

CONDITIONS GÉNÉRALES

(applicables au 1^{er} janvier 2020)

Le prestataire, dont les coordonnées figurent sur le devis et sur la première page du présent contrat, peut être soit un prestataire succursaliste du réseau O2 soit un prestataire franchisé indépendant, et est ci-après dénommé « le prestataire » ou « O2 ».

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation 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 service du réseau O2 que dans la limite des déclarations, agréments et/ou autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisée.

Les conditions particulières dérogent aux conditions générales, lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

► A- CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR O2

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : 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. De plus, 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 (par exemple : 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. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature ou de la date de signature du contrat.

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 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier (à l'adresse indiquée au verso du 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 et non consommés

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. 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 un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire par le client de sa volonté de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

1.3. Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation

Dans le cadre des prestations régulières, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat.

1.4. Renoncement du client à son droit de rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra exercer son droit de rétractation s'il demande expressément 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, conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation.

2- PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

2.1. Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le prestataire s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur. Le prix s'entend toutes taxes incluses, à l'exclusion des frais liés aux matériels, produits d'entretien et frais de repas qui restent à la charge du client, et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion, frais de mise en place...) qui seront facturés au client qui l'accepte expressément au tarif alors en vigueur.

2.2. Contrôle interne des heures réalisées

Hors les cas prévus à l'article A-2.3. des présentes, les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées dans le système de télégestion. Le client autorise à ce titre la mise en place à son domicile des moyens permettant cette télégestion. Le client accepte sans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais de son téléphone mobile fourni par le prestataire le code affecté au client.

2.3. Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

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.

2.4. Paiement

2.4.1. Facture

Une facture mensuelle est adressée au client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il aura également la possibilité de les consulter sur son espace personnel extranet. Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client doit communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande écrite auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

2.4.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants :

- prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et chèque ;
- chèque bancaire.

Le client est informé que d'autres moyens de paiement peuvent éventuellement être proposés par les agences du réseau O2, lesquels sont, le cas échéant, précisés sur la grille tarifaire de l'agence O2 dont il dépend.

2.4.3. Modalités de paiement

Toutes les modalités de paiement sont explicitées dans les grilles tarifaires du prestataire. Le client reconnaît les avoir reçues et les accepter expressément. En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le prestataire et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à 3 jours.

En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par chèque bancaire, le client accepte expressément de verser au prestataire une caution d'un montant égal à 5 semaines contractuelles de prestations. Ce chèque de caution sera encaissé par le prestataire après la signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation. Lors de la résiliation du contrat client, la caution, non productive d'intérêt, sera restituée au client dans un délai maximum de 14 jours, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat. 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 sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

2.5. 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 remboursement au prestataire de tous

frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ;

- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet huit jours à compter de la première présentation du courrier recommandé de mise en demeure de paiement au client. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

2.6. Avantage fiscal - Délivrance d'une attestation fiscale

Le prestataire s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement versées par lui.

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de la législation applicable notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le prestataire.

2.7. 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. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le client ou valoir mandat pour que le prestataire effectue toutes démarches utiles au nom et pour le compte du client. Dans ce cadre, le client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit.

3- EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement effectué auprès du prestataire. Le client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux intervenants.

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le client et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, 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.

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. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

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

Le client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. 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 ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

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 prestataire communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux clients concernés.

S'il souhaite bénéficier de prestations de téléassistance, le client reconnaît qu'il devra accepter et signer les conditions générales d'abonnement spécifiques dédiées à cette activité.

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

4- GARANTIE QUALITÉ « SATISFAIT, REFAIT OU REMBOURSÉ »

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 tout personnel 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 serait soit refaite, soit remboursée, et ce au choix du prestataire, sans préjudice de tout recours de droit commun. 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 l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen ne sera pas prise en considération.

5- RESPONSABILITÉ - ASSURANCE

5.1 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 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 et inaccessible aux intervenants.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès du Centre Relations Clients O2 et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à O2 Centre Administratif du Mans - 15 rue Edgar Brandt - CS 85533 - 72055 Le Mans Cedex 02, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

5.2. En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par l'intervenant du prestataire, le client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations.

