

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – O2 BRICO

Applicables à compter du 1^{er} mars 2017

Le prestataire, dont les coordonnées figurent sur le devis, peut être soit un prestataire intégré au réseau O2 soit un prestataire indépendant franchisé est ci-après dénommé le « prestataire » ou « O2 ».

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous. En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client. Dans tous les cas, le prestataire ne propose les offres de services du réseau O2 que dans la limite des déclarations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisée.

CAPACITE

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde de type curatelle ou tutelle mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. Le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde de type curatelle ou tutelle, ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

DEVIS

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'établissement. Le devis est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature.

1- INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

1.1. Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier (à l'adresse indiquée sur le formulaire détachable intégré au présent contrat) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.2. Effets de rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du client du présent contrat. Le client accepte expressément qu'il sera remboursé par chèque ou virement par le prestataire ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client. Si le client demande de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer le montant relatif aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'au moment où il a informé le prestataire de sa volonté de rétractation du présent contrat.

1.3. Renoncement du client à son droit de rétractation

Le client est informé que s'il demande à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, dans ce cas, conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne pourra être exercé.

2- PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

2.1. Tarifs

Les prestations sont facturées selon le tarif indiqué sur le devis signé par le client.

2.2. Non-réalisation de la prestation

Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation sans pour autant lui ouvrir droit à une quelconque indemnisation.

2.3. Paiement

2.3.1. Facture

Une facture est adressée au client.

À tout moment, le prestataire pourra procéder à la dématérialisation de ses factures après information du client. Dans ce cas, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il appartiendra au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client devra communiquer au prestataire une adresse de courriel valide et l'informer de tout

changement de cette adresse de courriel. Le client pourra demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande expresse auprès du service client. Sa demande sera prise en compte sous un délai de quinze jours.

2.3.2. Moyens de paiement

Le prestataire accepte les paiements par prélèvement SEPA, virement, chèque et chèque emploi service universel (CESU).

2.3.3. Modalités de paiement

Toutes les modalités de paiement sont explicitées sur le devis. Le client reconnaît les avoir reçues et les accepter expressément.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation à compter de l'information préalable à cet effet.

2.4. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le paiement d'une somme de 50 euros au titre des frais forfaitaires d'ouverture du dossier d'impayé ;
- le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues ;
- la suspension ou l'annulation, au choix du prestataire, de toute prestation.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner, au choix du prestataire, la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 150 euros.

2.5. Avantage fiscal - Délivrance d'une attestation fiscale

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès des organismes concernés.

2.5 Aide potentielle au financement de prestations

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés.

3- EXECUTION DES PRESTATIONS

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par O2. A l'inverse, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge du client. Par ailleurs, le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

Par ailleurs, en cas de fourniture par le client de matériel, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation. Par ailleurs, le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

Le client devra laisser accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. Egalement, un accès aux toilettes devra être prévu.

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au client. La survenance d'un cas de force majeure, telle que défini par les tribunaux français, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant. De plus, afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du prestataire.

Le client est informé et accepte expressément que le présent contrat peut être cédé de plein droit à toute entité du réseau O2.

4. MODALITES D'INTERVENTION

4.1. Jours et heures d'intervention

Le client souhaitant réaliser des prestations de bricolage à son domicile devra contacter le Service Clients d'O2, par téléphone, au 02 43 72 02 02.

Les prestations seront réalisées du lundi au vendredi, aux jours et heures convenus avec le client, sans pouvoir débiter avant 6 heures et se finir après 21 heures.

4.2. Réalisation des prestations par plusieurs intervenants

Pour des raisons d'organisation et de qualité de services, le prestataire aura la possibilité, sauf à ce que le client s'y oppose expressément, de faire réaliser les prestations par plusieurs intervenants, entraînant ainsi une diminution corrélative du temps de présence du prestataire chez le client. Dans ce cas, le nombre d'heures de prestation réalisées correspondra à la somme des heures effectuées par chacun des intervenants.

4.3. Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à un tiers, ...), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

4.4. Présence d'enfants

En cas de présence d'enfants au domicile du client lors des prestations, le client reconnaît que le prestataire ne surveille pas les enfants. En cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants, ou de son fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

5- DUREE

La durée des prestations peut être plus ou moins longue que celle prévue dans le devis sans que cela n'impacte la facturation qui ne sera basée que sur celle indiquée sur le devis signé par le client. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire et qui donnera lieu à l'établissement d'un nouveau devis.

Toute prestation a une durée minimale d'une heure et maximale de 2 heures.

