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 Pro Ménage que dans la limite des 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 signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter et pour engager la structure cliente mentionnée dans le devis.
Le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de la situation de sa structure pouvant avoir un impact sur le présent contrat et/ou sur sa capacité à le poursuivre et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, en cas de changement de forme juridique, modification de sa situation financière, etc.

1.2. Documents à remettre
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.

1.3. 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 sa signature par ce dernier et constitue alors un engagement entre les parties ayant valeur de contrat et constitue l'intégralité de l'accord entre le client et le prestataire. Il annule et remplace toutes autres déclarations, négociations, engagements, communication orales ou écrites, acceptation, ententes ou accords entre les parties, relativement au même objet.
Dans le cas où l'établissement du devis est réalisé sans visite d'évaluation des besoins du client 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.

1.4. Dématérialisation
Le client s'engage à communiquer au prestataire une adresse e-mail 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 - MODALITÉS 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. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de 2 heures, sauf pour les prestations de nettoyage des surfaces vitrées pour lesquelles la durée minimum de prestation est d'une heure.
Toute intervention doit respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

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

3.3. Accès au lieu de prestation
Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au lieu d'intervention doit être assuré aux intervenants.
Les dispositifs d'accès au lieu de prestation sont considérés comme confiés par le client au prestataire si le client les a remis en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi. Dans tous les autres cas (présence du client sur le lieu d'intervention lors des prestations, remise des dispositifs d'accès par le client à une tierce personne, dépôt des dispositifs d'accès dans tout lieu extérieur au lieu d'intervention...), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès au lieu d'intervention doit prendre contact avec le prestataire.
En cas de vol, perte ou dégradation des dispositifs d'accès confiés par le client au prestataire, il est expressément convenu entre les parties que la responsabilité du prestataire est strictement limitée au coût de remplacement de ces dispositifs.
Dans tous les cas où les dispositifs d'accès ne sont pas confiés 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. Tâches à réaliser
Le client s'interdit de demander aux intervenants pendant l'exécution des prestations une tâche qui n'a pas été prévue contractuellement.

3.5. Intervenants réalisant les prestations
En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. A ce titre, les intervenants du prestataire restent sous sa seule autorité

hiérarchique et disciplinaire.
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 au client, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat.

3.6. Remplacement
En cas d'absence ou d'empêchement du ou des intervenants, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au client.

3.7. Fourniture du matériel
Sauf pour les prestations de nettoyage des surfaces vitrées (vitres et vitrines), le matériel, les outils 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, outils et produits adaptés à la réalisation des prestations demandées et conformes à la législation et aux normes de sécurité en vigueur et à les conserver dans leurs emballages d'origine afin que les intervenants puissent consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du client peut être engagée.
En cas de fourniture de matériels, outils 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.
Le client doit mettre à disposition des intervenants du prestataire des conteneurs agréés permettant une évacuation des déchets sur la voie publique conforme à la réglementation applicable. A défaut, ladite évacuation est à la charge et sous la responsabilité du client.
Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge du client.

3.8. Hygiène et sécurité
Le client s'oblige à se conformer aux dispositions des articles R.4511-1 et suivants du Code du travail relatifs aux travaux réalisés dans un établissement par une entreprise extérieure et plus généralement à toutes réglementations présentes ou à venir qui pourraient s'appliquer dans le cadre des prestations réalisées par le prestataire.
Le client doit laisser accès aux intervenants à l'eau courante et potable afin que ces derniers puissent 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. Il doit à ce titre assurer au prestataire que l'état des locaux objets des prestations permet la réalisation d'interventions dans des conditions normales et conformes aux usages et standards applicables. En conséquence, le prestataire n'est notamment pas responsable de l'enlèvement par erreur ou de la disparition de tous objets ou papiers se trouvant dans des corbeilles ou récipients destinés à être vidés.
Le client doit signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention, des produits ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité des intervenants.
Le client doit informer le prestataire de l'existence et de l'emplacement de tout dispositif de surveillance qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.
Dans ce cadre, le client s'engage à respecter toutes les réglementations en vigueur notamment en matière de vidéoprotection.

4 - MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT

4.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations
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 feuille de route est émise, laquelle annule et remplace la précédente. La feuille de route fait partie intégrante du contrat.

4.2. Modification des conditions contractuelles
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 prendra 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.

5.3. Suspension
Le client ne peut suspendre les prestations effectuées aux lieux d'intervention 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 aux lieux d'intervention 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 moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La date de résiliation est celle de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire.
Le contrat peut être résilié à tout moment par le prestataire aux torts exclusifs du client en cas de non-respect par ce dernier de l'une ou l'autre 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.
La résiliation du contrat prendra 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.

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.
Le 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.

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 au sein des locaux objets des prestations des moyens permettant cette télégestion et accepte que ces derniers aient valeur d'approbation du temps de prestation réalisé.
Pour cela, les intervenants signalent leur arrivée et leur départ au prestataire en lui transmettant par le biais de leur téléphone mobile le code affecté au client. À défaut de pouvoir mettre en place la télégestion, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place tout autre système de contrôle du temps de prestation réalisé.

6.4. Facturation
Le temps de prestation facturé est au maximum le temps de prestation prévu au contrat, 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.
Cependant, tout quart d'heure commencé du fait du client est dû (par exemple en cas de prolongation de la prestation à la demande ou du fait du client).
Par ailleurs, 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 peut contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine du temps de prestation effectué par l'intervenant (report, ajout de prestation...).

