

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 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 services 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 protection juridique (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.

DÉMATÉRIALISATION

En cas de signature du présent contrat par voie électronique, ce dernier sera transmis au client 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 e-mail personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse e-mail 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

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° 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, le cas échéant, des frais liés aux matériels et produits d'entretien 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



Prestataire de services

CONDITIONS GÉNÉRALES Garde d'enfants

Applicables au 01/01/2024

n° national
02 43 72 02 02
appel non surtaxé

www.o2.fr



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. 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 e-mail, sur l'adresse mail indiquée au devis. Le client dispose de la capacité de 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 mail valide, et l'informer de tout changement de cette adresse 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 SEPA par l'URSSAF Caisse Nationale et prélèvement automatique SEPA par O₂ (si le client opte pour l'avance immédiate du crédit d'impôt) ;
- 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 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. Si le client choisit de bénéficier

de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sous réserve du respect des conditions en vigueur, le client accepte expressément que l'URSSAF Caisse Nationale prélève directement sur son compte bancaire le montant facturé par le prestataire diminué de l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier. En cas d'impayés ou si, pour une quelconque raison, le client ne bénéficie pas ou plus de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le client accepte expressément de payer sa facture auprès du prestataire par prélèvement automatique SEPA.

Si le client choisit 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.

Si le client choisit 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 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. Avance immédiate du crédit d'impôt

2.6.1 Le client reconnaît expressément que le bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt est gratuit et facultatif. En ce sens, ni le client ni le prestataire ne sont tenus d'adhérer au dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt proposé par l'URSSAF Caisse Nationale.

Le client reconnaît expressément que le prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable en cas d'impossibilité d'inscription du client ou de retard d'inscription du client auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ou encore en cas d'absence de bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt pour le client pour quelque cause que ce soit.

2.6.2 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 aide financière quelconque au titre de la prestation considérée ;
- remplit les conditions d'éligibilité en vigueur au dispositif et notamment a déjà réalisé au moins une déclaration de revenus, est à jour de ses obligations fiscales et de ses paiements, transmet toutes les données nécessaires relatives à son identité et à ses coordonnées, lesquelles doivent être identiques à celles déclarées à l'administration fiscale, dispose d'un accès à des outils informatiques et à des moyens de communication à distance, complète en temps voulu les inscriptions, déclarations, validations etc. auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ;
- autorise le prestataire à déclarer à l'URSSAF Caisse Nationale les sommes dues au titre des prestations réalisées ;
- accepte la demande de paiement du prestataire réalisée auprès de l'URSSAF Caisse Nationale. Cette demande est réputée acceptée en l'absence de contestation auprès de l'URSSAF Caisse Nationale dans un délai de 2 jours francs ;
- 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.



Prestataire de services

CONDITIONS GÉNÉRALES Garde d'enfants

Applicables au 01/01/2024

n° national
02 43 72 02 02
appel non surtaxé

www.o2.fr



A défaut de respecter l'ensemble de ces conditions, le client reconnaît expressément qu'il ne pourra bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sans que la responsabilité du prestataire puisse être recherchée.

2.7. 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 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.

2.8. Aide potentielle au financement des 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 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 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 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 - 85 boulevard 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



Prestataire de services

CONDITIONS GÉNÉRALES Garde d'enfants

Applicables au 01/01/2024

n° national
02 43 72 02 02
appel non surtaxé

www.o2.fr



reconnait 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 dispositions 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- 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 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 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.

O₂ 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. O₂ 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, 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 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 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.

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) ;