Le client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'intervenant du prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.). Dans le cadre de cette utilisation, le prestataire pourra demander au client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements.

Le client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations seront à sa charge exclusive (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.).

6- CLAUSE PÉNALE - NON SOLlicitation DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, tout client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire au client ou qui a réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera 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 1000 euros.

À 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.

7- MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT

7.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification de l'adresse de prestations, du volume horaire de prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et le prestataire.

Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des prestations, une nouvelle feuille de route est émise laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la feuille de route fait partie intégrante du contrat.

7.2. Modification des conditions

contractuelles

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, le prestataire en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article relatif à la résiliation dans les conditions particulières des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

8- INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

8.1. Le client (en ce compris les descendants et représentants légaux), est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins :

- (i) de gérer la relation clients (gestion des contrats, des prestations, des demandes d'exercice des droits, etc.) ;
- (ii) de réaliser des opérations de prospection commerciale (réalisation d'opération de sollicitation, organisation de jeux-concours, de loteries, ou de toute autre opération promotionnelle, etc.) ;
- (iii) de cession d'informations à des partenaires commerciaux ;
- (iv) de réaliser des statistiques commerciales.

La collecte et le traitement des données à caractère personnel par le prestataire ne répond à aucun impératif réglementaire et résulte :

- pour le traitement (i) de mesures précontractuelles prises à la demande du client et/ou de l'exécution d'un contrat auquel il est partie ;
- pour les traitements (ii) et (iv), de la poursuite de son intérêt légitime, et notamment la poursuite et l'optimisation de son activité commerciale ;
- pour le traitement (iii), du consentement du client, recueilli sur le formulaire de collecte des données à caractère personnel qu'il est possible de retirer à tout moment en s'adressant à O2 dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Les champs qui ne sont pas visés par un astérisque [*] sur les formulaires de collecte des données, revêtent tous un caractère obligatoire. À défaut d'être renseignés, les prestations demandées ne pourront être correctement réalisées.

Les destinataires des données collectées dans ce cadre sont :

- O2 Développement, qui est amené à réaliser le traitement (ii) en qualité de responsable conjoint de traitement aux côtés du prestataire, ainsi que les traitements (iii) et (iv) en qualité de responsable de traitement ;
- des prestataires techniques intervenant dans la gestion des données, les agences du réseau O2 le cas échéant (en cas de déménagement par exemple), ainsi que les éventuels cessionnaires des données ;
- des professionnels et tout membre du personnel de l'agence ou d'un organisme externe concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi des personnes, et toute autre personne en relation, de par ses activités, avec l'agence ou un organisme externe précité, dans la limite de leurs attributions respectives et des règles encadrant le partage et l'échange d'informations.

Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- pour le traitement (i), pour la durée de la relation

contractuelle, augmentée de deux ans à compter du dernier contact ;

- pour le traitement (iv), pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et, à compter de son terme, de manière anonymisée ;
- pour les traitements (ii) et (iii), pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Le client est également informé que, dans un but d'amélioration continue de nos services, chaque appel émis et reçu par le Centre Relations Clients d'O2 est susceptible d'être enregistré et conservé pendant une durée maximum de 48 heures. Si le client ne souhaite pas que sa conversation soit enregistrée, il devra en informer, à chaque appel, le Centre Relations Clients d'O2.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016, le client est informé de ses droits et bénéficie ainsi :

- d'un droit d'accès et de rectification lui permettant de faire modifier, compléter ou mettre à jour ses données personnelles ;
- d'un droit de suppression des données inexacts, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;
- d'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection : le client dispose de la faculté d'exercer ce droit d'opposition dès la signature du contrat en cochant la case correspondante sur le devis/contrat et à tout moment pendant la durée du traitement dans les conditions visées ci-après ;
- d'un droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort ;
- d'un droit à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ;
- d'un droit à limitation de traitement ;
- du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à contacter le prestataire par courrier – (O2 - Service Protection des Données Personnelles - 15 rue Edgar Brandt – CS 85533 – 72055 Le Mans Cedex 02) ou par e-mail (informatique-et-libertes@o2.fr).

