

Conditions Générales d'Abonnement en Ligne

Souscripteur : désigne toute personne physique ou morale désirant souscrire en ligne un contrat d'abonnement au service de l'eau et/ou de l'assainissement auprès de l'Exploitant du service.

Exploitant du service : désigne Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux

Pour souscrire en ligne un abonnement au service de distribution d'eau opéré par l'Exploitant du service dans sa commune, le Souscripteur doit accepter les conditions d'abonnement en ligne de l'Exploitant du service, décrites ci-dessous, en sus des conditions d'abonnement au service de l'eau/assainissement décrites dans le Règlement de service.

Si le Souscripteur ne souhaite pas accepter les conditions d'abonnement en ligne de l'Exploitant du service, il a la possibilité d'effectuer sa demande d'abonnement par téléphone ou auprès de l'un de nos sites d'accueil.

L'abonnement au service de distribution d'eau via une commande en ligne constitue une commande avec obligation de paiement.

Pour pouvoir s'abonner en ligne, le Souscripteur devra :

- opter pour la mensualisation de ses factures d'eau, pour ce contrat d'abonnement avec obligation de paiement (voir « Conditions d'adhésion au prélèvement bancaire ci-dessous) ;
- opter pour que la fourniture d'eau débute dès sa commande d'abonnement et soit maintenue durant le délai de rétractation (qui expirera quatorze jours après le paiement de sa facture d'accès au service). Les consommations d'eau effectuées par le Souscripteur entre la date de la commande et celle de l'éventuelle rétractation seront dues à l'Exploitant du service.

Lors de votre abonnement en ligne, la Direction Consommateurs de l'Exploitant du service recueille des informations aux fins de gestion de votre abonnement au Service de l'eau et/ou de l'assainissement (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, gestion des

compteurs et du réseau, recouvrement des impayés, gestion des contentieux, pilotage de la qualité de service).

Le recueil de ces informations conditionne la fourniture des services. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre abonnement (pendant la durée du recouvrement pour les factures) et pendant une durée de 5 ans après son terme.

Elles sont traitées par le service consommateurs de l'exploitant du Service d'eau et/ou de l'Assainissement, et ses sous-traitants ou prestataires (accueil téléphonique, réalisation des interventions, informatique, édition de facture, affranchissement, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux, enquêtes de satisfaction). Elles sont également destinées à la collectivité organisatrice du Service, aux organismes d'accompagnement social et aux organismes publics dans le cadre de nos obligations réglementaires et/ou légales.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données auprès de votre service consommateurs au moyen de la rubrique "[Nous contacter](#)" du Site. Le Délégué à la Protection des données (DPO) est joignable par mail à l'adresse suivante : veolia-eau-france.dpo@veolia.com.

Vous pouvez exercer votre droit de réclamation auprès de la CNIL.

De plus nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

Conditions Générales d'Adhésion au Prélèvement Bancaire

Client : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement auprès de l'Exploitant du service.

L'Exploitant du service : désigne Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux

En s'abonnant au prélèvement bancaire depuis son espace client, le Client autorise l'Exploitant du service à envoyer des instructions à sa banque pour débiter son compte, et sa banque à débiter son compte, conformément aux instructions de l'Exploitant du service.

Il bénéficie du droit d'être remboursé par sa banque selon les conditions décrites dans la convention qu'il a passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de son compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit de mon compte en cas de prélèvement non autorisé.

Le Client peut mettre fin à cette adhésion à tout moment auprès du service consommateurs au moyen de la rubrique "[Nous contacter](#)" du Site, soit par téléphone auprès du Service Consommateurs de l'Exploitant du Service.

Lors de votre adhésion au prélèvement automatique, la Direction Consommateurs de l'Exploitant du service recueille des informations aux fins de gestion de votre abonnement au Service de l'eau et/ou de l'assainissement (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, gestion des compteurs et du réseau, recouvrement des impayés, gestion des contentieux, pilotage de la qualité de service). Le recueil de ces informations conditionne la fourniture des services.

Elles sont conservées pendant toute la durée de votre abonnement (pendant la durée du recouvrement pour les factures) et pendant une durée de 5 ans après son terme.

Elles sont traitées par le service consommateurs de l'exploitant du Service d'eau et/ou de l'Assainissement, et ses sous-traitants ou prestataires (accueil téléphonique, réalisation des

interventions, informatique, édition de facture, affranchissement, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux, enquêtes de satisfaction). Elles sont également destinées à la collectivité organisatrice du Service, aux organismes d'accompagnement social et aux organismes publics dans le cadre de nos obligations réglementaires et/ou légales.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données auprès de votre service consommateurs au moyen de la rubrique "[Nous contacter](#)" du Site. Le Délégué à la Protection des données (DPO) est joignable par mail à l'adresse suivante : veolia-eau-france.dpo@veolia.com.

