunicación instalado y línea telefónica independiente disponible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio, dispositivo de comunicación bidireccional y dispositivo de comunicación por telefonía móvil: Se incluye el servicio de comunicación bidireccional así como la instalación del dispositivo (KRM) que permite establecer la comunicación desde el interior de la cabina. Este dispositivo será suministrado mediante una modalidad de alquiler que el cliente abonará en la cuota de mantenimiento. En caso de cancelar el contrato, el cliente devolverá a marvi el dispositivo en un plazo máximo de 30 días naturales. En caso contrario se le reclamará el coste estimado del equipo valorado en 450,00 euros (impuestos no incluidos). Adicionalmente marvi pone a su disposición el Servicio de Comunicación por Telefonía Móvil, que incluye:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alquiler del módem de telefonía móvil (*)</li> <li>• Mantenimiento de la línea de telefonía móvil con tarjeta SIM para la conexión a la red móvil que le permitirá el establecimiento de llamadas de emergencia desde la cabina del ascensor (**)</li> <li>• Todas las llamadas realizadas por el sistema al Centro de Servicios de marvi.</li> </ul> </li> </ul> <p>(*) Alquiler del módulo de comunicación móvil. Cuota inicial de instalación y alta del módem de comunicación: 0,00 euros para servicios contratados por una duración mínima de 24 meses. Si el cliente decide solicitar la baja anticipada del servicio deberá pagar 100,00 euros en concepto de instalación del módem. A la finalización del servicio de comunicación por telefonía móvil el cliente devolverá a marvi el dispositivo en un plazo máximo de 30 días naturales. En caso contrario se le reclamará el coste estimado del equipo valorado en 250,00 euros (impuestos no incluidos). (**) Tarjeta SIM. La tarjeta SIM es propiedad de marvi, y se cede únicamente para la prestación del servicio de comunicación bidireccional. A la finalización del servicio de comunicación móvil, el cliente devolverá a KONE la tarjeta SIM en un plazo máximo de 30 días naturales.</p>
Inspecciones Periódicas Reglamentarias	<p>marvi informará al titular del equipo del vencimiento de la fecha de la inspección periódica con una antelación mínima de 2 meses. El personal técnico de KONE estará presente durante las inspecciones periódicas realizadas por los Organismos de Control Autorizados. El Cliente será responsable de contratar la inspección, pudiendo autorizar a KONE a realizar la contratación mediante la selección de un módulo adicional.</p> <p>En el caso de ascensores, en los que existe obligatoriedad legal de realizar estas inspecciones periódicas, con el fin de mantener el (los) equipo(s) en servicio, si faltando un mes para el vencimiento de la inspección periódica reglamentaria, el cliente no la ha contratado, KONE quedará facultado para contratar directamente la inspección en nombre del cliente. Los gastos ocasionados serán por cuenta del cliente.</p> <p>La periodicidad de dichas inspecciones, en el caso de ascensores vendrá marcada por la legislación vigente, y en el caso de escaleras y puertas queda establecida en 4 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia de personal técnico: marvi garantiza la presencia de un técnico en la instalación para proporcionar asistencia técnica a los inspectores de los Organismos de</li> </ul>

	Control Autorizados durante las inspecciones periódicas reglamentarias.
Centro de Atención al Cliente marvi	marvi pone a su disposición su Centro de Atención al Cliente (24 horas / 365 días al año) desde el cual se atenderán todas sus llamadas y se gestionará el servicio de atención de averías y emergencias. El Centro de Atención al Cliente incluye un servicio de gestión de reclamaciones que atenderá y resolverá sus discrepancias con el servicio recibido. Email: <a href="mailto:atencioncliente@ascensoresmarvi.com">atencioncliente@ascensoresmarvi.com</a> .

### Servicios de asistencia técnica y reparaciones

Cobertura de repuestos en reparaciones	<p>La reparación o sustitución de componentes tiene la finalidad preventiva de mantener la instalación en excelentes condiciones de uso y seguridad a través de la resolución de los casos de mal funcionamiento y sustitución de aquellas piezas sujetas a desgaste que pudieran provocar averías en el uso habitual de su instalación dentro de su vida útil operativa. Aquellos componentes no incluidos en el presente contrato y la mano de obra empleada para llevar a cabo su reparación o sustitución, serán facturadas al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Cobertura total de repuestos:</b>            Se efectuarán sin coste adicional, las sustituciones y/o reparaciones de los componentes existentes en alguno de los siguientes elementos que se deterioren dentro de su vida útil operativa.  <b>EN ASCENSORES, PLATAFORMAS, SALVAESCALERAS:</b>            Grupo Tractor: componentes de central hidráulica, de cilindros o pistones, aceites de circuito oleodinámico, electroválvulas, devanados de motores eléctricos, bobinas, electrofrenos, frenos, zapatas de frenos, poleas motrices o deflectoras, cojinetes y rodamientos para poleas, motores y generadores.            Cuadro de Maniobra: contactores, relés y placas electrónicas de maniobra, variadores de frecuencia, bobinas, rectificadores, resistencias, condensadores.            Puertas: fotocélulas, cerraduras de puertas de piso y cabina, elementos electromecánicos de accionamiento de las puertas manuales, automáticas y semiautomáticas.            Hueco y Cabina: baterías y fuentes de alimentación, displays de cabina, cables de acero o cintas planas de tracción (o similar), limitador de velocidad, cables del limitador de velocidad, compensación y selector de pisos, tensores y poleas de foso, frenos, zapatas de frenos, poleas motrices o deflectoras, sistemas de acuífiamiento (partes mecánicas y eléctricas), rozaderas, rodaderas y guarniciones de cabina y contrapeso, líneas eléctricas, componentes de maniobra y señalización, elementos de nivelación (mecánicos / eléctricos), contactos finales de recorrido, resbalones fijos y móviles, etc. guíaderas para deslizamiento de puertas, así como los mecanismos fijos y/o móviles de suspensión de la mismas, elementos de iluminación de cabina y hueco (bombillas, fluorescentes, reactancias, etc.).  <b>EN ESCALERAS, RAMPAS, ANDENES MECÁNICOS:</b>            Elementos de reducción, ejes sinfín y coronas, cadenas de tracción y de peldaños, pasamanos, escalones con sus ruedas y ejes, peines, limitadores de velocidad, incluidos sus contactos eléctricos, tensores y poleas, devanados de motores eléctricos, bobinas, electrofrenos, contactores y relés, placas de circuitos electrónicos, zapatas de frenos y poleas, cojinetes y rodamientos para poleas, motores y generadores, líneas eléctricas y componentes de maniobra y señalización, incluidas sus protecciones, material de limpieza, lubricantes especiales conforme a especificaciones KONE.         </li> </ul>
Mano de obra en la asistencia técnica	<p>El servicio de asistencia técnica dará cobertura a todas aquellas situaciones en las que su equipo quede parado o presente alguna anomalía de funcionamiento, por lo que si el cliente lo solicita se enviará un técnico de mantenimiento a la instalación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mano de obra necesaria en la resolución de averías está cubierta por el contrato de mantenimiento, siempre que no implique la sustitución de ningún componente.</li> </ul>

