



Prestataire de services

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## Accompagnement à domicile

Applicables au 01/11/2025

O2.fr



n° national 02 43 72 02 02

appel non surtaxé

sur  
services à  
la personne

Le prestataire, dont les coordonnées figurent sur la première page du présent devis, peut être soit un prestataire succursaliste du réseau O2, soit un prestataire franchisé, commerçant indépendant, et est ci-après dénommé « le prestataire ». Le client est informé et accepte expressément que le contrat peut être cédé de plein droit à toute entité du réseau O2.

Le prestataire ne propose les services du réseau O2 que dans la limite des déclarations, agréments et/ou autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisée.

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation des conditions ci-dessous.

### **1- CONCLUSION DU CONTRAT**

#### **1.1. Capacité**

Le client reconnaît que le contenu de la prestation est défini au préalable lors de la visite à son domicile par le prestataire et ce en fonction de son degré d'autonomie. En cas de perte d'autonomie ou de dégradation rapide de son degré d'autonomie, le client s'engage à prendre contact avec le prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la prestation.

Le client atteste avoir la capacité juridique pour contracter. En cas de mesure de protection juridique existante au moment de la souscription du contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne chargée de la mesure.

Le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le contrat et/ou sur sa capacité à le poursuivre et/ou entraînant la mise en place ou l'évolution d'une mesure de protection juridique.

#### **1.2. Conditions à remplir et documents à remettre**

Au regard de la spécificité des prestations, le client atteste qu'il remplit les conditions nécessaires à la souscription d'un tel contrat et :

- qu'il a atteint l'âge minimum requis par la réglementation en vigueur;
- ou qu'il est bénéficiaire d'une allocation de maintien à domicile (telle que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, l'Aide en Situation de Rupture, la Prestation Compensation Handicap, etc.);
- ou qu'il est reconnu handicapé, en cours de démarche de reconnaissance de handicap ou en situation d'invalidité temporaire ou permanente.

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

#### **1.3. Proche aidant et personne de confiance**

Le client reconnaît que le prestataire peut recueillir auprès de lui les coordonnées d'un de ses proches aidants, dont le client atteste sur l'honneur en signant le présent contrat que la personne désignée correspond bien à la définition légale rappelée ci-après : est considéré(e) comme proche aidant le/la conjoint(e), le/la partenaire de PACS, le/la concubin(e), un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec le client ou entretenant avec lui des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.

Par ailleurs, le client peut, s'il le désire, désigner une personne de confiance, selon un exemple de formulaire fourni par le prestataire. Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, qui est consultée dans l'hypothèse où le client

serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté du client et son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Si le client le souhaite, sa personne de confiance peut l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

#### **1.4. Devis**

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date de signature par le prestataire. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature par ce dernier et constitue alors un engagement entre les parties ayant valeur de contrat.

Dans le cadre des prestations d'incapacité temporaire destinées aux personnes temporairement dépendantes, si l'établissement du devis est réalisé sans visite d'évaluation des besoins du client à son domicile ou à la suite d'une visite virtuelle, en cas de déclarations incomplètes et/ou erronées, le prestataire se réserve le droit de formuler une nouvelle évaluation, y compris tarifaire, notamment concernant le temps de prestation prévu ou le niveau de prestation, ce qui fera l'objet d'un nouveau contrat. A défaut d'accord entre les parties, chacune aura la possibilité de résilier le contrat conformément aux dispositions des présentes.

#### **1.5. Dématérialisation**

Le client s'engage à communiquer au prestataire une adresse e-mail personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse dans les meilleurs délais.

En cas de signature du contrat par voie électronique, ce dernier est transmis au client par courriel. Dans ce cas, il appartient au client de procéder à l'archivage de son contrat et de ses annexes sur tout support de son choix.

### **2- DROIT DE RÉTRACTATION**

#### **2.1. Principe de la rétractation**

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client bénéficie d'un droit de rétractation, sans motif, dans un délai de 14 jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion du contrat.

Si l'expiration du délai de 14 jours intervient un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, ce délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier au prestataire sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai de 14 jours. Il peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de formulaire mis à sa disposition.

