Le prestataire, dont les coordonnées figurent sur la première page du présent devis, peut être soit un prestataire succursaliste du réseau O₂, soit un prestataire franchisé, commerçant indépendant, et est ci-après dénommé « le prestataire ». Le client est informé et accepte expressément que le contrat peut être cédé de plein droit à toute entité du réseau O₂.
Le prestataire ne propose les services du réseau O₂ que dans la limite des déclarations, agréments et/ou autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisée.
Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation des conditions ci-dessous.

1- CONCLUSION DU CONTRAT

1.1. Capacité
Le client atteste avoir la capacité juridique pour contracter. En cas de mesure de protection juridique existante au moment de la souscription du contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne chargée de la mesure.
Le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le contrat et/ou sur sa capacité à le poursuivre et/ou entraînant la mise en place ou l'évolution d'une mesure de protection juridique.

1.2. Documents à remettre
Le prestataire peut être amené à exiger du client la remise d'un certain nombre de documents pour la réalisation des prestations, lesquels doivent être remis au prestataire avant la mise en place des prestations à son domicile.

1.3. Devis
Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date de signature par le prestataire. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature par ce dernier et constitue alors un engagement entre les parties ayant valeur de contrat.
Dans le cas où l'établissement du devis est réalisé sans visite d'évaluation des besoins du client à son domicile ou à la suite d'une visite virtuelle, en cas de déclarations incomplètes et/ou erronées, le prestataire se réserve le droit de formuler une nouvelle évaluation, y compris tarifaire, notamment concernant le temps de prestation prévu ou le niveau de prestation, ce qui fera l'objet d'un nouveau contrat. A défaut d'accord entre les parties, chacune aura la possibilité de résilier le contrat conformément aux dispositions des présentes.

1.4. Dématérialisation
Le client s'engage à communiquer au prestataire une adresse e-mail personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse dans les meilleurs délais.
En cas de signature du contrat par voie électronique, ce dernier est transmis au client par courriel. Dans ce cas, il appartient au client de procéder à l'archivage de son contrat et de ses annexes sur tout support de son choix.

2- DROIT DE RÉTRACTATION

2.1. Principe de la rétractation
Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client bénéficie d'un droit de rétractation, sans motif, dans un délai de 14 jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion du contrat.
Si l'expiration du délai de 14 jours intervient un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, ce délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier au prestataire sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai de 14 jours. Il peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de formulaire mis à sa disposition ou via son Espace client en ligne (https://client.o2.fr, rubrique "Les questions fréquentes") ou encore via l'Application mobile client mise à sa disposition (rubrique "FAQ").

2.2. Effets de la rétractation
En cas de rétractation, le prestataire rembourse tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du client. Ce remboursement n'occasionne pas de frais pour le client.

2.3. Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation
Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le client peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation, en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat.
Dans ce cas, les heures effectuées jusqu'à l'information du prestataire de l'exercice du droit de rétractation resteront dues par le client.

2.4. Renonciation du client à son droit de rétractation
Conformément à l'article L.228-28 1° du Code de la consommation, si le client demande, dans le cadre de prestations ponctuelles, à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit, il ne pourra plus exercer son droit de rétractation.

3- MODALITES ET EXÉCUTION DES PRESTATIONS

3.1. Jours et heures d'intervention
Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs
intervenants. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de 2 heures.
Toute intervention doit respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du temps de travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

3.2. 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 non chômé sont effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client.

3.3. Accès au domicile
Le client déclare et atteste que le domicile dans lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif.
Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré aux intervenants.
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, etc.), le prestataire décline toute responsabilité.
Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile doit 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.

3.4. Présence d'enfants
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.

3.5. Présence d'animaux
Le prestataire ne peut en aucun cas être responsable du ou des animaux présents au domicile. 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 animaux ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

3.6. Tâches à réaliser
Le client s'interdit de demander aux intervenants pendant l'exécution des prestations une tâche qui n'a pas été prévue contractuellement.

3.7. Intervenants réalisant les prestations
En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations.
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 au client, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat.