	Esta cobertura de asistencia técnica no cubre el coste de los componentes y la mano de obra necesaria para su sustitución que puedan ser necesarios para volver a poner el equipo en funcionamiento, a no ser que se haya contratado el servicio correspondiente.
Mano de obra en reparaciones	<p>marvi dispone de técnicos especializados para la sustitución de componentes ya sea motivados por un malfuncionamiento en el equipo o por la anticipación al final de su vida útil, valorado durante las visitas de mantenimiento preventivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando sea necesario realizar reparaciones en los equipos que impliquen la sustitución de componentes cubiertos por el contrato, la mano de obra necesaria estará cubierta.</li> </ul>

### Servicios adicionales

Horario de asistencia técnica en averías	<p>La asistencia técnica en averías soluciona los casos de fallos inesperados, paradas o funcionamiento irregular de sus equipos, que requieran la atención inmediata de un técnico de marvi. Los casos serán atendidos con la mayor prontitud y diligencia posible, dentro del horario de servicio contratado, que será:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario laboral habitual de marvi.</li> </ul>
Asistencia técnica en emergencias / rescate de personas	<p>marvi garantiza un servicio de asistencia técnica inmediata durante los 365 días del año (art. 7.2 ITC) para los casos de personas atrapadas en cabina, accidente o personas discapacitadas con movilidad reducida que no puedan acceder al inmueble.</p> <p>En caso de que en el inmueble existan personas discapacitadas con movilidad reducida se recomienda que informe por escrito previamente para garantizar una efectiva y rápida atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El contrato incluye los costes del servicio de asistencia técnica en emergencias las 24 horas, los 365 días del año.</li> </ul>
Tiempo de respuesta durante el horario laboral.	<p>Este servicio define el tiempo de respuesta ante la comunicación de averías al Centro de Servicios de Marvi durante el horario laboral. El tiempo de respuesta se calcula desde el momento en que el Centro de Servicios de Marvi confirma la solicitud del cliente, hasta el momento en que llega el técnico a la instalación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo máximo de respuesta: 4 horas.</li> </ul>
Tiempo de respuesta fuera del horario laboral.	<p>Este servicio define el tiempo de respuesta ante la comunicación de averías al Centro de Servicios de Marvi fuera del horario laboral. El tiempo de respuesta se calcula desde el momento en que el Centro de Servicios de Marvi confirma la solicitud del cliente, hasta el momento en que llega el técnico a la instalación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo máximo de respuesta: Se atenderá al siguiente día laborable.</li> </ul>
Tiempo de respuesta para atrapamientos durante el horario laboral.	<p>Este servicio define el tiempo máximo de respuesta ante la comunicación de un atrapamiento al Centro de Servicios de Marvi durante el horario laboral. El tiempo de respuesta se calcula desde el momento en que el Centro de Servicios de Marvi confirma la solicitud del cliente, hasta el momento en que llega el técnico a la instalación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este servicio define el tiempo máximo de respuesta ante la comunicación de un atrapamiento al Centro de Servicios de KONE durante el horario laboral. El tiempo de respuesta se calcula desde el momento en que el Centro de Servicios de KONE confirma la solicitud del cliente, hasta el momento en que llega el técnico a la instalación.</li> </ul>
Tiempo de respuesta para atrapamientos fuera del horario laboral.	<p>Este servicio define el tiempo máximo de respuesta ante la comunicación de un atrapamiento al Centro de Servicios de Marvi fuera del horario laboral. El tiempo de respuesta se calcula desde el momento en que el Centro de Servicios de Marvi confirma la solicitud del cliente, hasta el momento en que llega el técnico a la instalación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 hora</li> </ul>
Horario con precio de mano de obra normal	<p>Se acuerda con el Cliente que en las averías facturables la mano de obra se tarifique al precio normal, no extra, en el siguiente horario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario laboral de marvi.</li> </ul>

Mantenimiento Preventivo	<p>Nuestro servicio de mantenimiento preventivo, está diseñado para evitar los problemas antes de que surjan, aplicando un programa individualizado de mantenimiento que tiene en cuenta factores como el uso y edad del equipo, lo que garantiza la revisión del sistema y los componentes en el momento adecuado y siempre de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Marvi realizará el mantenimiento preventivo de los aparatos objeto del presente contrato según una programación modular personalizada para garantizar la óptima adecuación entre las características del equipo y el servicio de mantenimiento. El servicio será prestado por personal técnico cualificado, con formación específica orientada a la mejora continua de las condiciones de calidad y seguridad. Nuestros técnicos realizarán el servicio de mantenimiento prestando especial atención a los elementos de seguridad de su/s equipos. En estas intervenciones se incluye además la localización de posibles averías, trabajos de comprobación, pruebas; limpieza, lubricación, ajuste y regulación, así como el material de limpieza, aceites, grasas y aceites de lubricación de elementos móviles.</li></ul>
--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Anexo 2: Servicios no incluidos

- A. Quedan expresamente excluidas del presente contrato las piezas, reparaciones, sustituciones de piezas, componentes y/ o la mano de obra necesaria para atender averías motivadas y/o derivadas de un uso incorrecto o inadecuado del equipo, negligencia, actos vandálicos, así como aquellas causadas por catástrofes naturales, fuerza mayor o por cualquier otra causa fuera del control de Marvi. Los trabajos realizados para subsanar cualquier deficiencia / avería provocado por los eventos descritos en el párrafo anterior no estarán cubiertos por el presente contrato siendo facturados al cliente de forma independiente.
- B. Queda expresamente excluida del presente contrato cualquier modificación sustancial (grupo tractor, cuadro de control) del proyecto inicial así como la instalación de accesorios y/o ampliaciones o mejoras del/los equipos que no existieran con anterioridad a la firma del presente contrato, y que pudieran ser ordenadas o recomendadas por Normativas de las Comunidades Europeas, Organismos Nacionales, de Comunidades Autónomas, Organismos Provinciales o Municipales, así como Compañías de Seguros, Consultores, Compañías de Suministro Eléctrico y Entidades / Organismos Colaboradores de la Administración.
- C. Quedan excluidas las piezas, sustituciones de piezas y/o la mano de obra que sean necesarias para la ejecución de aquellos trabajos que sean expresamente solicitados por el cliente, salvo que el cliente haya contratado la cobertura correspondiente. Marvi no se responsabilizará de ninguna pérdida, daño o perjuicio derivado de acciones u órdenes de las autoridades, huelgas, incendios, explosiones, robo, hurto, inundación, catástrofes naturales, motín, guerra, actos vandálicos, manipulación indebida y en general de cualquier acto de fuerza mayor y/o fuera del control de Marvi.
- D. Quedan excluida la contratación por parte de Marvi de las inspecciones legales realizadas por organismos de control autorizados, siendo obligación del cliente su contratación y pago (salvo que esté incluida de forma expresa como parte del servicio contratado por el cliente, en cuyo caso el cliente deberá indicar el organismo de control con el que desea que sea contratada la inspección periódica).
- E. Queda excluido salvo que expresamente se pacte lo contrario:
- El mantenimiento y la reparación de la red de área local así como de la línea de telefonía fija y/o móvil
  - La reparación y la sustitución de los sistemas de control de acceso y equipos de comunicación propiedad del cliente (pantallas de información, sistemas de música, televisión, etc..).
- F. Queda expresamente excluida en ascensores:  
La instalación y/o la mano de obra necesaria para la sustitución de los desperfectos existentes en la cabina así como en sus elementos decorativos, plafones, falsos techos, recubrimiento del suelo de cabina, recinto del hueco, hojas de puerta, marcos, umbrales de acceso, elementos de iluminación en cuarto de máquinas y/o poleas, salvo que el cliente haya contratado la cobertura correspondiente.
- G. Queda expresamente excluida en ascensores:  
La sustitución del grupo tractor, cuadro de maniobra, cables de tracción flexisteel (cable de acero de alta tensión recubierto de plástico) así como cualquier otro material no incluido expresamente en el apartado de servicios contratados y cuya sustitución completa sea necesaria por haber transcurrido su vida útil de funcionamiento, no ser posible su reparación, obsolescencia, falta / inexistencia y/o descatalogación de repuestos.
- H. Queda expresamente excluida cualquier reparación de equipos no instalados por Marvi (monitores, cámaras y/o similar), así como la reparación de averías cuyo origen sea un defectuoso montaje, instalación y/o deficiente calidad de los equipos y/o componentes instalados, así como la reparación de aquellos componentes que estuvieran dañados / deteriorados con anterioridad a la firma del contrato de mantenimiento.