#### **2.2. Effets de la rétractation**

En cas de rétractation, le prestataire rembourse tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à

compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du client. Ce remboursement n'occasionne pas de frais pour le client.

#### **2.3. Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation**

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le client peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation, en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat.

Dans ce cas, les heures effectuées jusqu'à l'information du prestataire de l'exercice du droit de rétractation resteront dues par le client.

#### **2.4. Renonciation du client à son droit de rétractation**

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

### **3- MODALITES ET EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

#### **3.1. Jours et heures d'intervention**

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants.

A la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un dimanche et/ou de nuit en fonction des besoins du client.

Dans le cadre des prestations ponctuelles, toute intervention a une durée minimale de 4 heures. Dans le cadre des prestations régulières, toute intervention a une durée minimale de 2 heures.

Seules les prestations d'aide humaine peuvent être fractionnées en deux ou plusieurs interventions d'une heure minimum sur la même semaine. A contrario, les prestations d'entretien du domicile ne sont pas fractionnables. Toutefois, si un plan d'aide prévoit des durées inférieures, la durée mentionnée au plan d'aide prévaut.

Toute intervention doit respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du temps de travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

#### **3.2. Nuit et jours fériés**

Dans le cas où des prestations de nuit sont prévues, ces dernières ne peuvent être réalisées que si l'intervenant du prestataire bénéficie d'une chambre ou d'un logement indépendant sur place. Toute prestation effectuée de nuit doit être mentionnée dans le cahier de liaison.

À l'exception des prestations effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, les prestations tombant un jour férié non-chômé sont effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client.

Les prestations d'accompagnement de la personne peuvent être réalisées, après accord



du client et du prestataire :

- un jour férié chômé ;
- un jour férié chômé ou non dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle.

### 3.3. Accès au domicile

Le client déclare et atteste que le domicile dans lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif.

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré aux intervenants.

Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, etc.), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile doit prendre contact avec le prestataire. Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

### 3.4. Présence d'enfants

Le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

### 3.5. Tâches à réaliser et modalités d'exécution

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

#### 3.5.1. Aide à la prise de médicaments

L'aide à la prise de médicaments peut être envisagée, sous couvert d'appréciation de la situation par le prestataire, à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente pas de difficulté d'administration, ni ne demande d'apprentissage particulier.

Dans tous les cas, les médicaments doivent faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par le client ou le personnel médical intervenant au domicile. Sont exclus des prestations objet des présentes, les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

#### 3.5.2. Assistance administrative

En fonction de la formule souscrite par le client, le prestataire peut proposer, à titre accessoire, un service d'assistance administrative qui couvre les activités suivantes :

- appui et aide à la rédaction des correspondances courantes, y compris le classement ;
- appui et aide à la réalisation de formalités administratives simples ;
- appui et aide au paiement et au suivi des commandes ou factures ;
- appui et aide à la compréhension et à la facilitation des contacts et des relations, notamment avec les administrations publiques, à l'exclusion de tous les actes ou conseils juridiques ou fiscaux relevant des professionnels du droit ou du chiffre.

Le prestataire a un simple rôle d'assistance dans des démarches administratives simples de la vie quotidienne n'impliquant pas de compétences, qualifications ou savoir-faire particuliers. De la même manière, le prestataire ne peut pas réaliser des démarches administratives relevant de la compétence de professions réglementées. Le prestataire ne saurait en aucun cas avoir la qualité d'agent ou de représentant du client. Les prestations d'assistance administrative délivrées par le prestataire ne lui permettent en aucun cas d'engager ou d'agir au nom et pour le compte du client, aucun mandat quel qu'il soit n'étant confié au prestataire à ce titre.

Le client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du prestataire ne saurait en aucun cas être engagée s'il n'obtient pas le bénéfice escompté dans le cadre des démarches administratives engagées avec l'assistance du prestataire. L'assistance administrative proposée par le prestataire ne constitue en aucun cas un engagement de perception d'un droit ou d'une aide quelconque, lesquels restent uniquement soumis aux conditions réglementaires en vigueur.