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 corrélative 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. 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 courrier en en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

7.2. 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.

7.3. 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 dont le taux est fixé à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de paiement indiqué sur la facture, tel que défini par l'article L. 441-10 du code de commerce. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement total des sommes dues ;
- le paiement d'un montant de quarante (40) euros au titre de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement ;
- le remboursement au prestataire de tous les frais qu'il aurait 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 au choix du prestataire, la suspension des prestations ou la résiliation automatique et immédiate du contrat aux torts exclusifs du client.
Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros est appliquée.
Enfin, si le prestataire a des raisons sérieuses ou particulières de craindre la cessation de paiement ou l'insolvabilité du client, le prestataire peut subordonner l'exécution de sa prestation ou la poursuite de tout ou partie du ou des contrats en cours à la constitution de toute garantie à son profit.

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 lors de la réalisation des prestations.
Pour les prestations régulières uniquement, dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci sera soit refaite, soit remboursée, et ce au choix du prestataire, sans préjudice de tout recours de droit commun.
Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime 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, outils ou produits fournis par le client ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles.
Le client s'engage à placer notamment tout objet de valeur, moyen de paiement, document confidentiel dans des lieux sécurisés et inaccessibles 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, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à O₂ - Centre Administratif (85 boulevard Marie et Alexandre Oyon – CS 85533 - 72100 Le Mans), sans préjudice des voies de recours de droit commun.
Il est expressément convenu entre les parties que la responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de signalement tardif d'éventuels dommages au prestataire. Les parties entendent en ce sens réduire d'un commun accord la durée de prescription des actions en réparation pouvant être engagée par le client à l'encontre du prestataire à un an.
Par ailleurs, le client reconnaît et accepte expressément que :

- la responsabilité du prestataire, en cas de faute prouvée, est limitée aux seuls dommages matériels directs éventuellement causés par ses interventions ;
- le cumul de la responsabilité du prestataire dans le cadre de l'exécution du présent contrat ne peut excéder un montant cumulé égal au montant facturé par le prestataire au client au titre du contrat au cours des douze derniers mois précédant la survenance du ou des dommages concernés ;
- le client s'engage en outre tant en son nom que pour celui de ses assureurs à renoncer à tout recours à l'encontre du prestataire au-delà de ces montants.

9.2. Il est expressément rappelé que le prestataire n'assure en aucun cas la garde des locaux dans lesquels il intervient, y compris pendant la durée de ses interventions.

9.3. Conformément aux dispositions relatives au travail dissimulé, les parties certifient et attestent que les obligations découlant du présent contrat seront réalisées par des intervenants employés régulièrement conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Les parties déclarent à ce titre s'être acquittées de leurs obligations sociales et fiscales correspondantes.

9.4. Le client est informé et accepte que, dans le cadre des prestations, 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.

9.5. 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.

9.6 Les parties déclarent qu'elles sont et demeureront pendant toute la durée du contrat des partenaires commerciaux indépendants, assurant chacun les risques de leur propre exploitation et agissant chacun en toute indépendance.

9.7. 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 boulevard Marie et Alexandre Oyon - CS 85533 - 72055 Le Mans Cedex 02), en exposant l'origine du litige.
A défaut de règlement amiable, tout litige auquel le présent contrat pourrait donner lieu, notamment quant à son interprétation, son exécution, sa résiliation ou ses suites sera soumis aux tribunaux compétents du Mans.

10 - NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant du prestataire ou qui a réalisé des prestations aux lieux d'interventions dans le cadre du contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera 2 ans 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 correspondant à six mois de salaire brut du ou des salariés débauchés à la date dudit débauchage.

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 salariés 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 services.

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 lesdites données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité.

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

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

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.
Le client est également informé que, dans un but d'amélioration continue 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 des 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 ses données (Article 21 du RGPD) ;
- droit à la portabilité des données qu'il a fourni au prestataire, lorsque ses 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 vos droits ou avoir de plus amples informations sur les traitements, le client est invité à consulter la Politique de protection des données personnelles présente
sur www.O2.fr ou à contacter le Délégué à la Protection des Données O₂ Développement – Service Protection des Données Personnelles - 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).

11.2. Le client reconnaît et accepte expressément que le prestataire est autorisé, pendant toute la durée du contrat, à faire figurer le nom du client ou l'un de ses quelconque signes distinctifs (logo, marque, dénomination sociale, etc.) sur tout support de son choix à titre de référence commerciale.

12 - DISPOSITIONS DIVERSES

12.1. Si une quelconque juridiction venait à déclarer qu'une stipulation du présent contrat était nulle ou inapplicable, elle sera réputée non écrite sans que les autres dispositions du présent contrat n'en soient affectées, en ce sens qu'elles resteront en vigueur et continueront à produire tous leurs effets.

12.2. En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et une quelconque
des clauses, le contenu de la clause prévaut sur le titre.

12.3. Le fait que le prestataire ne revendique pas l'application d'une clause quelconque des présentes ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprété comme une renonciation du prestataire au bénéfice de ladite clause.

12.4. Le client reconnaît également expressément qu'O₂ pourra librement sous-traiter tout ou partie des engagements et obligations issus du présent contrat ou le céder à toute entité après en avoir préalablement informé le client.