8.2. Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre le prestataire et le client, le prestataire peut mettre à la disposition du client des sites internet, blogs, forums, pages Facebook, applications mobiles à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos.

Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, notamment de son ou ses enfants, de son domicile ou encore de son jardin soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations.

Si le client souhaite s'y opposer, il doit le notifier au prestataire de manière expresse et sans

ambiguïté par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire.

En tout état de cause, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.

9- COORDONNÉES DU CENTRE RELATIONS CLIENTS ET RECOURS

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter le Centre Relations Clients d'O2 au 02 43 72 43 44 (appel non surtaxé). En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de réception à la Cellule Satisfaction (15 rue Edgar Brandt - CS 85533 - 72055 Le Mans Cedex 02), en exposant l'origine du litige. Le client dispose d'un nouveau délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par O2 pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association MNET Conso soit par courrier au 27 Route de Jouy – 91570 BIÈVRES, soit directement sur son site internet (<https://www.mediation-net-consumation.com/saisir-le-mediateur>), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.

10- CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS PONCTUELLES

Les articles A-2.2., A-2.4.2., A-2.4.3., A-4. et A-7.2. ne s'appliquent pas aux prestations ponctuelles. Les prestations ponctuelles sont payables à réception de la facture par chèque bancaire ou Chèque Emploi Service Universel. Le client possédant un autre contrat O2 de prestations régulières en cours sur le mois considéré devra pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les même(s) moyen(s) de paiement que ceux utilisés pour son contrat régulier.

► B - CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

1- MODALITÉS D'INTERVENTION

1.1. Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants.

Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile, toute intervention a une durée minimale de 2 heures. Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, toute intervention a une durée minimale de 4 heures en prestations ponctuelles et de 2 heures en prestations régulières. Seules les prestations d'accompagnement de la personne peuvent être fractionnées en deux ou plusieurs interventions sur la même semaine. *A contrario*, les prestations d'entretien du domicile ne peuvent faire l'objet d'aucun fractionnement.

À la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un dimanche et/ou de nuit en fonction des besoins du client et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation. Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

1.2. Jours fériés

À l'exception des prestations effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, les prestations tombant un jour férié ordinaire seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation. Les prestations d'accompagnement de la personne tombant les jours fériés chômés ou tombant un jour férié ordinaire ou chômé mais effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle pourront être réalisées après accord du prestataire et donneront lieu à une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

1.3. 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 une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, ...), 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.

1.4. Présence d'enfants

En dehors des prestations de Garde d'Enfants O₂, le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

1.5. Occupation du logement

Le client déclare et atteste que le domicile pour lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif.

2- DURÉE

2.1. Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément à l'article A-2. des présentes. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande par téléphone au 02 43 72 43 44 dans les meilleurs délais.

2.2. Prestations régulières

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en informant le prestataire par téléphone au 02 43 72 43 44 dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation.

Si le client a prévenu moins de 8 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera en

principe l'objet d'une facturation totale pour ladite prestation sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. En cas de demande de report, ce dernier devra avoir lieu dans le mois en cours sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Dans tous les cas, le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Passé ce délai, les prestations pourront être reprogrammées et facturées au client par le prestataire. En cas de suspension prolongée, le prestataire aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

En cas de situation d'urgence rencontrée par le client, à savoir hospitalisation imprévue, dégradation subite et significative de l'état de santé de ce dernier, et le privant de la possibilité de respecter ce préavis, les prestations planifiées ne feront pas l'objet d'une facturation par le prestataire sous réserve que ce dernier en ait été informé dès que possible.

2.3. Remplacement et modification des heures d'intervention.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, en cas d'indisponibilité d'un intervenant, le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service.

Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de dépendance de chaque client. L'intervenant remplaçant sera dans la mesure du possible présenté au client.