3.8. Remplacement
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.

3.9. Fourniture du matériel
Le matériel et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation sont fournis par le client et sont à la charge de ce dernier.
Le client s'engage à fournir des matériels et produits conformes à la législation et aux normes de sécurité en vigueur, et à les conserver dans leurs emballages d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du client peut être engagée.
En cas de fourniture de matériels ou produits inadaptés à la réalisation de la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.
Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge du client.

3.10. Hygiène et sécurité
Le client doit 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 doit être prévu.
Le client s'engage à permettre l'exécution des prestations en toute sécurité et doit 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.
Par ailleurs, le client doit informer le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

4- MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT

4.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations
Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (adresse, volume horaire de prestations, etc.) fera l'objet d'un nouveau contrat.
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 fiche de route est émise, laquelle annule et remplace la précédente. La fiche de route fait partie intégrante du contrat.

4.2. Modification des conditions contractuelles
Pour les prestations régulières uniquement, le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, le prestataire en informe le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective.
Les nouvelles conditions s'appliquent de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Si le client ne souhaite pas se soumettre à ces nouvelles conditions, il a la possibilité de résilier son contrat conformément aux dispositions des présentes. La continuité des prestations par le client vaut acceptation des nouvelles conditions.

5- DURÉE

5.1. Prestations ponctuelles
Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prend fin de plein droit à l'échéance prévue. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément aux dispositions des présentes.
Le client n'a pas la possibilité de demander l'annulation, le report ou la suspension de ses prestations sauf cas de force majeure ou motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Le client peut demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire par téléphone au 02 43 72 43 44 dans les meilleurs délais.

5.2. Prestations régulières
Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.
Le client a la possibilité de demander l'ajout, le report ou l'annulation d'une prestation, en en informant le prestataire par téléphone au 02 43 72 43 44 dans les meilleurs délais.
En cas de report d'une prestation, sauf cas de force majeure ou motif légitime, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, le client n'est pas facturé au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation. La prestation reportée doit avoir lieu dans le mois en cours.
En cas d'annulation d'une prestation, sauf cas de force majeure ou motif légitime, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, le client n'est pas facturé au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation, dans la limite de 5 annulations par année contractuelle. Au-delà, toute prestation annulée, quel que soit le délai, est facturée.

5.3. Suspension
Le client ne peut suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence.
Les prestations effectuées au domicile du client peuvent être suspendues par le prestataire en cas de manquement du client à l'une de ses obligations. La suspension prend effet à compter de l'information du client.

5.4. Résiliation
Le contrat peut être résilié à tout moment par le client par téléphone au 02 44 21 97 97, via son espace client en ligne (rubrique "Les questions fréquentes"), via l'application mobile client mise à sa disposition (rubrique "FAQ") ou moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La date de résiliation est celle de l'appel du client, de la date choisie ou de l'envoi de la demande de résiliation en ligne ou de la première présentation du courrier recommandé au prestataire.
Le contrat peut être résilié à tout moment par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations, en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client ou en cas de suspension des prestations par le client au-delà de 70 jours consécutifs. La résiliation du contrat prend effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client ou de l'information du client par courriel ou courrier simple.

6- PRIX

6.1. Tarifs
Le prix s'entend toutes taxes incluses. Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation.
En outre, le cas échéant, le client accepte expressément de prendre en charge l'ensemble des autres frais générés par les trajets effectués du fait des prestations tels que stationnement et péage.

6.2. Majorations
Toutes les majorations (prestations effectuées de nuit, un dimanche, un jour férié, etc.) font l'objet d'une facturation dont le montant est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

6.3. Suivi des horaires d'intervention
Hors les cas prévus à l'article 6.6. 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 et accepte que ces derniers aient valeur d'approbation du temps de prestation réalisé. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ au prestataire en lui transmettant par le biais de son téléphone mobile le code affecté au client.
À défaut de pouvoir mettre en place la télégestion, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place un autre système de contrôle du temps de prestation.

