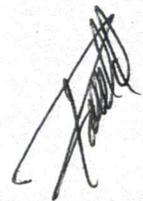




**OTIS**  
SERVICE

Silver

Contrato de Servicio



# Nuestros Compromisos

## 1. Cuerpo Técnico de OTIS

1. Elevadores Otis, S. de R.L. de C.V. ("OTIS") llevará a cabo todos los trabajos estipulados en el presente contrato (el "Contrato") mediante técnicos especializados, debidamente capacitados, entrenados, especializados, quienes contarán para la prestación de los servicios de este contrato con uniforme del año.

Mediante el presente Contrato, OTIS ofrece el completo servicio de conservación, reparación y comunicación, asegurando:

- El funcionamiento confiable y seguro de sus Equipos
- La comunicación y apoyo técnico al Cliente.

## 2. Mantenimiento Preventivo y Correctivo

OTIS proporcionará servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo, en los horarios indicados en las condiciones contractuales de conformidad con las siguientes estipulaciones. En caso de que el Cliente requiera la atención en un horario y/o día distinto al señalado en el presente Contrato, dicha atención tendrá un costo adicional el cual será notificado al Cliente al momento de requerir el servicio.

El mantenimiento preventivo del (los) equipo(s) (el o los "Equipo(s)") objeto del Contrato se proporcionará mediante visitas de acuerdo a un programa de mantenimiento preventivo, ejecutado por nuestros técnicos y supervisado por personal calificado.

Por cada una de las visitas de los técnicos que se realicen con motivo del mantenimiento preventivo o correctivo, el Cliente o su Representante en el inmueble (el "Inmueble") en donde se llevarán a cabo los trabajos objeto del Contrato, deberá firmar de conformidad un comprobante de visita, en el que se especificará el tipo de servicio realizado, cuya copia fiel será entregada en el mismo momento al Cliente o representante, conservando OTIS el original

Las Partes manifiestan que en caso de que personal de OTIS se presente en el Inmueble a efecto de realizar el servicio de mantenimiento objeto del presente contrato y no pueda realizarlo en virtud de que El Cliente o la persona autorizada por El Cliente no se encuentre o no reciba al personal de OTIS, se dejará constancia de tal situación mediante una notificación por escrito. El cliente podrá reprogramar el servicio de mantenimiento en el transcurso del mismo mes en el que no se pudo prestar el servicio por las causas señaladas en el presente párrafo, llamando a OTISLINE. Los gastos adicionales para la reprogramación correrán por cuenta del cliente.

En el mantenimiento preventivo se realizarán los ajustes menores necesarios al (los) Equipo(s) y se proporcionará una limpieza y lubricación en las partes mecánicas y eléctricas, con grasas, aceites y lubricantes especiales, de acuerdo a especificaciones técnicas de OTIS.

En el mantenimiento preventivo se revisarán y probarán periódicamente los dispositivos de seguridad.

Los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo realizados fuera de los horarios indicados en las condiciones contractuales serán facturados de acuerdo con las tarifas estándar de horas de trabajo extraordinario vigentes.

## 3. Visitas de Seguridad

OTIS se encuentra facultado para realizar anualmente una prueba del sistema de seguridad del (los) Equipo(s).

Para el caso de la prueba de equipos hidráulicos, la prueba de sistema presión hidráulica, será realizada una vez al año.

OTIS ofrece el mas completo servicio de conservación, reparación y comunicación

El mantenimiento preventivo de sus equipos alarga la vida útil y evita costos adicionales a largo plazo.

El comprobante de visita permite a nuestros clientes tener soporte de los trabajos realizados y atención prestada.

Para OTIS la seguridad de los usuarios, así como la de los empleados, es la principal prioridad.

#### 4. Cobertura de reparaciones y partes para Elevadores

Este Contrato no incluye refacciones. Cualquier refacción que se requiera, será cobrada por separado.

#### 5. Servicios no cubiertos

OTIS no está obligado a hacer reposiciones o reparaciones, derivadas del uso indebido del (los) Equipo(s), negligencia del Cliente o del usuario del (los) Equipos, sobrecargas, daños intencionales causados por el Cliente o por terceras personas, fuera del control de OTIS y no imputable a OTIS.