Le prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les plages d'intervention indiquées dans la feuille de route. Il ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement à tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du prestataire, ce dernier contacte le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient.

En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, le prestataire informera préalablement le client, et son proche aidant le cas échéant.

2.4. Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception. La date de la résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire. Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, le client dispose, à compter de la notification de sa décision de résiliation au prestataire, d'un délai de réflexion de 48 heures pendant lequel il peut revenir sur sa décision de résiliation sans avoir à justifier d'un quelconque motif ; cette décision d'annulation devra être notifiée à O₂ par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile, le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux

demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de manquement grave et répété au règlement de fonctionnement, en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client notamment lorsque l'état de santé du client nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention du prestataire ou en cas d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du prestataire. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet dans le délai fixé par le Code de l'action sociale et des familles.

Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile, en cas de manquement du client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Dans ce cadre, la suspension prendra effet à compter de l'information du client.

3- FACTURATION

Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile, le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures réellement exécutées et au maximum le nombre d'heures prévues au contrat, sauf ajout de prestation demandé par le client tel que prévu aux articles B-2.1. et B-2.2. ci-dessus. Cependant, tout quart d'heure commencé du fait du client est dû (par exemple, en cas de prolongation de la prestation à la demande et du fait du client).

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures prévues au contrat et au maximum le nombre d'heures réellement exécutées. Tout quart d'heure commencé sera dû après l'application d'une franchise de 5 minutes.

Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage, de déshabillage et de transport, incluses dans le temps de prestation. Le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation...).

Le client est informé qu'au regard de la spécificité des prestations proposées, le paiement de ces dernières pourra être effectué par une personne autre que le client selon les modalités décrites ci-dessous.

• Tout ou partie du paiement effectué par un tiers :

Dans le cadre du règlement d'une partie des prestations par un tiers, le client devra respecter les modalités de paiement décrites dans la grille tarifaire en vigueur pour la contribution restant à sa charge.

Le solde fera l'objet d'un versement par ledit tiers après présentation de la facture par le prestataire ou le cas échéant par le client en fonction des modes de fonctionnement préalablement établi avec ledit tiers.

• Tout ou partie du paiement effectué par un descendant :

Dans le cadre du règlement des prestations par un descendant, ce dernier devra respecter les modalités de paiement décrites dans la grille tarifaire en vigueur qu'il reconnaît avoir reçue, avec formalisation de son accord par la signature du présent contrat.

4- RÉALISATION DE LA PRESTATION

4.1. Conditions à remplir

Au regard de la spécificité de la prestation de services, objet du présent contrat, le client demandeur des prestations de services à son domicile et signataire du contrat, atteste qu'il remplit les conditions nécessaires à la souscription d'un tel abonnement et :

- qu'il a atteint l'âge minimum requis par la réglementation en vigueur ;
- ou qu'il est bénéficiaire d'une allocation de maintien à domicile (telle que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, l'Aide en Situation de Rupture, la Prestation Compensation Handicap...);
- ou qu'il est reconnu handicapé, en cours de démarche de reconnaissance de handicap ou en situation d'invalidité temporaire ou permanente.

4.2. Remise de documents

Le client est informé et accepte expressément qu'au regard de la spécificité de la prestation de services objet du présent contrat, le prestataire peut être amené à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents (par exemple un justificatif d'identité, une attestation d'incapacité des actes ordinaires de la vie, un exemplaire de la grille nationale AGGIR, une attestation de financement des prestations par un organisme ou tout document des organismes ou collectivités territoriales compétentes attestant que l'intéressé bénéficie des prestations d'aides humaines aux personnes handicapées ou de l'allocation compensatrice pour tierce personne ou une majoration pour tierce personne...) pour la réalisation des prestations. Le client s'engage à remettre au prestataire ces derniers avant la mise en place des prestations à son domicile et reconnaît qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les prestations ne pourront être mises en place.

