



## FAQ

### **Qu'est-ce qu'un état des lieux d'un ascenseur, d'une porte automatique ou d'autres moyens d'accessibilité ?**

Pour chaque consultation de contrat de maintenance, Up'timal réalise un état des lieux gratuit sur les équipements concernés.

Ce diagnostic visuel et rapide (Environ 30 minutes) permet de vérifier de nombreux points importants afin d'avoir une vision plus claire de l'état de votre installation, chiffrer au plus juste le prix du contrat, conseiller au mieux le client sur le contrat qui serait le plus adapté à son appareil, alerter sur les potentiels travaux à réaliser et anticiper sur les éventuels problèmes de pièces détachées.

### **Qu'est-ce que l'étude de sécurité d'un ascenseur ?**

Dans le cadre de la prise en charge de la maintenance d'un nouvel appareil, une Étude de Sécurité (EDS) est réalisée sur place par Up'timal.

Cette Étude de Sécurité permet d'évaluer l'ensemble des risques dans l'environnement de travail pour toutes personnes qui serait amenée à intervenir sur l'ascenseur.

Cette Étude de Sécurité est réalisée par un expert technique Up'timal.

Cette Étude de sécurité est affichée en machinerie et est remis au propriétaire de l'équipement.

### **Quels sont les types de contrat de maintenance d'un ascenseur ?**

Up'timal propose deux contrats de maintenance.

#### **Le contrat « minimal » :**

Le contrat « minimal » comprend uniquement les visites de maintenance et interventions en cas de panne ainsi que la réparation ou le remplacement des pièces comprises au contrat, lorsque dans les conditions normales d'utilisation, elles présentent une usure excessive ou sont défectueuses. La plupart des

pièces détachées à changer sont donc facturées au client, en supplément de son contrat.

#### **Le contrat « étendu » :**

Le contrat « étendu » comprend les visites de maintenance et interventions en cas de panne ainsi que la réparation ou le remplacement d'un plus grand nombre de pièces détachées qui sont usées ou défectueuses, dans des conditions normales d'utilisation.

L'état des lieux que Up'timal propose gratuitement permet de vous conseiller au mieux, selon vos attentes et vos besoins, sur le contrat qui sera le plus adapté.

### **Comment résilier mon contrat de maintenance d'ascenseur, de porte et/ou automatisme pour passer chez Up'timal ?**

#### **Quelques conseils pour vous accompagner !**

Vous souhaitez confier à Up'timal la maintenance de vos équipements ? Afin que Up'timal devienne votre nouveau partenaire, il est nécessaire d'envoyer un courrier de résiliation à votre prestataire actuel en respectant les délais et conditions contractuelles. En général, le préavis de réalisation est de 3 mois (6 mois pour certains contrats).

Si la gestion de votre copropriété est assurée par un syndic professionnel, nous vous conseillons de vous rapprocher de votre gestionnaire. Il pourra effectuer les démarches de résiliation. Si vous êtes dans une copropriété autogérée, vous devez envoyer vous-même la lettre de résiliation en lettre recommandée. De nombreux exemples de lettre de résiliation existent sur Internet.

**Bon à savoir :** La Loi Châtel vous permet de résilier à tout moment le contrat de maintenance qui vous lie à votre prestataire, dans le cas où il n'aurait pas notifié du renouvellement du contrat de maintenance.

En effet, votre prestataire est tenu de vous informer au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction (soit avant le .../...



## FAQ

31 août si le terme du contrat est le 31 décembre et qu'il faut manifester son intention au plus tard 3 mois avant). Si l'avis n'est pas reçu dans ces délais, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment et sans pénalité à compter de la date de reconduction.

### **À quoi sert mon espace client ?**

Grâce à l'identifiant et au mot de passe qui vous a été communiqué à la souscription du contrat, votre espace client vous permet de suivre toutes les interventions ayant eu lieu sur votre équipement de façon rapide et efficace : état des lieux, maintenance périodique, panne, réparation...

Vous pouvez également consulter l'historique des rapports, des devis et des factures en temps réel.

### **À qui m'adresser en cas de problème sur mon ascenseur ? Sur ma porte de garage ? En cas de questions ?**

Pour toute demande, le service support est là pour ça : [bonjour@uptimal.fr](mailto:bonjour@uptimal.fr)

Votre demande sera adressée à votre interlocuteur dédié et traitée dans les meilleurs délais.

Pour toute demande urgente d'intervention, contactez-nous au : 04 69 00 69 69

### **Quel est le délai d'intervention pour les usagers bloqués en cabine d'ascenseur ?**

Réglementairement et contractuellement, pour les usagers bloqués en cabine, nous devons intervenir en moins d'une heure.

Lorsque qu'une demande d'intervention pour une personne bloquée en cabine d'ascenseur nous est signalée, le top départ est donné au technicien se situant le plus proche géographiquement des lieux et en parallèle à notre partenaire, spécialisé dans la désincarcération de personnes bloquées dans les ascenseurs.

Lorsque le technicien, spécialiste de la désincarcération intervient en premier, les usagers sont uniquement désincarcérés, et l'ascenseur est laissé à l'arrêt. Seul le technicien Up'timal est habilité à prendre la décision, en fonction de l'état de l'appareil, à remettre l'ascenseur en service ou non.

Cette stratégie nous permet de doubler nos chances d'intervenir dans un délai de 30 minutes.