OTIS no se hace responsable del mal funcionamiento del (los)Equipo(s), provocados por casos fortuitos como: huelga, temblor, huracán, problemas causados por actos de vandalismo, filtraciones de agua, sobrecarga del (los) equipo(s) por arriba de lo permitido, suministro de energía eléctrica, defectuosa construcción civil del inmueble, incendios dentro del inmueble, piezas o trabajos defectuosos realizados por personal ajeno a OTIS.

Cuando ocurra alguno de los siniestros y eventos mencionados en el punto anterior y el (los) Equipo(s) quede sin funcionar, OTIS se compromete a presentar al Cliente el presupuesto correspondiente de los trabajos requeridos para la solución del problema.

La renovación, reparación o sustitución de las partes que a continuación se mencionan, no quedan incluidas en este contrato.

Para elevadores:

Cabina: Pisos, plafones, lámparas, marcos, tableros, ventilador, sardineles, acabados ornamentales, switch de llave y llaves.

Puertas: Marcos, umbrales, sardineles, forros o pintura de las mismas puertas tanto de carro como de pasillo, dispositivos de cierre.

Línea de Alimentación, baterías de operación.

Cubo: Rieles, y en hidráulicos, la cubierta, la camisa y el pistón.

Para escaleras eléctricas:

Lámparas y balastradas, platos de desembarque, cadena de escalones, estructura y zoclos.

#### 6. Pedidos electrónicos

Las Partes manifiestan, que en caso que el Cliente requiera refacciones o servicios no incluidos en el presente Contrato, el Cliente podrá solicitarlo a OTIS vía correo electrónico el cual constituirá un pedido electrónico (el "Pedido Electrónico").

El Cliente deberá enviar cada Pedido Electrónico a la dirección de correo mencionada en la Caratula del contrato.

Las Partes acuerdan que los Pedidos Electrónicos se considerarán recibidos por OTIS al día hábil siguiente a la fecha del acuse de recibo mediante correo electrónico por parte de OTIS al Cliente.

El Cliente autoriza expresa e irrevocablemente en este acto que OTIS procese los Pedidos Electrónicos enviados por las personas señaladas en la Carátula sin necesidad de trámite adicional alguno por lo que OTIS procederá a enviar la factura correspondiente al Cliente para su pago inmediato.

En caso que El Cliente requiera modificar alguna de las direcciones de correos electrónicos en la Caratula referidas deberá informarlo por escrito a OTIS a través de la dirección electrónica mencionada en la Caratula y OTIS se considerará como debidamente notificado de tal cambio, al día hábil siguiente a la fecha del acuse de recibo mediante correo electrónico por parte de OTIS al Cliente.

El servicio de Pedidos Electrónicos antes referido, se encontrará vigente durante la duración del presente Contrato, salvo convenio expreso y por escrito entre las Partes en otro sentido.

La falta de pago oportuno de una factura de un Pedido Electrónico otorgará el derecho a OTIS de suspender al Cliente las garantías a que se refiere este Contrato así como el mantenimiento preventivo y correctivo y la atención de llamadas a través del sistema OTISLINE, hasta que el Cliente cubra el monto total de la factura en cuestión así como los intereses moratorios correspondientes a razón del interés mercantil local (7% anual)

En caso de que exista una ley o disposición de autoridad fiscal que altere el límite máximo permitido para la estipulación de las tasas de los intereses moratorios, este nuevo límite máximo será aplicado automáticamente al presente contrato independientemente de cualquier procedimiento aviso o notificación a partir de la vigencia de la nueva ley.

Claridad en los servicios cubiertos y no cubiertos, lo que facilita la gestión del contrato.

El pedido electrónico permite agilizar el proceso de compra, en caso de que se requiera.

## 7. Suministro de refacciones y trabajos de taller

OTIS cuenta con Almacenes de Servicio distribuidos en la República de Honduras para suministrar refacciones para atender las necesidades específicas de su(s) Equipo(s), siendo la distribución de las mismas a través de su almacén central.