## Anexo 3: Condiciones Generales

### 1. Definición de conceptos

Contrato	Contrato celebrado entre el cliente y Marvi para la prestación del servicio de mantenimiento de los equipos especificados en las condiciones particulares. El contrato incluye las condiciones particulares como las condiciones generales, así como cualquier otro anexo y/o documento que pudiera formar parte del mismo.
Equipo	Cualquier ascensor, escalera y puerta automática que se incluya en las condiciones particulares de contratación.
Parte(s)	El Cliente y/o Marvi serán considerados como parte y/o partes del contrato.
Servicios	Servicios / trabajos contratados por el cliente, y que deben ser realizados por Marvi en virtud de lo establecido en las condiciones particulares de contratación.
Sitio	Edificio / Inmueble en el que se encuentra instalado el equipo/s.
Duración inicial	La duración inicial del contrato será la establecida en las condiciones particulares

	de contratación.
Fecha de inicio	Fecha a partir de la cual comenzará la prestación del servicio de mantenimiento. Será establecida en las condiciones particulares de contratación.
Horario laboral	Horario de trabajo establecido para la prestación del servicio de mantenimiento ordinario.
Requerimientos legales	Cualquier requerimiento exigido por la normativa vigente en relación con la prestación del servicio de mantenimiento, así como con las condiciones de conservación / mantenimiento del equipo.
Eventos excluidos	(a) Fuego, humo, agua, humedad o deficiencias existentes en el equipo con anterioridad por alguna o algunas de las causas anteriormente expuestas, (b) defectos constructivos en el inmueble, (c) temperatura y/o humedad anormales u otras condiciones adversas, (d) fluctuaciones, interrupciones o caídas del suministro eléctrico o de las redes de comunicación, (e) virus informáticos y/o ciberataques o similar, (f) uso inadecuado, manipulación inadecuada o indebida, robo y/o vandalismo, (g) pruebas de velocidad o de carga, (h) trabajos realizados por terceros ajenos a Marvi, (i) aquellos componentes y/o repuestos obsoletos y / o que se encuentren descatalogados, (j) cualquier otra circunstancia imputable a terceros ajenos a Marvi y/o fuera del control de Marvi.

**2. Prestación de servicio:** Marvi prestará los servicios de conformidad con lo establecido en el contrato y cumpliendo con los requerimientos legales, garantizando que el equipo/s se encuentra en condiciones óptimas de funcionamiento. El personal técnico de Marvi cuenta con la formación y capacitación necesaria para la prestación del servicio contratado.

**3. Horario de prestación de servicios:** Los servicios de mantenimiento preventivo se prestarán dentro de la jornada laboral ordinaria (consultar horario con la Delegación correspondiente), por lo que cualquier trabajo adicional que se realice fuera de la jornada laboral ordinaria y no esté incluido en los servicios contratados por el cliente será facturado al cliente.

**4. Servicios adicionales:** Cualquier servicios que no esté incluido en el presente contrato será facturado al cliente de forma independiente, salvo que en las condiciones particulares de contratación se establezca lo contrario.

**5. Exclusiones:** Las exclusiones al servicio están recogidas expresamente en el anexo correspondiente.

**6. Duración del contrato:** La duración del contrato depende de las necesidades particulares de cada cliente, por lo que la misma será pactada en función de estas -ver condiciones particulares del servicio.

**7. Precio:** El precio indicado en el presente contrato incluye IVA, IGIC o cualquier otro impuesto de naturaleza similar – ver condiciones particulares del servicio. El importe de los mismos será repercutido al Cliente. El precio pactado está directamente vinculado a la duración del contrato. El establecimiento de una mayor duración del contrato permite a Marvi una mejor planificación de sus recursos a largo plazo, lo que posibilita ofrecer el servicio de mantenimiento por un precio inferior al que se habría ofrecido para la contratación de un servicio de mantenimiento de menor duración.

**8. Condiciones de pago y facturación:** Serán las indicadas en las condiciones particulares del servicio. El incumplimiento de las condiciones de pago conllevará la aplicación de un interés de demora similar al del interés del dinero + 2 puntos.

**9. Actualización del precio:** El precio pactado está basado en los costes de mano de obra y materiales vigentes en el momento de la firma del contrato, por lo que a principio de año Marvi podrá modificar el precio pactado tomando como base para ello el incremento sufrido por los costes referidos. En determinados casos, se podrá aplicar un incremento adicional como consecuencia de las variaciones sufridas por el precio del combustible.

**10. Prórroga:** Llegada la fecha de finalización del presente contrato se entenderá tácitamente prorrogado por un nuevo periodo de igual duración a la pactada. Si alguna de las partes no estuviera interesada en la prórroga deberá notificarlo por escrito con una antelación mínima de treinta días (30 días) a la fecha de finalización. La prórroga automática del presente contrato permite que el cliente pueda cumplir con sus obligaciones legales al tener garantizada la continuidad del servicio de mantenimiento. En los contratos cuya duración sea superior a un año, si el contrato hubiese quedado prorrogado por falta de comunicación del cliente, Marvi le ofrece la posibilidad de resolver el contrato

transcurrido un año a contar desde la fecha de la última prórroga, siendo necesario para ello que el cliente deje transcurrir un plazo de seis (6 meses) entre la fecha de la comunicación de dar por finalizado el contrato y la fecha efectiva de finalización del contrato.

