

## CONDITIONS GÉNÉRALES

(applicables au 1<sup>er</sup> juillet 2021)



Le prestataire, dont les coordonnées figurent sur la première page du présent devis, peut être soit un prestataire succursaliste du réseau O<sub>2</sub> soit un prestataire franchisé indépendant, et est ci-après dénommé « le prestataire » ou « O<sub>2</sub> ».

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 services du réseau O<sub>2</sub> 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 O<sub>2</sub>

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 sur sa capacité à le poursuivre, de toute évolution de sa situation personnelle ayant entraîné la mise en place d'une mesure de protection juridique (par exemple curatelle ou tutelle) et de toute 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 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.

#### DÉMATERIALIZATION

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

### 1- INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

#### 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 décompte du délai de 14 jours calendaires commence le lendemain de la conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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 la 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 à 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. Renonciation 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 pas 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<sup>o</sup> 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. 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.

#### 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. A défaut de pouvoir mettre en place la télégestion, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place un autre système de contrôle des heures de prestation.

#### 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 s'engage à communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et à 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 expresse 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) préfinancé et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et chèque ;
- chèque bancaire.

Le client est informé que d'autres moyens de paiement peuvent éventuellement être proposés par les agences du réseau O<sub>2</sub>, lesquels sont, le cas échéant, précisés sur la grille tarifaire de l'agence O<sub>2</sub> 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 ou 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 œuvre 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 O<sub>2</sub>.

### 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 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 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 O<sub>2</sub> 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 O<sub>2</sub> Centre Administratif - 85 bd Marie et Alexandre Oyon - 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, 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 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 sera 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.

*Votre agence O<sub>2</sub> :*

## FORMULAIRE À RETOURNER À :

► Si vous dépendez d'une agence succursaliste O<sub>2</sub> :

O<sub>2</sub> - Centre Administratif  
85 bd Marie et Alexandre Oyon - CS85533  
72055 Le Mans Cedex 02

► Si vous dépendez d'une agence franchisée O<sub>2</sub> :



## 8- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

**8.1.** 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 (gestion des contrats, des prestations etc.);
- de réaliser des opérations de prospection commerciale
- de réaliser des analyses et statistiques à des fins de personnalisation et d'amélioration de nos 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.

O<sub>2</sub> peut communiquer vos données personnelles à ses prestataires ou aux filiales du groupe Oui Care, dont l'intervention est strictement nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées. O<sub>2</sub> s'assure que ces tiers traitent vos 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 seront conservées

- pour la gestion de la relation clients 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 de nos services, chaque appel émis et reçu par le Centre Relations Clients d'O<sub>2</sub> 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'O<sub>2</sub>.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée (par les dispositions du Règlement n°2016/679 dit « RGPD »), vous disposez des droits suivants

- Droit d'accès (Article 15 du RGPD) et de rectification (Article 16 du RGPD)
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (Article 17 du RGPD)
- Droit à la limitation du traitement de vos données (Article 18 du RGPD)
- Droit d'opposition au traitement de vos données (Article 21 du RGPD)
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat (Article 20 du RGPD)
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Article 77 du RGPD)

Pour exercer vos droits ou avoir de plus amples informations sur les traitements nous vous invitons à consulter notre Politique de protection des données

personnelles présente sur [www.o2.fr](http://www.o2.fr) ou à contacter notre Délégué à la Protection des Données O<sub>2</sub> Développement – Service Protection des Données Personnelles – 85 bd Marie et Alexandre Oyon – CS 85533, 72055 Le Mans Cedex 02 ou [dpo@o2.fr](mailto:dpo@o2.fr). Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez également consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, accessible à l'adresse suivante [http //cnil.fr](http://cnil.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'O<sub>2</sub> 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 recommandé avec accusé de réception à la Cellule Satisfaction (85 bd 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 O<sub>2</sub> pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association MEDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - MCP soit par courrier au 12 Square Desnouettes – 75015 Paris, soit directement sur son site internet (<http://mcpmediation.org>), 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 O<sub>2</sub> de prestations régulières en cours sur le mois considéré devra, pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les mêmes moyens de paiement que celui ou ceux utilisés pour son contrat régulier.

## ► B- CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE MÉNAGE / REPASSAGE

### 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 tous les cas, toute intervention a une durée minimale de 2 heures. 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 non-chômé 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.

#### 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 O<sub>2</sub>, 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 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 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 de 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.

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 au client. Dans tous les cas, 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...).

#### 2.3. Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La date de résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire.

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment 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. 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. Cette suspension prendra effet à compter de l'information du client.

### 3- FACTURATION

**3.1.** Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures réellement réalisées 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). Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage, de déshabillage et de transport, incluses dans le temps de prestation.

**3.2.** Pour des raisons de sécurité, d'organisation et de qualité de service ou de formation, 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 prestations réalisées correspondra à la somme des heures effectuées par chacun des intervenants.

### 4- RÉALISATION DE LA PRESTATION

Le client est informé et accepte expressément que 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 de financement des prestations par un organisme ou tout document des organismes ou collectivités territoriales compétentes attestant que l'intéressé bénéficie d'aide(s)...) 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 est informé qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les prestations ne pourront être mises en place.

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fait en \_\_\_\_\_ exemplaires, à \_\_\_\_\_

Le client <i>(date et signature)</i>	Le responsable de la mesure de protection <i>(date et signature)</i>

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(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 :

Commandée le : \_\_\_\_\_ auprès de la société O<sub>2</sub> \_\_\_\_\_

Nom du consommateur : \_\_\_\_\_

Adresse du consommateur : \_\_\_\_\_

DATE : \_\_\_\_\_

SIGNATURE DU CONSOMMATEUR :