#### 3.5.3. Présence et gestion des animaux de compagnie

Sauf souscription d'une formule incluant la gestion des animaux de compagnie, le prestataire ne peut en aucun cas être responsable du ou des animaux présents au domicile. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs animaux ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

En cas de souscription par le client d'une formule incluant la gestion des animaux de compagnie, le prestataire peut s'occuper, à titre accessoire, du ou des animaux de compagnie du client dans la limite de trois animaux maximum. Sont expressément exclus des prestations objet des présentes, les actes de toilettage, de dressage et de soins vétérinaires (en ce compris l'administration de médicaments). Par ailleurs, le client reconnaît et accepte expressément que :

- seuls les animaux inscrits au contrat au titre de la gestion des animaux sont sous la responsabilité de l'intervenant pendant le temps de la prestation ;
- son ou ses animaux doivent être en bon état de santé et répondre à l'ensemble des conditions sanitaires exigibles à la date de réalisation de la prestation, notamment en termes de vaccination ;
- il doit sans délai prévenir le prestataire de tout changement notamment de comportement de la part de son ou ses animaux, en cas de maladie ou d'infection de son ou ses animaux ou encore en cas de changement d'habitudes alimentaires et/ou hygiéniques de son ou ses animaux ;
- il doit fournir le matériel ou les produits nécessaires à la réalisation de la prestation, à savoir notamment nourriture, laisse, sacs à déjections ou encore une cage adaptée à chaque animal pour les transports véhiculés ;
- tous les frais (d'alimentation, de transport, etc.) liés à la gestion de son ou ses animaux sont à sa charge exclusive ;
- il doit communiquer au prestataire les coordonnées du vétérinaire en charge du suivi de son ou ses animaux ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence susceptible de prendre toute décision concernant son ou ses animaux dans l'hypothèse où il serait lui-même

injoignable ;

- toute modification des conditions d'exécution de la prestation de gestion du ou des animaux de compagnie doit être signalée sans délai par écrit au prestataire ;
- la priorité est toujours donnée aux prestations d'accompagnement de la personne.

### 3.6. Intervenants réalisant les prestations

En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations.

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants. Le prestataire communique au client, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat.

### 3.7. Remplacement

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, en cas d'indisponibilité d'un intervenant, le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service. Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de dépendance de chaque client. L'intervenant remplaçant est dans la mesure du possible présent au client.

Le prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les plages d'intervention indiquées dans la fiche de route. Il ne peut cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement à tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports, etc.).

En cas de report d'une intervention du fait du prestataire, ce dernier contacte le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient.

En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, le prestataire informe préalablement le client, et son proche aidant le cas échéant.

Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile et d'incapacité temporaire destinées aux personnes temporairement dépendantes, en cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au client.

### 3.8. Fourniture du matériel

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

Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge du client.

### 3.9. Hygiène et sécurité

Le client doit laisser accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et



répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes doit être prévu.

Le client s'engage à permettre l'exécution des prestations en toute sécurité et doit signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

Par ailleurs, le client doit informer le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

#### 4- MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT

##### 4.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

Au moins une fois par an, un réexamen de la situation du client est réalisé à l'initiative du prestataire, sauf dans le cadre des prestations d'incapacité temporaire destinées aux personnes temporairement dépendantes.

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (adresse, volume horaire de prestations, etc.) fera l'objet d'un nouveau contrat.

Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des prestations, une nouvelle fiche de route est émise, laquelle annule et remplace la précédente. La fiche de route fait partie intégrante du contrat.

Le client s'engage par ailleurs à informer le prestataire de toute décision administrative, médicale ou thérapeutique et d'orientation le concernant afin que cette dernière puisse être prise en compte par le prestataire.

##### 4.2. Modification des conditions contractuelles

Pour les prestations régulières uniquement, le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, le prestataire en informe le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective.

Les nouvelles conditions s'appliquent de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Si le client ne souhaite pas se soumettre à ces nouvelles conditions, il a la possibilité de résilier son contrat conformément aux dispositions des présentes. La continuité des prestations par le client vaut acceptation des nouvelles conditions.