**11. Suspensión / Cancelación del servicio:** En el supuesto que el cliente incumpla con sus obligaciones de pago por un periodo superior a 6 mensualidades, se podrá suspender temporalmente y/o cancelar la prestación del servicio contratado (atención de averías y reparaciones), así como cancelar el contrato de forma definitiva, si el cliente no regulariza su situación y persiste en su incumplimiento. En caso de suspensión y/o cancelación del servicio, Marvi tendrá derecho a facturar al cliente los gastos incurridos para proceder a la reanudación del servicio contratado.

De igual forma, Marvi podrá suspender el servicio y/o cancelar el contrato de mantenimiento de manera inmediata si:

- el cliente ha presentado concurso de acreedores.
- en caso de cambio de titular / propiedad del sitio.
- el equipo es reparado por un tercero sin autorización expresa de Marvi.
- no se puede prestar el servicio de mantenimiento por causa de fuerza mayor y/o causas ajenas a Marvi por un periodo superior a 90 días.
- no existe un entorno de trabajo seguro.
- el equipo presenta deficiencias graves de seguridad y el cliente se niega a su subsanación, así como en aquellos casos en los que el cliente no contrate dentro del plazo establecido las inspecciones periódicas correspondientes y/o no proceda a su subsanación dentro de los plazos legalmente establecidos.

**12. Repuestos:** Todos los repuestos utilizados por Marvi serán repuestos originales y/o en su defecto de similares características y funcionalidades que los originales. La propiedad de los repuestos será de Marvi en tanto en cuanto el cliente no haya procedido a su pago de conformidad con las condiciones de pago establecidas. Los repuestos utilizados tendrán una garantía de 24 meses desde la fecha de su instalación y/o fecha de entrega al cliente. La garantía no cubre aquellos defectos que sean consecuencia del desgaste normal, mal uso, acto vandálico, manipulación indebida, etc. Marvi no asume ninguna responsabilidad adicional por la existencia de defectos en los repuestos suministrados, debiendo proceder únicamente a su sustitución inmediata sin coste alguno para el cliente. La propiedad de cualesquiera componentes reemplazados pasará a Marvi.

**13. Obligaciones del cliente:** El cliente debe cumplir con los requerimientos que la normativa vigente en materia de aparatos elevadores o cualquier otra normativa que sea de obligado cumplimiento para el titular / propietario del equipo. El cliente deberá impedir el funcionamiento del/los equipo/s cuando tenga conocimiento de que su utilización no reúne las debidas garantías de seguridad.

Así mismo el cliente queda obligado a la paralización del equipo si considera que su utilización puede poner en riesgo a los usuarios del equipo. En caso de accidente, anomalía de funcionamiento, existencia de sustancias peligrosas, o cualquier deficiencia, avería, riesgo detectado, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la empresa conservadora.

En la medida de lo posible el cliente debe facilitar un entorno de trabajo seguro, permitiendo así mismo el acceso de los técnicos de mantenimiento tanto al sitio como a los equipos, quedando obligado al cumplimiento de la normativa vigente.

El cliente deberá impedir que terceros no autorizados puedan manipular, reparar o sustituir componentes del/los equipo/s objeto del presente contrato, excepto en aquellos casos en los que cuente con autorización expresa y por escrito de Marvi como empresa mantenedora responsable del equipo, en cualquier caso, y para garantizar tanto la seguridad como la correcta conservación del/los equipo/s, el personal técnico de Marvi, como responsable del correcto mantenimiento de la instalación, podrá estar presente durante cualquier intervención realizada por terceros durante la vigencia del contrato.

Los trabajos de adecuación a normativa y/o modernización del equipo, así como cualquier otro trabajo cuya realización no esté bajo la cobertura del contrato de mantenimiento, podrán ser contratados con un tercero debidamente autorizado, quedando el cliente obligado a informar de ello a Marvi.

Para garantizar tanto la seguridad de los usuarios como el correcto funcionamiento del equipo, será necesario que el cliente informe a Marvi de la terminación de los trabajos contratados con un tercero, al objeto de que personal técnico de Marvi en su condición de empresa mantenedora responsable del equipo, pueda verificar el estado del equipo antes de su puesta en marcha.

El cliente debe garantizar la existencia de una fuente de alimentación estable para garantizar el

correcto funcionamiento del equipo, igualmente debe responsabilizarse del funcionamiento correcto de la red de área local (LAN) así como de cualquier interfaz existente entre la red de área local (LAN) y el equipo.

**14. Responsabilidad:** Marvi no será responsable por los daños y perjuicios derivados de aquellos eventos y/o situaciones expresamente excluidas en el presente contrato o provocados por terceros ajenos a Marvi, así como tampoco de aquellos que pudieran derivarse de la pérdida de beneficios y/o oportunidades comerciales, así como tampoco de cualquier daño asociado a la imposibilidad de uso del equipo. Marvi no será responsable de aquellos daños que puedan ocasionarse siempre que no se le permita y/o se le imposibilite la prestación del servicio, bien por causa de fuerza mayor y/o por incumplimiento del cliente de sus obligaciones contractuales, así como tampoco será responsable en aquellos casos en los que el cliente desatienda las recomendaciones de Marvi y/o se niegue a llevar a cabo aquellos trabajos de reparación, modernización y/o adecuación a normativa que sean necesarios para el correcto funcionamiento del equipo.

**15. Herramientas de información y comunicación:** En aquellos casos en los que el Cliente utilice KONE Online, KONE Mobile, KONE E-Link, interfaces de programación de aplicaciones, aplicación de comunicación, sistema de integración entre el cliente y Marvi, y/o cualquier otro sistema de características similares ("herramientas de información"), lo hará únicamente con fines internos, gestión del equipo y del sitio, así como para utilización y mejora del servicio. Cualquier solicitud de servicio realizada por este medio, se considerará realizada por el/los representante/s autorizado/s. Marvi adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que la información existente en las "herramientas de información" sea correcta, si bien es posible que puedan existir fallos. Marvi no puede garantizar el funcionamiento ininterrumpido o la inexistencia de fallos de las "herramientas de información". En cualquier momento, Marvi en cualquier momento, podrá desarrollar y/o implementar cambios en las "herramientas de información".

**16. 24/7 KONE Connected services:** En aquellos casos en los que el Cliente haya contratado el servicio KONE Connected 24/7 deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- en aquellos casos en los que el equipo no disponga del hardware necesario, Marvi instalará la unidad de transmisión de datos así como el hardware necesario para el correcto funcionamiento del KONE Connected 24/7, siendo los equipos instalados propiedad de Marvi.
- el cliente deberá facilitar en todo momento el acceso tanto a la unidad de transmisión como al hardware instalado, permitiendo su actualización cuando sea necesario.
- las posibles averías y/o deficiencias detectadas a través de KONE Connected 24/7, serán gestionadas atendiendo a las condiciones y características del servicio de mantenimiento contratado.
- los tiempos de respuesta serán calculados a partir de que comience el horario normal de trabajo del siguiente día laborable al que sea detectada la incidencia, salvo que en las condiciones particulares de contratación se establezcan unas condiciones diferentes.

