

## 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 le prélèvement bancaire ou 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](mailto: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](http://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](mailto: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](http://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 résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA, abonnés au service de l'eau et/ou de l'assainissement de l'Exploitant de service, sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.

## Définitions

**Client(s) :** désigne toute personne physique ou morale 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 définissant les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du Client.

**Souscripteur :** désigne le Client résidentiel, personne physique non assujettie à la TVA, abonné au service de l'eau et/ou de l'assainissement de l'Exploitant du service et souscrivant au service e.facture.

## Description de l'offre

L'Exploitant du service met à disposition de ses 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.

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 client que le Souscripteur aura préalablement créé sur le site Internet [www.eau-services.com](http://www.eau-services.com) .

Cet espace client sur le site Internet est sécurisé par l'identifiant (adresse e-mail du Souscripteur) et le mot de passe choisis par lui lors de son inscription.

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

Un courrier électronique envoyé à l'adresse e-mail mentionnée par le Souscripteur lors de son inscription au service de l'e.facture l'informe de l'arrivée de la facture qui est accessible sur Internet via son espace client.

Les e.factures y sont hébergées et archivées pendant 3 ans sous format électronique. L'archivage se constitue progressivement à partir de la délivrance de la première e.facture. Il est accessible tant que le contrat d'eau est actif. Si le Souscripteur 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.

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

## Modalités d'inscription

La souscription au service s'effectue en ligne sur le site Internet de l'Exploitant du service [www.eau-services.com](http://www.eau-services.com)

Le Client doit avoir accès à Internet et disposer d'une adresse électronique.

Il doit remplir deux conditions préalables :

1. Disposer d'un espace client sur le site Internet de l'Exploitant du service [www.eau-services.com](http://www.eau-services.com), dont l'identifiant est son adresse électronique à laquelle sera envoyé l'avis de mise à disposition de son e.facture ;
2. Opter pour le prélèvement automatique qui est le seul moyen de paiement compatible avec l'e.facture.

L'adhésion à ces deux services (espace client et souscription au prélèvement automatique) se fait directement sur le site Internet de l'Exploitant du service. L'adresse électronique d'envoi de la facture est celle choisie par le Souscripteur comme identifiant lors de la création de son espace client. Une fois la création de son espace client validé, l'Exploitant du service envoie sur

cette adresse un message permettant de l'activer. Une fois son espace client activé, le Souscripteur devra renseigner en ligne les références client de son/ses contrat(s) d'abonnement au service de l'eau et/ou de l'assainissement en cours (indiquées sur les factures émises par l'Exploitant de service) pour le(s)quel(s) il souhaite effectuer son inscription au service de l'e.facture. Un mail de confirmation de la souscription sera envoyé à cette adresse par l'Exploitant du service.

Il appartient au Souscripteur de signaler à l'Exploitant du service toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique. Pour cela il doit modifier son adresse électronique sur le site Internet, cette modification sera prise en compte sous 48 heures ouvrées.

Faute d'avoir signalé le changement de son adresse de messagerie électronique, le Souscripteur ne recevra plus d'avis de mise à disposition de son e.facture. Sa facture continuera cependant d'être mise à disposition sur son espace client et le prélèvement automatique pour le paiement de ses factures restera en vigueur.

L'annulation de l'inscription à son espace client ou l'annulation du prélèvement automatique entraîne de plein droit l'annulation de l'adhésion au service de l'e.facture.

### Conditions tarifaires

Le service de l'e.facture est gratuit (hors coût des communications Internet qui sont à la charge du Souscripteur, selon les modalités de d'accès à Internet choisi par lui)

### Conditions d'adhésion

Ce service est exclusivement réservé aux Clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA, abonnés au service de l'eau et ou de l'assainissement de l'Exploitant de service. L'e.facture ne constituant pas un justificatif fiscal pour les professionnels et les entreprises, le service n'est pas ouvert à ceux-ci.

Le Souscripteur certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de la souscription au service e.facture 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.

Les formulaires et données collectées sont entièrement soumis aux conditions du Règlement de service concerné.

### Première e.facture

Le service e.facture prend effet le premier jour qui suit l'expiration du délai de rétraction mentionné ci-après. Le premier envoi de l'e.facture sera effectué à la date qui aurait été celle de la prochaine facture papier du Souscripteur, sous réserve que la demande d'adhésion au service e.facture soit effectuée dans un délai suffisant. A défaut, l'Exploitant du service adressera au Client une dernière facture papier.

### Statut de la facture sur internet

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. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire l'Exploitant du service à différencier l'e.facture de la facture papier pour mieux l'adapter aux besoins de ses clients. En cas d'annulation de la souscription à l'e.facture, le Client recevra automatiquement sa facture sous la forme standard papier. Le Souscripteur 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 de l'Exploitant du service sont les mêmes que celles qui s'appliquent à la facture papier.

### Fin de contrat

L'adhésion au service de l'e.facture étant à durée indéterminée à partir de sa prise d'effet, le Souscripteur peut demander à tout moment la résiliation de son inscription à ce service. Cette demande se fait directement sur le site Internet de l'Exploitant du service. Un message électronique de confirmation de prise en compte de la résiliation est envoyé au Souscripteur sous 48 heures. La résiliation de ce contrat 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 du contrat 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

## Conditions d'adhésion à l'e.facture

---

électronique et la résiliation prendra effet lors de la facture suivante.

La facture étant l'appel à paiement des montants liés à l'abonnement aux services eau et/ou assainissement auprès de l'Exploitant du service, la résiliation de l'abonnement au service de l'eau et assainissement emporte résiliation du service de l'e.facture.

### 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 pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Ce délai de 14 jours court à compter de la réception par l'Exploitant du service de la souscription au service e.facture par le Souscripteur. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvré suivant.

Ce droit de rétractation peut être exercé par le Souscripteur auprès du service Consommateurs au moyen de la rubrique « Nous contacter » du Site, 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.

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

[veolia-eau-france.dpo@veolia.com](mailto: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](http://www.bloctel.gouv.fr).