#### 5- DURÉE

##### 5.1. Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prend fin de plein droit à l'échéance prévue. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément aux dispositions des présentes.

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

##### 5.2. Prestations régulières

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le client a la possibilité de demander l'ajout, le

report ou l'annulation d'une prestation, en en informant le prestataire par téléphone au 02 43 72 43 44 dans les meilleurs délais.

En cas de report d'une prestation, sauf cas de force majeure ou motif légitime, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, le client n'est pas facturé au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation. La prestation reportée doit avoir lieu dans le mois en cours.

En cas d'annulation d'une prestation, sauf cas de force majeure ou motif légitime, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, le client n'est pas facturé au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation.

En cas de situation d'urgence rencontrée par le client, à savoir hospitalisation imprévue ou dégradation subite et significative de l'état de santé de ce dernier le privant de la possibilité de respecter ce préavis, les prestations planifiées ne feront pas l'objet d'une facturation par le prestataire sous réserve que ce dernier en ait été informé dès que possible.

##### 5.3. Suspension

Le client ne peut suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence.

Les prestations effectuées au domicile du client peuvent être suspendues par le prestataire en cas de manquement du client à l'une de ses obligations. La suspension prend effet à compter de l'information du client.

##### 5.4. Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client par téléphone au 02 44 21 97 97. Il devra à la suite de son appel confirmer sa demande par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception. Le client dispose également de la possibilité de résilier son contrat via son espace client en ligne.

La date de la résiliation sera celle de la première présentation du courrier recommandé au prestataire ou de l'envoi de la demande de résiliation en ligne.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, le client dispose, à compter de la notification de sa décision de résiliation au prestataire, d'un délai de réflexion de 48 heures pendant lequel il peut revenir sur sa décision de résiliation sans avoir à justifier d'un quelconque motif ; cette décision d'annulation doit être notifiée au prestataire par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le contrat peut être résilié à tout moment par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations, en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client ou en cas de suspension des prestations par le client au-delà de 70 jours consécutifs.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, le contrat peut également être résilié par le prestataire lorsque l'état de santé du client nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention du prestataire ou en cas d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du prestataire.

Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile et d'incapacité temporaire destinées aux personnes temporairement dépendantes,

la résiliation du contrat prend effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client ou de l'information du client par courriel ou courrier simple.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, la résiliation du contrat prend effet au terme du délai fixé par le Code de l'action sociale et des familles.

#### 6- PRIX

##### 6.1. Tarifs

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

A l'exception du tarif des prestations d'incapacité temporaire destinées aux personnes temporairement dépendantes qui est susceptible d'évoluer à tout moment, le tarif des prestations est susceptible d'évoluer annuellement, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. Toute évolution des tarifs est portée à la connaissance du client au moins un mois avant son entrée en vigueur.

##### 6.2. Majorations

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

##### 6.3. Suivi des horaires d'intervention

Hors les cas prévus à l'article 6.6. des présentes, les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées dans le système de télégestion. Le client autorise à ce titre la mise en place à son domicile des moyens permettant cette télégestion et accepte que ces derniers aient valeur d'approbation du temps de prestation réalisé. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ au prestataire en lui transmettant par le biais de son téléphone mobile le code affecté au client.

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

##### 6.4. Facturation

Sauf modification hors délai ou ajout de temps de prestation demandé par le client tel que prévu aux articles 5.1. et 5.2. des présentes, le temps de prestation facturé est :

- égal au temps de prestation réellement réalisé dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne ;
- au maximum le temps de prestation prévu au contrat dans le cadre des prestations d'entretien du domicile ;
- au maximum le temps de prestation réellement réalisé dans le cadre des prestations d'incapacité temporaire destinées aux personnes temporairement dépendantes en formule avec accompagnement.

Par ailleurs, dans le cadre des prestations d'incapacité temporaire destinées aux personnes temporairement dépendantes, tout quart d'heure commencé du fait du client est dû après l'application d'une franchise de 5 minutes (par exemple en cas de prolongation de la prestation à la demande ou du fait du client) et chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage, de



déshabillage et de transport, incluses dans le temps de prestation.