El cliente durante la prestación del servicio deberá permitir que el personal técnico de Marvi tenga acceso al hardware instalado. Marvi podrá en todo momento realizar las actualizaciones del hardware instalado que considere necesarias para garantizar un correcto funcionamiento del sistema. En aquellos casos en los que para el correcto funcionamiento del servicio KONE Connected 24/7, fuese necesario llevar a cabo por el cliente algún tipo de adecuación del ascensor (reparación, modernización y/o similar), si el cliente se negase a asumir el coste de dicha adecuación, cualquiera de las partes podrá solicitar la cancelación del servicio KONE Connected 24/7 sin ningún tipo de coste y/o penalización.

Los avisos de reparación y/o mantenimiento identificados a través del servicio KONE Connected 24/7, se gestionarán teniendo en cuenta las coberturas del contrato de mantenimiento suscrito. Las intervenciones provocadas por avisos de reparación y/o mantenimiento identificadas a través del servicio KONE Connected 24/7, se realizarán durante la jornada laboral, siendo calculados los tiempos de respuesta teniendo en cuenta el horario normal de trabajo, y considerando como día de referencia el primer día laborable posterior al aviso.

En aquellos casos en los que se detectase una avería que debe ser subsanada con carácter urgente, y no la reparación no esta cubierta por la cobertura del contrato de mantenimiento, se informará de forma inmediata al cliente de la necesidad de proceder a la reparación de forma inmediata para que proceda a la aprobación del correspondiente presupuesto.

El servicio KONE Connected 24/7 para su correcto funcionamiento precisa de una unidad de transmisión de datos con el objeto de que se puedan transferir los datos de funcionamiento del equipo



a los servidores de Marvi. Los costes de conexión a la red están incluidos en el precio del servicio KONE Connected 24/7. Si el cliente desea utilizar una conexión de red o una tarjeta SIM diferente a la facilitada por Marvi deberá asumir el coste de la misma, si bien Marvi no se hará responsable del correcto funcionamiento de la conexión de red o de la tarjeta SIM.

Marvi no se responsabilizará de los posibles fallos del servicio KONE Connected 24/7 como consecuencia de alguna de las siguientes circunstancias: (a) fuego, humo, agua, humedad o deficiencias existentes en el equipo con anterioridad por alguna o algunas de causas anteriormente expuestas (b) defectos constructivos en el inmueble (c) temperatura y/o humedad anormales u otras condiciones adversas, (d) fluctuaciones, interrupciones o caídas del suministro eléctrico o de las redes de comunicación (e) virus informáticos y/o ciberataques o similar, (f) uso inadecuado, manipulación inadecuada o indebida, robo y/o vandalismo (g) pruebas de velocidad o de carga (h) trabajos realizados por terceros ajenos a Marvi (i) aquellos componentes y/o repuestos obsoletos y/o que se encuentren descatalogados (j) cualquier otra circunstancia imputable a terceros ajenos a Marvi y/o fuera del control de Marvi.

Marvi no puede garantizar el servicio KONE Connected 24/7 de forma ininterrumpida o que presente algún tipo de error de forma puntual.

En aquellos casos en los que el cliente haya contratado además el servicio KONE 24/7 Planner: Marvi se compromete a analizar el estado del equipo, así como a emitir periódicamente un informe no vinculante al cliente en el que se dejará constancia de las posibles mejoras y/o recomendaciones de mejora. Cualquier mejora y/o recomendación de mejora será valorada de forma independiente por parte de Marvi, quedando su realización sujeta a la previa aprobación del cliente del correspondiente presupuesto.

**17. Resolución de contrato:** Una vez finalizado el contrato por haber concluido su duración o la de cualquier de sus prórrogas, el cliente queda obligado a devolver a Marvi cualquier hardware y/o software que hubiera sido instalado en el/los equipos para la prestación del servicio/s contratado/s.

**18. Resolución anticipada:** En los casos de resolución y/o cancelación anticipada del contrato sin que exista causa justificada, y sin respetar el periodo de duración inicialmente pactado, la parte perjudicada podrá reclamar a la otra una penalización en concepto de daños y perjuicios una indemnización del 35% del importe pendiente de facturar desde la fecha de resolución hasta la fecha de finalización del contrato. En aquellos casos en los que el contrato haya sido prorrogado, la parte perjudicada por la resolución podrá reclamar a la otra una penalización en concepto de daños y perjuicios del 25% del importe pendiente de facturar desde la fecha de resolución hasta la fecha de finalización del contrato. En caso de resolución anticipada del contrato por alguna de las partes debido al incumplimiento grave de las obligaciones contractuales, la parte perjudicada podrá reclamar a la otra en concepto de daños y perjuicios una indemnización de como máximo el 25% del importe pendiente de facturar desde la fecha de resolución hasta la fecha de finalización del contrato.

**19. Bonificaciones /Gestos comerciales / Descuentos:** En caso de resolución anticipada del contrato de mantenimiento por el cliente sin respetar el periodo de duración inicialmente pactado, Marvi podrá reclamar al cliente además de la correspondiente penalización por daños y perjuicios, tanto la devolución de los importes bonificados hasta la fecha de la resolución, como también el importe a que asciendan los gestos comerciales / descuentos realizados.

**20. Disconformidad con el servicio prestado:** Marvi pone a disposición del cliente su centro de atención al cliente donde el cliente podrá dirigir sus quejas en cuanto a la prestación del servicio de mantenimiento al objeto de que Marvi pueda tomar las medidas correctoras que considere oportunas para garantizar la correcta prestación del servicio contratado.

**21. Derechos de la propiedad individual:** Marvi es el titular de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el hardware, software, documentación, dibujos, planos, esquemas o cualquier otro material suministrado y/o facilitado al cliente en relación con el presente contrato. El cliente no podrá utilizar ni copiar y/o distribuir ningún software, documentación, dibujos, planos, esquemas o cualquier otro material que le haya suministrado y/o facilitado por Marvi para propósitos diferentes a la prestación del servicio de mantenimiento, quedando expresamente prohibida su distribución a terceros ajenos a Marvi sin contar previamente con la autorización por escrito.

**22. Gestión de datos del equipo:** Marvi podrá recopilar, exportar y/o analizar los datos generados sobre el uso y funcionamiento del equipo con el objeto de mejorar la calidad del servicio prestado.

**23. Datos de carácter personal:** Marvi recopila determinada información de carácter personal en

relación con los firmantes del contrato y/o representantes del cliente. La finalidad de la recogida de los datos es necesaria para la correcta prestación del servicio, así como para gestionar la relación con el cliente, e incluso para comunicarse con este y/o sus representantes (teléfono, email, sms, o cualquier otro medio de comunicación similar) para realizar encuestas de satisfacción, calidad del servicio y/o incluso para ofrecer nuevos servicios asociados a la prestación del servicio de mantenimiento. Con carácter general puede obtener más información sobre el procesamiento de datos de carácter personal en [www.ascensoresmarvi.es](http://www.ascensoresmarvi.es).

**24. Responsabilidad civil:** Marvi tiene suscrita con una compañía aseguradora la correspondiente Póliza de Responsabilidad Civil General con la que poder hacer frente a cualquier tipo de responsabilidad que pudiera derivarse por daños y perjuicios causados a terceros como consecuencia de la realización de los servicios indicados en el presente contrato.

