

# Conditions générales d'abonnement en ligne et d'utilisation du site

Ce site est édité par Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, nommé Veolia dans la suite du document, SCA au capital de 2.207.287.340,98 Euros dont le siège social est sis 160, avenue Georges Clémenceau 92000 Nanterre, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 572025526. Téléphone : 01 49 24 49 24.

Directeur de la publication : Jean-Marc Monguillet

Ce site est hébergé par VEOLIA ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIES FRANCE, dont le siège social est sis 52 R JEAN JACQUES ROUSSEAU, 92000 NANTERRE, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 434 011 540, Téléphone : 01 57 32 77 00

Le présent site a été déclaré auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) sous la référence 757826.

Ce Site est soumis à la loi française

En consultant ce Site, vous acceptez d'en respecter les conditions d'utilisation telles que celles-ci sont affichées à la date de consultation.

## **I. Conditions d'abonnement en ligne**

Pour souscrire en ligne un abonnement au service de distribution d'eau opéré par Veolia dans sa commune, le client doit accepter les conditions d'abonnement en ligne de Veolia, décrites ci-dessous.

Si le client ne souhaite pas accepter les conditions d'abonnement en ligne de Veolia, ci-dessous, il a la possibilité d'effectuer sa demande d'abonnement par téléphone ou auprès de l'un de nos sites d'accueil.

### **Pour pouvoir s'abonner en ligne, le client doit :**

- 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) ;
- Demander à ce que son accès à la fourniture d'eau débute dès sa commande d'abonnement et soit maintenu durant le délai de rétractation (qui expirera quatorze jours après le paiement de sa facture d'accès au service). Dans ce cas, ses consommations d'eau effectuées entre la date de la commande et celle de l'éventuelle rétractation nous seront dues.

### **Conditions d'adhésion au prélèvement bancaire**

En s'abonnant au prélèvement bancaire depuis votre espace client, le client autorise Veolia et ses filiales à envoyer des instructions à sa banque pour débiter son compte, et sa banque à débiter son compte, conformément aux instructions de Veolia et de ses filiales.

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.

## **II. Objet du site**

Le présent Site diffuse des informations non contractuelles sur les activités de Veolia c'est-à-dire de la société Veolia et de ses filiales, et propose à ses clients un ensemble de services accessibles en ligne.

Dans la mesure où la mise à jour du présent Site est réalisée en tenant compte de l'ensemble des activités du Groupe, il pourrait arriver que certaines informations nouvelles ou annonces ne soient plus valables au moment de leurs diffusions ou qu'elles soient tout simplement dépassées. Veolia ne peut pas garantir, bien qu'elle fasse les efforts nécessaires, la parfaite mise à jour de toutes les informations ou nouvelles qui sont diffusées sur le présent site.

## **III. Respect des droits de propriété intellectuelle**

L'ensemble du contenu de ce Site (architecture, textes, photos, illustrations et logiciels ...) est la propriété de Veolia ou de ses prestataires techniques.

Nous attirons l'attention des visiteurs sur le fait que des musiques, des photos, ou des signes particuliers peuvent également constituer des droits de propriété intellectuelle.

Les marques et logos utilisés sur ce Site ont été déposés, leur reproduction constituerait une contrefaçon.

Tous les droits d'utilisation sont réservés. Conformément à l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle toute représentation ou reproduction non expressément autorisée, intégrale ou partielle et par quelque procédé que ce soit serait illicite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle

## **IV. Les liens**

Veolia peut fournir des liens vers d'autres sites appartenant ou non au Groupe. Ces sites sont indépendants du Site de Veolia.

Veolia n'édite ni ne contrôle les sources et contenus de ces sites ou leurs liens avec d'autres sites.

Les liens vers ces sites ne constituent en aucune manière une approbation ou validation ou adhésion de Veolia au contenu de ces sites.