Dans tous les cas, le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine des temps de prestation effectués par l'intervenant (report, ajout de prestation, etc.).

### 6.5. Réalisation de la prestation par plusieurs intervenants

Pour des raisons de sécurité, d'organisation et de qualité de service ou de formation, le prestataire a la possibilité, sauf à ce que le client s'y oppose expressément, de faire réaliser les prestations par plusieurs intervenants, entraînant ainsi une diminution corrélatrice du temps de présence du prestataire chez le client. Dans ce cas, le temps de prestation facturé correspond à la somme des temps de prestation effectués par chacun des intervenants.

### 6.6. Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifie pas d'un cas de force majeure ou d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Dans le cadre du contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

En cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donne pas lieu à facturation.

## 7. PAIEMENT

### 7.1. Facture

Une facture mensuelle est adressée au client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client reçoit ses factures par courriel, à l'adresse e-mail indiquée au devis. Le client peut les consulter également sur son espace client. Il appartient au client d'archiver les factures sur tout support de son choix. Le client reconnaît qu'il doit communiquer au prestataire une adresse e-mail personnelle valide, et l'informer de tout changement de cette adresse dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par courrier en en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande est prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

### 7.2. Moyens et modalités de paiement

Les moyens et modalités de paiement sont explicités dans les grilles tarifaires du prestataire dont le client dépend. Le client reconnaît les avoir reçues et les accepter expressément.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. Si le client possède un autre contrat O2 de prestations régulières en cours sur le mois considéré, il peut, pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les mêmes moyens de paiement que celui ou ceux utilisés pour son contrat régulier, sous réserve de respecter les conditions et modes de paiement définis dans les grilles tarifaires du prestataire.

### 7.3. Tiers participant financièrement

Le client est informé qu'au regard de la spécificité des prestations proposées, le paiement de ces dernières peut être effectué par une personne autre que le client selon les modalités décrites ci-dessous :

- Tout ou partie du paiement effectué par un tiers :

Dans le cadre du règlement d'une partie des prestations par un tiers, le client doit respecter les modalités de paiement décrites dans la grille tarifaire en vigueur pour la contribution restant à sa charge. Le solde fait l'objet d'un versement par ledit tiers après présentation de la facture par le prestataire ou le cas échéant par le client en fonction des modes de fonctionnement préalablement établis avec ledit tiers.

- Tout ou partie du paiement effectué par un descendant :

Dans le cadre du règlement des prestations par un descendant, ce dernier doit respecter les modalités de paiement décrites dans la grille tarifaire en vigueur qu'il reconnaît avoir reçue, avec formalisation de son accord par la signature du présent contrat. Le descendant peut mettre fin à son accord relatif à sa participation financière des prestations dans les mêmes conditions que celles énoncées dans l'article relatif à la résiliation. A compter de cette résiliation, le client devient seul redevable du montant des prestations.

### 7.4. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraîne :

- la mise en place d'une procédure de recouvrement ;
- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement total des sommes dues ;
- le remboursement au prestataire de tous les frais qu'il aura à supporter, notamment du fait d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement, après mise en demeure restée infructueuse 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client, entraînera la suspension automatique et immédiate des prestations aux torts exclusifs du client.

Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

### 7.5. Avance immédiate du crédit d'impôt

7.5.1. Le client reconnaît que le bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt est gratuit et facultatif. Pour bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le client :

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

### 7.5.2. Le client reconnaît que les conditions

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

### 7.6. Attestation fiscale

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

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de la législation applicable notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le prestataire.

## 8- GARANTIE QUALITÉ « SATISFAIT, REFAIT OU REMBOURSÉ »

Le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et des besoins que le client aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le client autorise par avance tout salarié du prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations.

Pour les prestations régulières uniquement, dans l'hypothèse où le client n'est pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci sera soit remboursée, et ce au choix du prestataire, sans préjudice de tout recours de droit commun. Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen ne sera pas prise en considération.