Los elevadores tienen una vida útil estimada de 10 años siempre y cuando se lleve a cabo un mantenimiento periódico

## 8. Vida útil del elevador

conforme a la rutina recomendada por el fabricante. En condiciones de ambientes corrosivos, la vida útil se determina de común acuerdo entre fabricante del equipo o contratista y dueño del inmueble o el contratante. La operación con sobrecarga del equipo y el uso negligente reduce la vida útil.

## 9. Garantía en el Suministro de Materiales

OTIS garantizará el suministro de refacciones originales para el (los) Equipo(s) OTIS amparado(s) en este Contrato por un periodo de diez (10) años, a partir de la fecha de instalación del (los) Equipos.

Las partes acuerdan que en el caso de existir cambios de diseños, avances tecnológicos o estado de obsolescencia que ocasionen que algunas de las refacciones pueden ser descontinuadas y que por ende se dificulte el mantenimiento y/o la operación eficiente del (los) Equipo(s), OTIS notificará por escrito lo anterior al Cliente informando los cambios que se recomienda llevar a cabo al (los) Equipo(s), así como el costo involucrado. En su caso, las modificaciones al (los) Equipo(s) deberán autorizarse dentro del término de doce (12) meses contados a partir de la fecha de la notificación mencionada, toda vez que en caso contrario, OTIS no estará obligado a conservar los costos informados al Cliente.

En caso que no se lleven a cabo las modificaciones al (los) Equipo(s) recomendadas por OTIS, OTIS y el Cliente se obligan a llevar a cabo las modificaciones pertinentes al Contrato con objeto de excluir los componentes que no podrán ser objeto del mantenimiento por obsolescencia o inexistencia de refacciones, y/o en su caso, ajustar el monto correspondiente al Contrato, en el entendido además que el Cliente reconoce la reducción de la vida útil del (los) Equipo(s).

El hecho de no realizar la modernización o los cambios recomendados por OTIS, exime a OTIS de su responsabilidad por el desempeño del componente correspondiente.

Asimismo, el Cliente reconoce que en caso de que realice alteraciones al (los) Equipo(s) sin notificar a OTIS, y derivado de dichas modificaciones, el (los) Equipo(s) presenten algún riesgo o bien se deriven reclamaciones de los mismos, por este medio el Cliente libera a OTIS de cualquier tipo de responsabilidad, comprometiéndose a mantener indemne y exonerado de toda responsabilidad a OTIS de cualquier reclamación derivada de la modificación del (los) Equipo(s).

OTIS podrá rescindir el presente Contrato unilateralmente sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial si a juicio de OTIS como resultado de las modificaciones que realice el Cliente al (los) Equipos los mismos no pueden funcionar, bajo cualquier otra disposición de OTIS o bajo cualquier legislación aplicable.

# Usted: Nuestra prioridad

## 10. OTISLINE

OTIS atenderá las llamadas del Cliente referentes a usuarios atrapados en (los) Equipo (s) así como Equipo(s) que han dejado de funcionar a través del servicio "OTISLINE" (Número 22213648) de acuerdo a lo indicado en las condiciones contractuales y de los horarios de atención mencionados al inicio del presente contrato. Dicho servicio cuenta con una red digital de telefonía y un sistema de comunicación directa con nuestros técnicos, siendo responsabilidad de OTIS, contar con una plantilla de técnicos especializados para atención de las mismas.

En caso de que se presente gente atrapada en el interior un Equipo, las llamadas realizadas a OTISLINE, serán atendidas como prioridad en cualquier día y horario. Por seguridad de la gente atrapada en el interior de un Equipo, la liberación deberá ser hecha exclusivamente por los técnicos de OTIS, o en caso de emergencia por las autoridades correspondientes. En estos casos, el uso del Equipo deberá ser suspendido hasta la verificación del (los) Equipo(s) realizada por los técnicos de OTIS.

OTIS garantizará el suministro de refacciones originales para el (los) Equipo(s) amparado(s) en este Contrato.

OTISLINE  
22213648

OTISLINE es un servicio exclusivo de OTIS que ofrece operadores calificados para transmitir de manera rápida y eficaz sus solicitudes al área técnica.