Vous pouvez exercer votre droit de réclamation auprès de la CNIL.

De plus nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

Conditions Générales d'Adhésion au Service E.facture

Le service e.facture de l'Exploitant du service est accessible aux Clients sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.

Définitions

Client(s) : désigne toute personne physique ou toute personne morale non assujettie à la TVA, titulaire d'un contrat d'abonnement au service de l'eau et/ou de l'assainissement auprès de l'Exploitant du service.

Exploitant du service : désigne Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux

Règlement de service : désigne le document qui définit les prestations de l'eau et/ou de l'assainissement assurées par l'Exploitant du service ainsi que les obligations respectives de l'Exploitant du service et des Clients.

Espace personnel : accès sécurisé avec un identifiant et un mot de passe à une partie du site internet de l'Exploitant afin de gérer un ou plusieurs abonnements au service de l'eau et/ou de l'assainissement auprès de l'Exploitant du service.

Description de l'offre

L'Exploitant du service met à disposition des Clients qui le choisissent les factures de leurs contrats d'abonnement au service de l'eau et/ou de l'assainissement en format électronique sur Internet, en remplacement des factures sur support papier envoyé par courrier postal : cette mise à disposition constitue l' e.facture. (Ci-après le « Service »)

L'e.facture est délivrée sur internet selon le même rythme que celui de délivrance de la facture papier prévue au Règlement de service. La facture est mise à disposition dans l'Espace personnel que le Client aura préalablement créé sur le site internet www.eau-services.com

Mise à disposition sous format PDF, l'e.facture a la même présentation et le même contenu que la facture papier.

L'Espace personnel sur le site Internet est sécurisé par l'identifiant (adresse e-mail du Client) et le mot de passe choisi par celui-ci lors de son abonnement.

L'e.facture est disponible dans l'Espace personnel 24h/24, 7 jours sur 7, à partir de tout ordinateur, tablette, téléphone connecté à Internet.

Le Client peut accéder à ses e.factures sur son Espace personnel, à tout moment, pendant toute la durée de vie de son contrat d'abonnement au service de l'eau et/ou de l'assainissement, et dans la limite des 5 dernières années.

Si le Client souhaite conserver plus longtemps le fichier de ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage dans ses propres ressources de mémoire, en téléchargeant chaque facture.

Lors de l'émission de l'e.facture, une notification de sa mise à disposition sur l'Espace personnel est adressée au Client par email sous réserves que ce dernier dispose d'une adresse email active.

Si le Client n'a pas ou plus d'adresse email active et qu'il possède un numéro de mobile, alors la notification de la mise à disposition se fait par SMS.

Faute d'avoir signalé le changement de son adresse email ou de son numéro de téléphone, le Client ne recevra plus de notifications de mise à disposition de ses e.facture. Ses e.factures continueront cependant d'être mises à disposition sur son Espace personnel, le délai de paiement reste inchangé ainsi que les pénalités en cas de retard de paiement.

Il appartient donc au Client de signaler à l'Exploitant du service toute modification de son adresse email et/ou de numéro de mobile. Le Client peut modifier ces informations sur le site

internet de l'Exploitant du service, soit depuis son Espace Personnel, soit en utilisant le formulaire de contact, ou bien en contactant son service consommateurs.

Modalités de souscription

La souscription au Service s'effectue en ligne sur le site internet de l'Exploitant du service www.eau-serices.com ou bien pendant les campagnes réalisées par l'Exploitant du service à cet effet.

Pour pouvoir accéder au Service, le Client doit remplir trois conditions préalables :

1. avoir accès à internet
2. disposer d'une adresse électronique.
3. avoir activé son Espace personnel sur le site Internet de l'Exploitant du service www.eau-services.com avec son Identifiant communiqué par l'Exploitant du service

Souscription au Service en ligne

En l'absence d'Espace personnel existant du Client, il se connecte sur le site internet de l'Exploitant et clique sur "Créer mon Espace personnel". Une fois la création de son Espace personnel validé, l'Exploitant du service envoie, sur son adresse email, un message permettant de l'activer.

Une fois son Espace personnel activé, le Client se connecte avec son identifiant et son mot passe puis il choisit son/ses contrat(s) d'abonnement au service de l'eau et/ou de l'assainissement en cours pour le(s)quel(s) il souhaite effectuer son inscription au service de l'e.facture.

Un mail de confirmation de la souscription au Service est envoyé par l'Exploitant du service.

Souscription au Service lors des campagnes réalisée par l'Exploitant

Tout Client, qui ne bénéficie pas du Service, peut recevoir une communication, dans le cadre d'une campagne réalisée par l'Exploitant du service, pour en bénéficier.

Le Client peut souscrire au Service suivant les

modalités et les informations contenues dans cette communication.