## 9- ASSURANCE, RESPONSABILITÉ ET RECOURS

9.1. Le prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels ou produits fournis par le client ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux intervenants.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès du Centre Relations Clients d'O2 et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à O2 Centre Administratif (85 boulevard Marie et Alexandre Oyon - CS 85533 - 72055 Le Mans Cedex 02), sans préjudice des voies de recours de droit commun.



**9.2.** En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par l'intervenant, le client est informé et accepte de souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations.

Le client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'intervenant un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.).

Dans le cadre de cette utilisation, le prestataire peut demander au client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements. Tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations sont à la charge exclusive du client (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.).

**9.3.** Le client est informé et accepte que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), ni leur donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits.

Le règlement des prestations par le client est directement effectué auprès du prestataire.

**9.4.** La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes. Les conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat.

**9.5.** En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par courrier recommandé avec accusé de réception à la Cellule Satisfaction (85 boulevard Marie et Alexandre Oyon – CS 85533 - 72055 Le Mans Cedex 02), en exposant l'origine du litige.

Le client dispose d'un nouveau délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par le prestataire pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - MCP, soit par courrier (12 Square Desnouettes - 75015 Paris), soit directement sur son site internet (<http://mcpmediation.org>), sans préjudice des voies de recours de droit commun.

## 10- NON SOLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire au client ou qui a réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdure un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client est tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros.

À toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

## 11- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

**11.1.** Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime. Le client (en ce compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement conjoint, aux fins de :

- gérer la relation clients et le suivi de la prestation ;
- établir la facturation de la prestation ;
- réaliser des opérations de fidélisation et de prospection commerciale ;
- réaliser des analyses et statistiques à des fins de personnalisation et d'amélioration des offres de service.

Les données à caractère personnel sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles. Ces informations sont également utiles pour des raisons relevant de l'intérêt légitime du prestataire, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et les droits des personnes concernées.

Le prestataire peut communiquer les données personnelles du client à ses prestataires ou aux filiales du groupe Oui Care, dont l'intervention est strictement nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées. Le prestataire s'assure que ces tiers traitent les données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité.

Sous réserve des impératifs relevant de l'obligation légale et de la prévention du contentieux, les données à caractère personnel ainsi collectées sont conservées :

- pour la gestion de la relation client, le suivi de la prestation, la facturation, la fidélisation et l'élaboration de statistiques et d'analyses, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle ;
- pour la prospection, pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Le client est également informé que, dans un but d'amélioration continue des services du prestataire, chaque appel émis et reçu par le Centre Relations Clients d'O2 est susceptible d'être enregistré et conservé pendant une durée maximum de 2 mois. Si le client ne souhaite pas que sa conversation soit enregistrée, il devra en informer, à chaque appel, le Centre Relations Clients d'O2.

Dans le cadre de l'accompagnement du client et du suivi statistique, des systèmes d'intelligence artificielle sont susceptibles d'être utilisés, O2 s'assure de la conformité de ces usages et de la bonne information du client.

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

- droit d'accès (article 15 du RGPD) et de rectification (article 16 du RGPD) ;
- droit à l'effacement de ses données à caractère personnel (article 17 du RGPD) ;
- droit à la limitation du traitement de ses données (article 18 du RGPD) ;
- droit d'opposition au traitement de ses données (article 21 du RGPD) ;
- droit à la portabilité des données qu'il a fourni

au prestataire, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur son consentement ou sur un contrat (article 20 du RGPD) ;

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

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

**11.2.** Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter sa communication avec le client, le prestataire peut mettre à sa disposition des sites internet, blogs, forums, pages de réseaux sociaux, applications mobiles à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos. Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi que des textes, des images ou encore des vidéos, en lien avec les prestations, soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations. Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier ou courriel au prestataire. En tout état de cause, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.

## 12- MOYENS DE CONTACTS ET COORDONNÉES DU CENTRE RELATIONS CLIENTS

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

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter le Centre Relations Clients d'O2 au 02 43 72 43 44 (appel non surtaxé).