6.4. Facturation
Le temps de prestation facturé est au maximum le temps de prestation prévu au contrat, sauf modification hors délai ou ajout de temps de prestation demandé par le client tel que prévu aux articles 5.1. et 5.2. des présentes.
Cependant, tout quart d'heure commencé du fait du client est dû (par exemple en cas de prolongation de la prestation à la demande ou du fait du client).
Par ailleurs, chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage, de déshabillage et de transport, incluses dans le temps de prestation.
Dans tous les cas, le client ne peut contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine du temps de prestation effectué par l'intervenant (report, ajout de prestation, etc.).

6.5. Réalisation de la prestation par plusieurs intervenants
Pour des raisons de sécurité, d'organisation et de qualité de service ou de formation, le prestataire a 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 temps de prestation facturé correspond à la somme des temps de prestation effectués par chacun des intervenants.

6.6. 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 justifie pas d'un cas de force majeure ou d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Dans le cadre du 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.
En cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donne pas lieu à facturation.

7. PAIEMENT

7.1. Facture
Une facture mensuelle est adressée au client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client reçoit ses factures par courriel, à l'adresse e-mail indiquée au devis. Le client peut les consulter également sur son espace client. Il appartient au client d'archiver les factures sur tout support de son choix. Le client reconnaît qu'il doit communiquer au prestataire une adresse e-mail personnelle valide, et l'informer de tout changement de cette adresse dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par courrier en en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande est 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.

7.2. Moyens et modalités de paiement
Les moyens et les modalités de paiement sont explicités dans les grilles tarifaires du prestataire dont le client dépend. 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.
Si le client possède un autre contrat O_2 de prestations régulières en cours sur le mois considéré, il peut, pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les mêmes moyens de paiement que celui ou ceux utilisés pour son contrat régulier, sous réserve de respecter les conditions et modes de paiement définis dans les grilles tarifaires du prestataire.

7.3. Pénalités de retard
Toute somme non payée à l'échéance entraîne :
- la mise en place d'une procédure de recouvrement ;
- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement total des sommes dues ;
- le remboursement au prestataire de tous les frais qu'il aurait à supporter, notamment du fait 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 à compter de la première présentation du courrier recommandé au client, entraînera au choix du prestataire, la suspension des prestations ou la résiliation automatique et immédiate du contrat aux torts exclusifs du client.
Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

7.4. Avance immédiate du crédit d'impôt

7.4.1. Le client reconnaît que le bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt est gratuit et facultatif. Pour bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le client :
- a recours à des prestations de services à la personne éligibles ;
- ne bénéficie d'aucune prise en charge financière par un tiers (bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, de Prestation de Compensation du Handicap ou de Chèque Emploi Service Universel préfinancé) ;
- doit posséder une adresse sur le territoire français et être le seul déclarant de son foyer fiscal à faire appel à des prestations de service à la personne ;
- doit disposer d'un numéro fiscal et avoir déjà effectué une déclaration de revenus ;
- doit être à jour des obligations de déclaration et de paiement au titre de l'impôt sur le revenu.

7.4.2. Le client reconnaît que les conditions d'éligibilité sont vérifiées et validées par l'administration fiscale et l'URSSAF Caisse Nationale. A défaut de respecter l'ensemble de ces conditions, le client reconnaît qu'il ne peut bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sans que la responsabilité du prestataire puisse être recherchée. Le client autorise l'URSSAF Caisse Nationale à prélever sur son compte bancaire les sommes nécessaires au paiement des prestations, diminuées du montant de l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier et le cas échéant de l'acompte versé par le client au prestataire.

7.5. Attestation fiscale
Le prestataire s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement supportées 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.

8- GARANTIE QUALITÉ « SATISFAIT, REFAIT OU REMBOURSÉ »

Le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et des besoins que le client 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 salarié du prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations.
Pour les prestations régulières uniquement, dans l'hypothèse où le client n'est pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci sera 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 courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime tel que défini 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.

9- ASSURANCE, RESPONSABILITÉ ET RECOURS

9.1. 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 ou 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 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 d'O₂ et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à O₂ Centre Administratif (85 boulevard Marie et Alexandre Oyon - CS 85533 - 72055 Le Mans Cedex 02), sans préjudice des voies de recours de droit commun.

9.2. En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par l'intervenant, le client est informé et accepte de 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 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 peut demander au client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements.
Tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations sont à la charge exclusive du client (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.).