Conditions tarifaires

Le Service est fourni au Client à titre gratuit (hors coût des communications Internet qui sont à la charge du Client, selon les modalités de d'accès à Internet choisi par lui).

Prise d'effet - Première e.facture

Le Service prend effet le premier jour qui suit l'expiration du délai de rétraction mentionné ci-après.

L'envoi du premier e.facture sera effectué à la date de la prochaine facture papier du Client, sous réserve que la souscription Service intervienne dans un délai suffisant. A défaut, l'Exploitant du service adressera au Client une dernière facture papier.

Statut de l' e.facture

L'e.facture est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par l'Exploitant du service, au même titre que la facture papier. En cas d'annulation de la souscription au Service, le Client recevra automatiquement sa prochaine facture sous la forme standard papier.

Le Client peut imprimer sa facture à partir du fichier PDF sur son imprimante personnelle ou la télécharger sur son ordinateur, tablette, téléphone.

En cas de besoin, l'Exploitant du service peut fournir un duplicata papier de la facture. Les règles s'appliquant à l'e.facture sont les mêmes que celles qui s'appliquent à la facture papier.

Résiliation du Service

L'adhésion au Service étant à durée indéterminée à partir de sa prise d'effet, le Client peut en demander à tout moment et gratuitement la résiliation. Cette demande se fait directement sur le site Internet de l'Exploitant du service ou en contactant le service consommateurs.

Un message électronique de confirmation de prise en compte de la résiliation est envoyé. La

résiliation implique automatiquement le retour à l'envoi de factures papier par courrier postal à partir de la prochaine facture, sous réserve que la demande de résiliation intervienne dans un délai suffisant avant la date de l'émission de la prochaine facture. A défaut, l'Exploitant du service adressera au Client une dernière facture électronique et la résiliation prendra effet lors de la facture suivante.

Lorsque votre abonnement au service de l'eau et/ou de l'assainissement est résilié, le Service l'est aussi à l'exception de la facture de clôture de votre compte client auprès de l'Exploitant du Service.

En cas de besoin, l'Exploitant du service peut fournir un duplicata papier de la facture de clôture. Les règles s'appliquant à l'e.facture de clôture sont les mêmes que celles qui s'appliquent à la facture papier.

Délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, en cas de souscription au Service via l'utilisation d'une ou plusieurs techniques de commercialisation à distance, sans la présence physique simultanée des parties, le Client dispose d'un délai de 14 jours, à partir de la date de prise d'effet du Service pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Ce droit de rétractation peut être exercé auprès du service consommateurs au moyen de la rubrique « *Nous contacter* » du site internet, soit en adressant un courrier de rétractation rédigé sur papier libre mentionnant sa référence client à l'adresse indiquée sur le recto de votre facture, soit en contactant par téléphone le service consommateurs.

Responsabilité

Le Client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de la souscription au Service et garantit l'Exploitant du service à cet effet contre tout dommage de quelque nature qu'il soit, toute plainte ou action en justice émanant de tiers au titre des informations fournies.

Le Client reconnaît qu'ignorer les mises à jour recommandées (adresse email, numéro mobile) aura des conséquences sur le bon fonctionnement du Service.

Le Client reconnaît que l'accès à son Espace personnel peut être provisoirement indisponible durant les maintenances informatiques nécessaires au bon fonctionnement du Site.

Toute utilisation du Service doit être conforme aux présentes conditions générales.

L'Exploitant du service n'est pas responsable du réseau de télécommunications choisi par le Client.

Données Personnelles

Lors de l'Adhésion au service e.facture, la Direction Consommateurs de l'Exploitant du Service recueille des informations aux fins de gestion de votre abonnement au Service de l'eau et/ou de l'assainissement (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, gestion des compteurs et du réseau, recouvrement des impayés, gestion des contentieux, pilotage de la qualité de service). Le recueil de ces informations conditionne la fourniture des services. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre abonnement (pendant la durée du recouvrement pour les factures) et pendant une durée de 5 ans après son terme.

Elles sont traitées par le service consommateurs de l'exploitant du Service d'eau et/ou de l'Assainissement, et ses sous-traitants ou prestataires (accueil téléphonique, réalisation des interventions, informatique, édition de facture, affranchissement, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux, enquêtes de satisfaction). Elles sont également destinées à la collectivité organisatrice du Service, aux organismes d'accompagnement social et aux organismes publics dans le cadre de nos obligations réglementaires et/ou légales.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données auprès de votre service consommateurs au moyen de la rubrique « Nous Contacter » du

Conditions d'adhésion à l'e.facture

Site.

Le Délégué à la Protection des données (DPO) est joignable par mail à l'adresse suivante :

veolia-eau-france.dpo@veolia.com .

Vous pouvez exercer votre droit de réclamation auprès de la CNIL.

De plus nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr