



CONDITIONS GÉNÉRALES

Petit Bricolage

Applicables au 01/01/2025



Prestataire de services



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

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

CAPACITÉ

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 sa capacité à le poursuivre, de toute évolution de sa situation personnelle ayant entraîné la mise en place de mesures 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.

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 sur le formulaire détachable intégré au présent contrat) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation

soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.2. Effets de rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus 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 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 Renoncement du client à son droit de rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra 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 MODALITES 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 générés par la prestation (frais de déplacement...) 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 le stationnement par exemple.

2.2. 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. 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.

2.3. Paiement

2.3.1. Facture

Une facture 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



CONDITIONS GÉNÉRALES Petit Bricolage

Applicables au 01/01/2025



Prestataire de services

O2.fr

n° national 02 43 72 02 02

appel non surtaxé



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 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. 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.

2.3.2. 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) ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et chèque ;
- carte bancaire,
- 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.

2.3.3. Modalités de paiement

Toutes les modalités de paiement sont explicitées dans la grille tarifaire du prestataire. Le client reconnaît l'avoir reçue et l'accepter expressément.

Si le client choisit de bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sous réserve 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.

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 8 jours à compter de l'information préalable à cet effet.

2.4. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le 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 à compter de la première présentation du courrier recommandé au client entraînera la résiliation automatique du contrat aux torts exclusifs de ce dernier. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

2.5. Avance immédiate du crédit d'impôt

2.5.1. Le client reconnaît expressément que le bénéfice de l'avance immédiate de 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.

2.5.2. 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.

À 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.

2.6. 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.

3- EXÉCUTION DE LA PRESTATION

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 client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions. Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge du client.

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

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

Le client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou 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 au client.

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

4- MODALITÉS D'INTERVENTION

4.1. Jours et heures d'intervention

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

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

4.2. Réalisation des prestations par plusieurs intervenants

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

Dans ce cas, le nombre d'heures de prestation réalisées correspondra à la somme des heures effectuées par chacun des intervenants.

4.3. Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à 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.

4.4. 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.

4.5. Présence d'animaux

Le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller le ou les animaux 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 animaux ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

4.6. Occupation du logement

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.

5- DURÉE

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

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

6- FACTURATION

Le montant facturé sera celui indiqué sur le contrat.

7- RÉALISATION DE LA PRESTATION

7.1. Devis

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

7.2. Exécution de la prestation

7.2.1. L'approvisionnement en matériels, produits, fournitures, ... nécessaires à la réalisation de la prestation est à la charge du client. A ce titre, le client s'engage à fournir des matériels, produits, fournitures, ... conformes à la législation et aux normes de sécurité en vigueur 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, produits ou fournitures inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Toutefois, le client peut laisser le soin au prestataire de s'approvisionner en matériels, produits, fournitures, ... nécessaires à la réalisation de la prestation. Tout déplacement du



CONDITIONS GÉNÉRALES Petit Bricolage

Applicables au 01/01/2025



Prestataire de services

O2.fr

n° national 02 43 72 02 02

appel non surtaxé



prestataire, au cours de la prestation, pour l'approvisionnement en matériels, produits, fournitures, ... sera compris dans le temps d'intervention et réduira d'autant le temps de prestation effectivement réalisé chez le client. Dans ce cas, le client est informé que tout approvisionnement par O2 en matériels, produits, fournitures,... nécessaires à l'intervention est effectué aux tarifs et conditions du prestataire. Le client s'engage à rembourser tous les frais exposés dans le cadre de cet approvisionnement, sans qu'ils ne puissent ouvrir droit à aucun avantage fiscal.

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

7.2.3. Dans le cadre de l'établissement des conditions de réalisation et d'exécution des prestations de petit bricolage, le prestataire peut être amené à prendre des photographies du domicile du client. Si le client ne souhaite pas la réalisation de ces dernières, il devra le signaler au prestataire lors de la signature du contrat. 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.

8- GARANTIE QUALITÉ « SATISFAIT OU REFAIT »

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis.

Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le client autorise par avance 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 pourra être refaite. Pour cela, la réclamation doit être signalée

immédiatement par le client et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant 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. En toute hypothèse, le prestataire est dégagé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

9- RESPONSABILITE - ASSURANCE

Le prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le client, de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requises par le client, ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent 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 bd Marie et Alexandre Oyon - CS 85533 - 72055 Le Mans Cedex 02, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun

10- 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 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 1 000 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

Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime. Le client 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.

Le prestataire 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. Le prestataire 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



CONDITIONS GÉNÉRALES Petit Bricolage

Applicables au 01/01/2025



Prestataire de services

O2.fr

n° national 02 43 72 02 02

appel non surtaxé



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) ;
- 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 contacter notre Délégué à la Protection des Données O₂ – Service Protection des Données Personnelles – 85 bd Marie et Alexandre Oyon – CS 85533, 72055 Le Mans Cedex 02 ou dpo@o2.fr. Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez également consulter le site de la CNIL, accessible à l'adresse suivante : www.cnil.fr.

12- MOYENS DE CONTACT, COORDONNÉES DU SERVICE RELATIONS CLIENTS ET RECOURS

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter le Centre Relations Clients

d'O₂ au 02 43 72 43 44 (appel non surtaxé). En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de réception à la Cellule Satisfaction (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 O₂ pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association MÉDIATION 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.