9.3. Le client est informé et accepte 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.), ni leur donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits.
Le règlement des prestations par le client est directement effectué auprès du prestataire.

9.4. 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. Les conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat.

9.5. En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par courrier recommandé avec accusé de réception à la Cellule Satisfaction (85 boulevard Marie et Alexandre Oyon – 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 le prestataire pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - MCP, soit par courrier (12 Square Desnouettes – 75015 Paris), soit directement sur son site internet (http://mcpmediation.org), sans préjudice des voies de recours de droit commun.

10- NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, le 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 contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdure un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client est 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.

11- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

11.1. Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime. Le client (en ce compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement conjoint, aux fins de :
- gérer la relation clients et le suivi de la prestation ;
- établir la facturation de la prestation ;
- réaliser des opérations de fidélisation et de prospection commerciale ;
- réaliser des analyses et statistiques à des fins de personnalisation et d'amélioration des offres de service.

Les données à caractère personnel sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles. Ces informations sont également utiles pour des raisons relevant de l'intérêt légitime du prestataire, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et les droits des personnes concernées.
Le prestataire peut communiquer les données personnelles du client à ses prestataires ou aux filiales du groupe Oui Care, dont l'intervention est strictement nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées. Le prestataire s'assure que ces tiers traitent lesdites données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité.

Sous réserve des impératifs relevant de l'obligation légale et de la prévention du contentieux, les données à caractère personnel ainsi collectées sont conservées :
- pour la gestion de la relation client, le suivi de la prestation, la facturation, la fidélisation et l'élaboration de statistiques et d'analyses, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle ;
- pour la prospection, 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 des services du prestataire, chaque appel émis et reçu par le Centre Relations Clients d'O₂ est susceptible d'être enregistré et conservé pendant une durée maximum de 2 mois. Si le client ne souhaite pas que sa conversation soit enregistrée, il devra en informer, à chaque appel, le Centre Relations Clients d'O₂.
Dans le cadre de l'accompagnement du client et du suivi statistique, des systèmes d'intelligence artificielle sont susceptibles d'être utilisés, O₂ s'assure de la conformité de ces usages et de la bonne information du client.
Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée (par les dispositions du Règlement n°2016/679 dit « RGPD »), le client dispose des droits suivants :
- droit d'accès (article 15 du RGPD) et de rectification (article 16 du RGPD) ;
- droit à l'effacement de ses données à caractère personnel (article 17 du RGPD) ;
- droit à la limitation du traitement de ses données (article 18 du RGPD) ;
- droit d'opposition au traitement de ses données (article 21 du RGPD) ;
- droit à la portabilité des données qu'il a fourni au prestataire, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur son consentement ou sur un contrat (article 20 du RGPD) ;

- droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (article 77 du RGPD).

Pour exercer ses droits ou avoir de plus amples informations sur les traitements, le client est invité à consulter la rubrique Politique de protection des données sur son espace client ou à contacter le Délégué à la Protection des Données (85 boulevard Marie et Alexandre Oyon – CS 85533 - 72055 Le Mans Cedex 02 ou dpo@o2.fr). Pour mieux connaître ses droits, le client peut également consulter le site de la CNIL (www.cnil.fr).

11.2. Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter sa communication avec le client, le prestataire peut mettre à sa disposition des sites internet, blogs, forums, pages de réseaux sociaux, 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 que des textes, des images ou encore des vidéos, en lien avec les prestations, soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations. Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier ou courriel 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.

12- MOYENS DE CONTACTS ET COORDONNÉES DU CENTRE RELATIONS CLIENTS

Le client a accès à un espace client, sous réserve de la communication d'une adresse e-mail personnelle valide, lui permettant notamment de pouvoir échanger avec l'agence O₂ dont il dépend. Le client peut procéder à l'archivage et la conservation des échanges sur tout support durable de son choix pendant toute la durée de son contrat et pendant 5 ans à compter de la résiliation de celui-ci. L'accès à cet espace personnel requiert une connexion internet dont le montant de l'abonnement restera à la charge du client.
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).