**25. Fuerza Mayor:** Marvi no será responsable en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales, siempre que no sea posible su realización y/o sea realizada fuera de los plazos pactados, debido a la existencia de circunstancias ajenas al control de Marvi, que no han sido previstas o que previstas hubieran sido inevitables, como por ejemplo como pueden ser alguna de las siguientes: guerra, terrorismo, confinamientos, desabastecimiento de materiales, huelgas, disturbios, motines, fenómenos meteorológicos, epidemias, pandemias, desastres naturales, etc..

**26. Jurisdicción y competencia:** para la resolución de cuantas cuestiones pudieran suscitarse con motivo de la interpretación, cumplimiento o resolución del presente contrato, las partes de común acuerdo expresan su voluntad de someterse a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales que la legislación vigente determine.

**27. Aplicable únicamente a ascensores:**

Sistema de Comunicación Bidireccional: El cliente deberá contratar y mantener de una línea telefónica o sistema alternativo que garantice el funcionamiento del sistema de comunicación bidireccional entre la cabina y el exterior. En aquellos casos en los que el cliente haya contratado con Marvi el sistema de telefonía móvil (GSM), dicho sistema será dado de baja una vez finalizado el contrato de mantenimiento, así mismo el cliente queda obligado a devolver a Marvi en un plazo máximo de 15 días el equipo de telefonía móvil (GSM) instalado, o pagar el importe de dicho equipo.

Módulo de datos KONEXION (KNX). El cliente queda obligado a permitir la retirada del sistema KONEXION (KNX) a la finalización del contrato de mantenimiento por ser éste propiedad de Marvi, y haber sido instalado por el técnico de mantenimiento en el momento de inicio del contrato. Marvi garantiza que la retirada de dicho elemento no afecta al funcionamiento del sistema de comunicación bidireccional oral así como tampoco al correcto funcionamiento del ascensor.

Inspecciones periódicas. El cliente dentro del plazo legalmente establecido deberá solicitar la realización de la correspondiente inspección periódica con un organismo de control autorizado – ver Instrucción Técnica Complementaria (RD 88/2013 - BOE 22/02/2013). En aquellos casos en los que el cliente no contrate la inspección periódica dentro del plazo legalmente establecido, Marvi queda expresamente facultado para poder contratar dicha inspección en nombre del cliente. El coste de la inspección periódica reglamentaria en todo caso deberá ser asumido por el cliente.

## Anexo 4: Protección de datos de carácter general

El Reglamento General de Protección de Datos («GDPR», por sus siglas en inglés) implica una serie de cambios de importancia con respecto a la protección de datos de carácter personal y amplía los derechos de las personas al otorgarles un mayor control sobre sus datos personales. KONE y las empresas del grupo KONE, le informan que los datos de carácter personal que nos sean facilitados en virtud del presente contrato, serán incorporados a nuestros ficheros ("Clientes"), - ver más en [www.kone.com](http://www.kone.com)

### 1. RECOPIACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El proceso de recopilación y tratamiento de sus datos de carácter personal, cumple con las políticas de tratamiento de datos de carácter personal, así como con las medidas de seguridad a las que se hace referencia por la normativa vigente en materia de protección de datos. Se pone en su conocimiento que al facilitar cualquier dato de carácter personal, se acepta expresamente el que sus datos puedan ser tratados y gestionados por KONE en calidad de responsable del fichero.

Los datos personales facilitados por el cliente, tienen como objetivo la siguiente **FINALIDAD**:

**permitir la elaboración de un presupuesto / contrato de obra y/o prestación de servicios (instalación, reparación, modernización, mantenimiento, etc..), así como formalizar su relación comercial y llevar a cabo todas aquellas actuaciones vinculadas y/o asociadas al presupuesto / contrato, además de cumplir con las obligaciones que legalmente se derivan de la relación comercial (empresa / cliente)**

### 2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD - CONFIDENCIALIDAD

KONE garantiza la total confidencialidad de los datos de carácter personal que sean facilitados, así como que únicamente serán utilizados de acuerdo con las finalidades indicadas en la política de protección de datos, cumpliendo con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Esta declaración de confidencialidad podrá ser complementada con otras declaraciones específicas de confidencialidad que serán de aplicación para soluciones / aplicaciones específicas.

### 3. DEBER DE INFORMAR A LOS INTERESADOS

En cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos así como en virtud del compromiso adquirido por KONE y las empresas del grupo KONE, en materia de protección de datos, a continuación, se procede a:

- Informarle de existencia del fichero o tratamiento, su finalidad y destinatarios.
- Informarle del carácter obligatorio o no de la respuestas a las preguntas formuladas, así como de sus consecuencias.
- Permitirle ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Facilitar la identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- Facilitar los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos.
- Informar sobre base jurídica o legitimación para el tratamiento.
- Informar sobre el plazo o los criterios de conservación de la información.
- Informar de la existencia de decisiones automatizadas o elaboración de perfiles.
- Informar de la previsión de transferencias a terceros países.
- Informarle de su derecho a presentar una reclamación ante las autoridades de control

### 4. CONCEPTOS BÁSICOS

A efectos informativos dejamos constancia de los conceptos básicos en materia de protección de datos de carácter personal

- Datos personales: toda información sobre una persona física identificada o identificable (interesado) – nombre, número de identificación, datos de localización
- Responsable del tratamiento: es la persona física o jurídica a la que corresponde decidir sobre la finalidad y los usos de la información / datos recopilados.
- Encargado del tratamiento: es la persona física o jurídica que presta un servicio al responsable del tratamiento que conlleva el tratamiento de datos personales por cuenta de éste.
- Fichero: conjunto de datos de carácter personal
- Interesado: persona física titular de los datos que sean objeto de tratamiento.

### 5. OBTENCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

KONE (y cualquiera de las empresas del grupo KONE), pueden obtener sus datos de alguna de la siguiente manera:

- Mediante la información que es facilitada directamente por el interesado y/o su representante legal a través de página web, email, presupuesto, contrato, etc.
- Mediante la información que es facilitada directamente por el interesado y/o su representante legal en el momento de la firma del contrato suscrito u otros formularios
- Fuentes de información abiertas como registros públicos, redes sociales, internet, guías telefónicas, etc., así como terceras empresas a las que el interesado hubiera dado consentimiento para que sus datos sean cedidos a KONE

## 6. TIPO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### DATOS BÁSICOS:

- Nombre / Apellidos / DNI / Fecha de Nacimiento / Dirección / Sexo / Pasaporte / Lenguaje
- Entidad / Cuenta Bancaria / Firma
- Email / Teléfono / Fax / Móvil

DATOS TRIBUTARIOS: Tributación a efectos de IVA, etc.

### CONTROL DE ACCESOS, CONTROL DE INCIDENTES, SEGURIDAD, Y COOKIES

- Dirección de IP y cookies durante la utilización de herramientas online.
- Contraseñas de acceso cuando se utilicen IT programas, accesos y herramientas online
- Gestión de incidentes con aseguradoras y corredurías (reclamaciones, etc..)
- Reclamaciones extrajudiciales / judiciales de empleados.