6- FACTURATION

Le montant facturé sera celui indiqué sur le devis signé par le client

Cas particulier de l'option « Evacuation des déchets »

Le montant facturé pour cette option inclut les frais de déplacement au centre de traitement des déchets (temps passé et frais kilométriques), ainsi que le coût de la destruction des déchets.

A la demande du client, et après accord du prestataire, les pièces ou appareils remplacés pourront être emportées par O₂. Dans ce cas, le client renonce à toute réclamation contre O₂.

7- REALISATION DE LA PRESTATION

7.1. Devis

Le client est informé que toute intervention fera l'objet d'une évaluation par le prestataire reprenant les éléments constitutifs de la prestation tels que : la liste des tâches à réaliser, la durée estimée, le besoin éventuel de petites fournitures complémentaires à la réalisation de la prestation, les informations essentielles à la bonne réalisation des prestations, ...

7.2. Exécution des prestations

7.2.1. L'approvisionnement en matériels, produits, fournitures, ... nécessaires à la réalisation de la prestation est à la charge du client. Toutefois, le client peut laisser le soin au prestataire de s'approvisionner en matériels, produits, fournitures, ... nécessaires à la réalisation de la prestation.

Tout déplacement du prestataire, au cours de la prestation, pour l'approvisionnement en matériels, produits, petites fournitures, ... sera compris dans le temps d'intervention et réduira d'autant le temps de prestation effectivement réalisé chez le client.

Dans ce cas, le client est informé que tout approvisionnement par O₂ en matériels, produits, fournitures, ... nécessaires à l'intervention est effectué aux tarifs et conditions du prestataire. Le client s'engage à rembourser à O₂ tout frais exposé dans le cadre de cet approvisionnement.

7.2.2. Le client est informé que, pour les besoins de l'intervention, une mise hors tension de toute ou partie des installations et équipements pourra s'avérer nécessaire. O₂ ne pourra être tenue pour responsable en cas de dysfonctionnements ou de détériorations consécutives à la remise sous tension (déprogrammation de matériels de surveillance médicale, alarme, ...). Avant toute intervention, le client doit signaler à O₂ les installations qui ne doivent pas être mises hors tension.

7.2.3. Dans le cadre de l'établissement des conditions de réalisation et d'exécution des prestations de bricolage, O₂ peut être amenée à prendre des photographies du domicile du client. Ces photographies sont uniquement destinées aux besoins de l'intervention et ne font pas l'objet d'une exploitation commerciale.

Si le client ne souhaite pas la réalisation de ces dernières, il devra le signaler au prestataire lors de la signature du devis en le mentionnant à l'écrit. En outre, le client peut à tout moment demander la suppression pour l'avenir des photographies en formulant une simple demande par courrier auprès du prestataire.

7.2.4. Le client autorise par avance que tout encadrant d'O₂ puisse venir à son domicile pour contrôler la qualité des prestations réalisées par ses intervenants.

8- GARANTIE QUALITE « SATISFAIT OU REFAIT »

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le client autorise par avance toute personne de la société du prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations. Dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci pourra être refaite. Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen ne sera pas prise en considération. En toute hypothèse, le prestataire est déchargé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

9- RESPONSABILITE - ASSURANCE

Le prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le client, de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requises par le client, ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible. En fonction de la typologie des prestations choisies, une franchise, telle que prévue par la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution des prestations, sera appliquée.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client s'engage à signaler immédiatement tout dommage par téléphone auprès du Service Clients O₂, et à le confirmer, au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à O₂ - Centre Administratif - 15 rue Edgar Brandt - BP 25118 - 72005 Le Mans Cedex 1. Tout signalement d'un dommage sans production de justificatifs et/ou hors le cadre de cette procédure ne sera pas pris en considération.

10- CLAUSE PENALE - NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, tout client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qui a réalisé des prestations dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1 000 euros.

A toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

11- INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données à caractère personnel demandées au client lors de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci. Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité. Toutefois, et conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de suppression et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse du prestataire telle qu'indiquée à la première page du devis.

D'autre part, les informations communiquées pourront également être utilisées à titre promotionnel et/ou publicitaire par le prestataire ou par l'un de ses partenaires. Si le client ne souhaite pas que les données à caractère personnel le concernant soient utilisées dans ce cadre, il devra le signaler lors de la signature du devis en cochant la case correspondante qui figure sur ledit devis. Il pourra revenir à tout moment sur cette décision en écrivant à l'adresse précitée.

Le client reconnaît qu'il a été informé de la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

12- COORDONNEES DU SERVICE CLIENTS

Pour toute demande d'information, de médiation ou réclamation relative aux présentes, le client peut contacter le Service Clients d'O₂ au 02 43 72 43 44 (appel non surtaxé).

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Nature du contrat : _____

Commandé le : _____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Date : _____

Signature du consommateur :