Le client s'engage par ailleurs à informer le prestataire de toute décision administrative, de justice, médicale ou thérapeutique et d'orientation le concernant afin que cette dernière puisse être prise en compte pour l'élaboration de la feuille de route.

4.3 Proche aidant et personne de confiance

Le client reconnaît que le prestataire doit recueillir auprès de lui, les coordonnées d'un de ses proches aidants, dont le client atteste sur l'honneur en signant le présent contrat, que la personne désignée comme proche aidant correspond bien à la définition légale rappelée ci-après. Est considéré(e) comme proche aidant votre conjoint(e), votre partenaire de PACS, votre concubin(e), un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec vous ou entretenant avec vous des liens étroits et stables, qui vous vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de votre vie quotidienne.

Le client peut, s'il le désire, désigner une personne de confiance, selon un exemple de formulaire fourni par le prestataire. Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où le client serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté du client. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Si le client le souhaite, sa personne de confiance peut l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Le prestataire adhère à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, dont les termes

figurent dans le livret d'accueil remis au client lors de la souscription du contrat.

4.4. Contenu de la prestation

Le client reconnaît que le contenu de la prestation sera défini au préalable lors de la visite à son domicile par le prestataire et ce en fonction de son degré d'autonomie.

En cas de perte d'autonomie ou de dégradation rapide de son degré d'autonomie, le client s'engage à prendre contact avec le prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la prestation.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, un réexamen de la situation du client sera réalisé au moins une fois par an.

4.5. Modalités de réalisation de la prestation

4.5.1. L'aide à la prise de médicaments peut être envisagée, sous couvert d'appréciation de la situation par le prestataire, à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente pas de difficulté d'administration, ni ne demande d'apprentissage particulier.

Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par le client ou le personnel médical intervenant au domicile. Sont exclus des prestations objets des présentes, les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

4.5.2. Dans le cas où des prestations de nuit sont prévues, ces dernières ne pourront être réalisées que si le salarié du prestataire bénéficie d'une chambre ou d'un logement indépendant sur place. Toute prestation effectuée de nuit devra être mentionnée dans le cahier de suivi.

4.6. Gestion des animaux de compagnie

En fonction de la formule souscrite par le client, le prestataire pourra s'occuper, à titre accessoire, du ou des animaux de compagnie du client dans la limite de trois animaux maximum. Sont expressément exclus des prestations objet des présentes, les actes de toilettage, de dressage et de soins vétérinaires (en ce compris l'administration de médicaments).

Dans le cadre de la prestation de gestion du ou des animaux de compagnie, le client reconnaît et accepte expressément que son ou ses animaux devront être en bon état de santé et répondre à l'ensemble des conditions sanitaires exigibles à la date de réalisation de la prestation, notamment en termes de vaccination. Le client devra sans délai prévenir le prestataire de tout changement notamment de comportement de la part de son ou de ses animaux, en cas de maladie ou d'infection de son ou de ses animaux ou encore en cas de changement d'habitudes alimentaires et/ou hygiéniques de son ou de ses animaux.

Le client reconnaît et accepte expressément que :

- il devra fournir le matériel ou les produits nécessaires à la réalisation de la prestation, à savoir notamment : nourriture, laisse, sacs à déjections ou encore une cage adaptée à chaque animal pour les transports véhiculés ;
- tous les frais (d'alimentation, de transport, etc.) liés à la gestion de son ou de ses animaux seront à sa charge exclusive ;
- il devra communiquer au prestataire les coordonnées du vétérinaire en charge du suivi de son ou de ses animaux ainsi que les coordonnées

d'une personne à contacter en cas d'urgence susceptible de prendre toute décision concernant son ou ses animaux dans l'hypothèse où il serait lui-même injoignable ;

- la priorité sera toujours donnée aux prestations d'accompagnement de la personne.

Toute modification des conditions d'exécution de la prestation de gestion du ou des animaux de compagnie devra être signalée sans délai par écrit au prestataire.

Seuls les animaux inscrits au contrat au titre de la gestion des animaux seront sous la responsabilité de l'intervenant du prestataire pendant le temps de la prestation.