### ENCUESTAS DE CLIENTES

- Datos básicos para la realización de encuesta de sobre satisfacción con la ejecución del contrato, prestación del servicio, atención recibida, etc...(nombre, email, puesto, compañía, ...)
- Respuestas de tendencias (resultados). La participación de este tipo de encuestas es opcional y los datos de la encuesta serán trabados de forma conjunta no siendo posible conocer las respuestas individuales de un encuestado.

Los datos de carácter personal serán almacenados únicamente durante el tiempo que sea imprescindible, por lo que transcurrido el plazo establecido se procederá a su borrado y/o se anonimizarán. En aquellos casos en los que de conformidad con la legislación vigente sea necesario su consentimiento expreso, se le requerirá previamente para que nos facilite dicho consentimiento.

## 7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

En cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos a continuación le informamos de lo siguiente:

Responsable del Tratamiento: KONE Elevadores, S.A. (en adelante KONE)

Dirección postal: C/ Santa Leonor núm. 65 – Edificio F. 3ª Planta. 28037. Madrid

Email: [protecciondedatos@kone.com](mailto:protecciondedatos@kone.com)

Delegado de Protección de Datos: [gestionlegal@kone.com](mailto:gestionlegal@kone.com)

Nota: la mayoría de las herramientas y procesos utilizados para la recopilación de datos de carácter personal tiene carácter global, por lo que los datos facilitados por usted pueden ser gestionados de forma conjunta tanto por el responsables como por el encargado del tratamiento. Si quiere conocer más sobre KONE así como cualquier otra información de índole corporativa puede visitar la web – [www.kone.com](http://www.kone.com)

## 8. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

En cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos a continuación le informamos de lo siguiente:

Encargado del Tratamiento: KONE Corporation (en adelante KONE OY)

Dirección postal: Keilasama núm. 3 – 02150 Espoo. Finland

Email: [dataprotection@kone.com](mailto:dataprotection@kone.com)

Delegado de Protección de Datos: Data Protection Counsel

## 9. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

A continuación, se detallan las distintas finalidades del tratamiento de los datos de carácter personal que nos sean facilitados:

- Gestión del proceso de contratación del cliente así como para aquellas gestiones asociadas / procesos asociados a la relación comercial (suministro, facturación, gestión de incidencias. etc.
- Datos necesarios para identificar y controlar el acceso de los clientes a aplicaciones informáticas, etc.
- Datos necesarios para realización de reportes y gestión analítica de datos (los resultados siempre serán anónimos)
- Datos necesarios para gestionar determinados proyectos asociados a la actividad de la empresa (subvenciones, etc..)
- Datos necesarios para atender requerimientos de organismos oficiales, juzgados, tribunales, etc...

La inclusión de sus datos personales permitirá realizar los trámites asociados al contrato / presupuesto suscrito por el cliente (gestiones administrativas, financieras, fiscales, organismos públicos, seguridad social, etc..) así cualesquiera otras actividades asociadas a la relación comercial con el cliente.

## 10. LEGITIMACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos a continuación le informamos que la obtención y tratamiento de sus datos queda legitimada en base a: "*Consentimiento expreso del interesado y/o su representante legal, quien los facilita directamente a través de la firma del contrato de suministro e instalación, modernización, reparación, mantenimiento*". Además sus datos serán tratados con el siguiente objeto: "*cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales que resulten aplicables. Esta obligación existirá incluso una vez terminada la relación contractual.*"

Los datos de carácter personal serán almacenados únicamente durante el tiempo que sea imprescindible para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales así como para el cumplimiento de sus obligaciones legales y

fiscales si fuera necesario. por lo que transcurrido el plazo establecido se procederá a su borrado o se anonimizarán.

#### 11. DESTINATARIOS

En cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos a continuación le informamos que sus datos podrán ser cedidos / transferidos de conformidad con las siguientes indicaciones:

- Sus datos podrán ser cedidos a KONE Corporation o a otras empresas del grupo KONE
- Sus datos podrán ser transferidos a KONE Corporation o a otras empresas del grupo KONE
- Sus datos podrán ser cedidos a terceros con el objeto de que presten determinados servicios para la gestión del servicio contratado "desarrollo del servicio de instalación, modernización, mantenimiento, reparación, venta de repuestos" - (campañas de marketing, satisfacción, facturación, gestión de cobros, etc...)
- Sus datos podrán ser cedidos a organismos públicos y/o tribunales siempre que exista un requerimiento oficial y/o dicha petición se base en una exigencia legal.

#### 12. DERECHOS

En cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos a continuación le informamos del contenido y alcance de sus derechos, no sin antes recordarle que:

- En KONE nos comprometemos a facilitar a los interesados información sobre el procedimiento para poder ejercitar sus derechos, debiendo facilitar la presentación de las solicitudes para el ejercicio de sus derechos por medios electrónicos.

- Puede ejercer sus derechos de forma gratuita

Derechos en materia de protección de datos de carácter personal:

- Derecho de Acceso: derecho que se reconoce a los interesados a obtener una copia de sus datos personales que son objeto de tratamiento.

- Derecho a rectificar tus datos: cuando considere que son inexactos o cuando estén incompletos.

- Derecho a suprimir tus datos: cuando los mismos sean tratados de forma ilícita, o bien porque haya desaparecido la finalidad que motivó el tratamiento o recogida de los mismos, así como cuando se revoque de forma expresa el consentimiento otorgado o formalice su oposición a que sean tratados."

- Derecho de suspensión del tratamiento: cuando se impugna la exactitud de los datos y hasta el momento en el que se compruebe su exactitud por parte del responsable, así como en los casos en los que se ha ejercitado el derecho de oposición al tratamiento de datos, y se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los derechos del interesado".

- Derecho de oposición al tratamiento: cuando por motivos personales se opone al tratamiento (salvo que el responsable del tratamiento acredite un interés legítimo) o bien en aquellos casos en los que el tratamiento tenga como finalidad el marketing directo.

- Portabilidad de los datos: cuando se autoriza la portabilidad de los datos a otros proveedores de servicios en un formato estructurado, y siempre que sea hayan conseguido mediante consentimiento expreso o por existir un contrato.

Todas las solicitudes relacionadas con el uso de los derechos de la persona interesada se pueden enviar a KONE a través del formulario de contacto disponible en [www.kone.com](http://www.kone.com) - <http://www.kone.com/en/contact.aspx> (seleccionar la opción que corresponda, o directamente a:

Responsable del Tratamiento: KONE Elevadores, S.A. (en adelante KONE)

Dirección postal: C/ Santa Leonor núm. 65 – Edificio F. 3ª Planta. 28037. Madrid

Email: [protecciondedatos@kone.com](mailto:protecciondedatos@kone.com) / Delegado de Protección de Datos: [gestionlegal@kone.com](mailto:gestionlegal@kone.com)

## Anexo 5: Obligaciones del cliente - Servicio de mantenimiento - Ascensores

Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 «Ascensores» del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre (BOE 22/02/2013) - aplicable únicamente en ascensores.

