

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.

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 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)
- 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 ou à contacter notre Délégué à la Protection des Données O₂ Développement – 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 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 de réseaux sociaux, applications mobiles à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos. Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu’il a accepté les conditions générales d’utilisation de l’un ou l’autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, notamment de son ou ses enfants, de son domicile ou encore de son jardin soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations. Si le client souhaite s’y opposer, il doit le notifier au prestataire de manière expresse et sans ambiguïté par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire. En tout état de cause, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d’un quelconque préjudice résultant de l’utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l’accès et l’utilisation.

9- COORDONNÉES DU CENTRE RELATIONS CLIENTS ET RECOURS

Pour toute demande d’information relative aux présentes, le client peut contacter le Centre Relations Clients d’O₂ au 02 43 72 43 44 (appel non surtaxé). En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre 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 O₂ 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 O₂ 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 JARDINAGE

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.

Toute intervention a une durée minimale de 4 heures par mois qui peut être fractionnée en deux interventions de 2 heures, la seconde intervention devant être réalisée dans les 30 jours suivants la première intervention, exception faite des prestations de vigilance temporaire pour

lesquelles une autre durée minimale d’intervention pourra être retenue.

2.1. Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée. Il est fixé pour une durée maximum de deux mois consécutifs. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément à l’article A-2. des présentes. Le client n’aura pas la possibilité de demander l’annulation, le report ou la suspension de ses prestations sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Le client pourra demander l’ajout d’une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire par téléphone au 02 43 72 43 44 dans les meilleurs délais.

Le client n’aura pas la possibilité de demander l’annulation, le report ou la suspension de ses prestations sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Le client pourra demander l’ajout d’une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire par téléphone au 02 43 72 43 44 dans les meilleurs délais.

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. En cas de demande de report effectuée durant les mois d’hiver (du 21 décembre au 20 mars inclus), le report pourra avoir lieu dans un délai supérieur en accord avec le prestataire.

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. En cas de suspension effectuée durant les mois d’hiver (du 21 décembre au 20 mars inclus), cette dernière pourra avoir une durée maximale supérieure après accord du 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 pourra être résilié à tout moment par le client par téléphone au 02 44 21 97 97 ou moyennant l’envoi d’un courrier recommandé avec accusé de réception. La date de résiliation sera celle de l’appel du client ou 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 (parexemple en cas de prolongation de la prestation à la demande du client). Chaque prestation inclut le temps nécessaire au nettoyage du matériel utilisé. Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d’habillage, de déshabillage et de transport, incluses dans le temps de prestation. Le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s’il est lui-même à l’origine des heures effectuées par l’intervenant (report, ajout de prestation…).

Dans le cas des prestations ponctuelles, le nombre d’heures facturées sera soit égal au nombre d’heures prévues dans le devis, soit au minimum égal à la fourchette basse du nombre d’heures prévues au devis et au maximum à la fourchette haute du nombre d’heures prévues au devis. Il y sera ajouté les éventuels montants de l’option « Evacuation des déchets ».

Cas particulier de l’option évacuation des déchets

En cas de choix du client d’une option intégrant l’évacuation des déchets, celui-ci est informé que cette dernière sera facturée en sus des prestations. Le montant facturé pour cette option inclut les frais de déplacement au centre de traitement des déchets (temps passé et frais kilométriques), ainsi que le coût de la destruction des déchets.

Cas particulier de l’option vigilance temporaire

En cas de choix du client d’une option intégrant la vigilance temporaire du domicile, celui-ci est informé que cette dernière sera facturée en sus des prestations.

3.2. Pour des raisons de sécurité, d’organisation et de qualité de services 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

4.1. Les matériels, outils et carburants nécessaires

à l’exécution des prestations souscrites auprès du prestataire sont exclusivement fournis par le prestataire.

Les plantes, semis, terreau ou tout autre produit dont l’utilisation a été convenue avec le prestataire sont fournis exclusivement par le client. Par ailleurs, le client reconnaît et accepte expressément que l’utilisation par O₂ de produits phytosanitaires, fournis par le client ou non, est interdite.

4.2. Dans le cadre de l’exécution de la prestation, le client s’engage à laisser aux intervenants du prestataire un libre accès à tout lieu visé par la prestation de jardinage et expressément indiqué par le client lors de la visite (véranda, jardin, serre, garage…) ou rendu nécessaire pour la réalisation de la prestation (par exemple accès à un point d’eau).

4.3. Dans le cadre de l’exécution du présent contrat, le prestataire se réserve la possibilité de sous-traiter la réalisation des prestations à une entreprise de son choix. Dans ce cas, le prestataire reste seul garant de la bonne réalisation des prestations.

4.4. L’activité de vigilance temporaire est une délégation de la vigilance simple et naturelle vis-à-vis de la résidence du client. Sont expressément exclues du champ de la prestation de vigilance temporaire, les activités privées de sécurité réglementées par la loi n°83-629 (surveillance humaine, par systèmes électroniques de sécurité ou de gardiennage de biens meubles ou immeubles, la sécurité des personnes se trouvant dans ces immeubles). Seuls les prestataires O₂ bénéficiant d’une déclaration relative à la vigilance temporaire sont habilités à proposer ce service.

5- PHOTOGRAPHIES DU JARDIN

Dans le cadre de l’établissement des conditions de réalisation et d’exécution des prestations de jardinage, le prestataire peut être amené à effectuer des photographies du jardin du client. Si le client ne souhaite plus que des photographies de son jardin soient réalisées, 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.

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 O₂ _____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

DATE : _____

SIGNATURE DU CONSOMMATEUR : _____