Cualquier llamada realizada a OTISLINE por el Cliente fuera de los horarios definidos en los horarios de atención al inicio del presente Contrato, será facturada de manera separada y deberá ser pagada por el Cliente. En caso de que derivado a una llamada fuera de los horarios establecidos en el presente Contrato se realice una visita no contemplada, el Cliente deberá de pagar por las horas invertidas por el personal de OTIS.

También se cobrará por separado las llamadas:

- a) motivadas por falta de energía, exceso de peso en cabina, falsa comunicación de personas atrapadas en el interior del Equipo, infiltración de agua en el cuarto de máquina, el foso o la cabina.
- b) aquellas que no sean motivadas por una falla técnica del Equipo.

#### 11. Ejecución y facturación automática de reparaciones de mantenimiento preventivo y correctivo.

Para agilizar la atención y servicio, el Cliente solicita y autoriza por este medio a OTIS, la ejecución y la facturación de las reparaciones de mantenimiento preventivo y correctivo no cubiertas por este Contrato, siempre y cuando las mismas no excedan la cantidad de \$100.00 (Cien dólares 0/100 USD) al mes.

El servicio de ejecución y facturación automática de reparaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, será aplicable únicamente si el Cliente se encuentra en cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato y no tiene adeudo con facturaciones anteriores por cualquier concepto.

Cuando ocurra esta necesidad, y el Cliente se encuentre en cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato, OTIS comunicará al Cliente sobre la necesidad de realizar las reparaciones mencionadas por lo que presentará al Cliente la factura correspondiente.

#### 12. Oficinas de Atención

OTIS cuenta con oficinas comerciales y de servicio, ubicadas en Tegucigalpa y San Pedro Sula en la República de Honduras para la prestación de los servicios objeto del Contrato, las cuales cuentan con los recursos técnicos y materiales necesarios para los requerimientos específicos de cada plaza.

OTIS cuenta con un área de atención a clientes cuyo objetivo primordial es recibir sus observaciones al servicio prestado por nuestra empresa, buscando dar respuesta efectiva a cada uno de éstos.

#### 13. Monitoreo Remoto

En aquellos equipos en los que la tecnología lo permita el Cliente autoriza a OTIS a acceder de manera remota al (los) Equipo(s) con la finalidad de reducir los tiempos de respuesta en el caso de algún llamado a OTISLINE.

#### 14. E-Service®

OTIS pondrá a disposición del Cliente y de manera gratuita en servicio en línea (E-Service) el cual permitirá al usuario el acceso a información detallada sobre el desempeño técnico del (los) Equipo (s), con datos referentes al mantenimiento correctivo, tales como la fecha y hora en la cual se realiza el reporte a OTIS, la hora de llegada de Personal de OTIS, el tiempo incurrido en la solución del problema, entre otras. OTIS enviará un correo electrónico al Cliente con todo el procedimiento realizado a el (los) Equipo(s).

Para la activación y acceso al servicio señalado en la presente, es necesario que el Cliente tenga un nombre de usuario y una contraseña los cuales podrá dar de alta mediante una llamada telefónica a OTISLINE.

# El valor de su Inversión

#### 15. Precio y forma de pago

Como contraprestación del presente Contrato, el Cliente se obliga a cubrir a OTIS la cantidad mencionada en la primera página del contrato más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, (la "Contraprestación").

La Contraprestación será facturada y pagada de conformidad con lo señalado en la carátula del presente Contrato.

Los pagos deberán realizarse por adelantado en el domicilio de OTIS, ubicado en Col. Lomas del Guijarro Calle Principal, Edificio Plaza Guijarro, Contiguo al Ministerio Público, 1er. Nivel, Tegucigalpa, Honduras o bien por transferencia bancaria o depósito en cualquiera de las sucursales del Banco de América Central (BAC), cuyos domicilios manifieste el Cliente conocer en este acto, bajo protesta de decir verdad y cuyos números de cuenta se manifiestan a continuación:

La ejecución y facturación automática de refacciones menores permite reducir el tiempo de no-disponibilidad del elevador.

OTIS cuenta con un área de atención a clientes cuyo objetivo primordial es recibir sus observaciones al servicio prestado por nuestra empresa.



*(Handwritten signature and initials)*