El cliente es responsable de (artículo 5 ITC):

5.1.1 Mantener el ascensor en buen estado de funcionamiento durante todo el tiempo que pueda ser utilizado, cumpliendo las disposiciones reglamentarias pertinentes. En particular, deberá suscribir un contrato de mantenimiento con empresa conservadora de ascensores, facilitando la realización por la misma de las correspondientes revisiones y comprobaciones.

5.1.2 Impedir el funcionamiento del ascensor cuando tenga conocimiento, por sí mismo o por indicación de la empresa conservadora, organismo de control u órgano competente de la Administración Pública, de que su utilización no reúne las debidas garantías de seguridad.

5.1.3 En caso de accidente, anomalía en el funcionamiento, o cualquier deficiencia o abandono en relación con la debida conservación del ascensor, ponerlo en conocimiento inmediato de la empresa conservadora, mediante comunicación fidedigna. En caso de que la comunicación no sea atendida deberá denunciar esta circunstancia ante el órgano competente de la Administración Pública.

5.1.4 Solicitar a su debido tiempo la realización de las inspecciones periódicas, a las que se refiere el apartado 11 de esta ITC, facilitando para tal fin el acceso a los organismos de control y teniendo a su disposición el certificado de la última inspección.

5.2 El cliente deberá designar una persona, al menos, encargada del servicio ordinario del ascensor, para lo cual será debidamente instruida en el manejo del aparato por la empresa conservadora. En particular, la citada persona auxiliará al titular en el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los epígrafes anteriores (puntos 2 y 3).

5.3.2 Plazos. Las empresas conservadoras deberán realizar visitas para el mantenimiento preventivo de los ascensores, al menos, en los siguientes plazos:

5.3.2.1 Ascensores en viviendas unifamiliares y ascensores con velocidad no superior a 0,15 m/s: cada cuatro meses; A estos efectos, se entiende por vivienda unifamiliar la situada en parcela independiente que sirve de residencia habitual, permanente o temporal, para una sola familia.

5.3.2.2 Ascensores instalados en edificios comunitarios de uso residencial de hasta seis paradas y ascensores instalados en edificios de uso público de hasta cuatro paradas, que tengan una antigüedad inferior a veinte años: cada seis semanas.

5.3.2.3 Los demás ascensores: cada mes.

7. Obligaciones de las empresas conservadoras de ascensores en relación con su actividad (artículo 7 ITC).

Las empresas conservadoras de ascensores estarán sujetas a las siguientes obligaciones, que constarán en el contrato de mantenimiento:

7.1 Conservar los ascensores de acuerdo con lo estipulado en esta ITC.

7.2 Garantizar, en plazo máximo de 24 horas, el envío de personal competente cuando sea solicitado por el titular o por el personal encargado del servicio ordinario del ascensor para corregir averías que ocasionen la parada del mismo, sin atrapamiento de personas en la cabina, y de manera inmediata cuando sean requeridos por motivo de parada del ascensor con personas atrapadas en la cabina o accidentes o urgencia similar.

7.3 Poner por escrito en conocimiento del titular los elementos del ascensor que hayan de 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 vigentes que le fueran exigibles.

7.4 Interrumpir el servicio del ascensor cuando apreciara riesgo grave e inminente de accidente, hasta tanto no se realice la oportuna reparación.

7.5 En caso de accidente, con daños a personas o cosas, deberá ponerlo en conocimiento del órgano territorial competente de la Comunidad Autónoma, manteniendo interrumpido el servicio del ascensor hasta tanto no se realice la oportuna reparación e inspección, en su caso, y lo autorice dicho órgano.

7.6 Mantener al día el registro que se menciona en 5.4 de esta ITC.

7.7 Dar cuenta al órgano competente de la Comunidad Autónoma donde se ubiquen los correspondientes aparatos, en el plazo máximo de 30 días, de todas las altas y bajas de contratos de conservación de los ascensores que tengan a su cargo, poniendo a disposición del mismo los correspondientes historiales de mantenimiento.

7.8 Notificar al titular del aparato la fecha en la que corresponde realizar la próxima inspección periódica, con antelación mínima de dos meses.

7.9 Estar presentes en las inspecciones periódicas 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.

Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de aparatos de elevación y manutención de los mismos.

El cliente es responsable de (artículo 13 Real Decreto):

13.1 cuidar que el ascensor se mantenga en perfecto estado de funcionamiento así como impedir su utilización cuando no ofrezca las debidas garantías de seguridad para las personas o cosas, debiendo cumplir con las siguientes obligaciones:

Contratar el mantenimiento y revisiones con una empresa mantenedora.

Solicitar a su debido tiempo la realización de las inspecciones periódicas

Impedir el funcionamiento del ascensor cuando directa o indirectamente tenga conocimiento de que la misma no reúne las debidas condiciones de seguridad.

En caso de accidente deberá informar al Órgano Territorial competente y a la empresa mantenedora, quedando el ascensor fuera de servicio hasta que se realicen las pruebas y comprobaciones pertinentes, y sea autorizada su puesta en marcha por el organismo competente.

Facilitar a la empresa mantenedora la realización de las revisiones y comprobaciones que debe realizar.



## Documento de desistimiento

Don/Doña.....DNI  
número .....

en nombre de representación de (indicar nombre del  
cliente) .....

manifiesto mi intención de desistir del contrato de mantenimiento  
núm. ....de fecha.....

En, ....., a .....de ....., de 20.....

Fdo. ....  
En calidad de .....

Nota: en caso de actuar en nombre de una persona jurídica (comunidad de propietarios o empresa) deberá remitir copia de su DNI así como del documento acreditativo de su representación (designación como presidente / administrador / apoderado, etc).

### Remitir a:

marvi Ascensores S.L. C/ Alcalde Pujol, 7 - 25006 - Lleida  
Fax: 973 228970 / Email: [atencionalcliente@ascensoresmarvi.com](mailto:atencionalcliente@ascensoresmarvi.com)  
Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se informa al cliente de que puede ejercitar su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales desde la firma del contrato sin necesidad de alegar justa causa alguna y sin que ello conlleve ningún tipo de penalización o indemnización.





## SEPA Recibo Domiciliado

marvi Ascensores S.L.  
C/ Alcalde Pujol, 7  
25006 Lleida  
ESPAÑA

CIF: B-60600897

Nº Identificador: ES89000B60600897

marvi:

Nº Mandato: ..... (a ser completado por marvi)

Mediante la firma de este mandato, usted autoriza a (A) **marvi** Ascensores S.L. a enviar instrucciones a su entidad bancaria para debitar de su cuenta, y (B) su entidad financiera realizará los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de **marvi** Ascensores S.L.

De acuerdo a sus derechos, usted 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 (8) semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta.

Por favor, complete todos los campos a continuación:

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Código postal: \_\_\_\_\_  
Ciudad / Provincia: \_\_\_\_\_  
País: \_\_\_\_\_  
SWIFT BIC: \_\_\_\_\_  
Cuenta Bancaria - IBAN: \_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_

Nota: Por favor devuelva este mandato firmado a la dirección de **marvi** Ascensores S.L. indicada al inicio de esta hoja