Veolia ne saurait dès lors être tenu pour responsable pour le contenu, les produits, les services, la publicité, les cookies ou autres éléments de ces sites ainsi que pour tous les dommages ou pertes, avérés ou allégués, consécutifs ou en relation avec l'utilisation de ces informations, services ou données disponibles sur ces sites.

## **V. Responsabilité**

Veolia, ses dirigeants ou salariés ne sauraient être tenus responsables pour quelque dommage que ce soit provenant d'une connexion au présent Site.

Veolia se réserve la possibilité de modification, suspension ou même d'interruption de la diffusion de tout ou partie de ce site et en particulier des liens vers d'autres sites et/ou les échanges entre visiteurs qui seraient diffusés.

Les visiteurs s'engagent à ne pas, soit volontairement, soit même involontairement introduire de virus ou de fichier de quelque nature que ce soit perturbant le fonctionnement du site ; dans un tel cas ils en assument seuls la responsabilité entière. Dans l'esprit du respect de tous, Veolia poursuivra les visiteurs indécents en justice

## **VI. Collecte d'Informations Statistiques de Navigation**

Veolia attire votre attention sur le fait que certaines informations ne correspondant pas à des données personnelles et ne permettant pas de vous identifier peuvent être enregistrées par nos serveurs (navigateur utilisé, adresse IP, ...).

De plus, la connexion à notre serveur Web peut entraîner l'envoi par notre serveur d'un petit nombre de données qui seront stockées sur le disque de votre ordinateur. Il s'agit des cookies qui enregistrent des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre Site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures. Votre navigateur contient une fonction vous permettant de refuser les cookies (modalités précisées sur le site Internet de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)).

## **VII. Collecte et utilisation des données personnelles**

Dans le cadre de l'accès aux services en ligne, Veolia peut demander la communication par l'utilisateur de données personnelles (nom, adresse, adresse électronique, profession...).

Seuls les clients de Veolia qui auront préalablement créé un compte internet intitulé "Espace client" nécessitant un identifiant et un mot de passe, pourront consulter certaines données de leur compte (abonnement, historique de factures, historique de consommation, etc.). Cet accès n'est pas systématique et ne concerne pas la totalité des clients de Veolia.

Veolia vous informe que les données personnelles que vous pourriez lui communiquer en ligne sont destinées à l'usage de Veolia qui est responsable de leur traitement et de leur conservation. Ces données ne seront pas communiquées à des tiers à l'exclusion de ses filiales ou des tiers hébergeant le Site ou intervenant dans son contenu ou sa gestion.

Veolia s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables à sa disposition pour préserver la confidentialité de ces données personnelles.

Veolia porte à votre attention le fait que sa base de données susceptible de comporter ces

données personnelles a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL).

Par ailleurs, Veolia vous rappelle que conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification de ces données personnelles. Vous exercez ce droit à tout moment en effectuant votre demande en utilisant un message au moyen de la rubrique [nous contacter](#) du site.

La modification interviendra dans les meilleurs délais et au plus tard dans huit jours ouvrés à compter de la réception de votre demande.

A chaque fois que des données à caractère personnel seront collectées sur le site, les conditions juridiques de collecte et/ou de modification des données collectées seront expressément rappelées.

## **VIII. Conditions additionnelles et/ou complémentaires**

Le présent site peut contenir ou renvoyer vers d'autres conditions additionnelles ou complémentaires que les visiteurs doivent respecter; en cas de conflit ce seront les présentes conditions qui devront être appliquées ; elles seront interprétées en droit français et par les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Paris, France, à qui une compétence exclusive est attribuée. Toute utilisation du site est expressément considérée comme faite à partir du territoire français. Veolia se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation.

## **IX. Conditions générales d'adhésion au service e.facture de Veolia**

Le service e-facture de Veolia est accessible aux clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.

### **Description de l'offre**

Veolia met à disposition les factures de leurs contrats en eau et/ou assainissement en format électronique sur Internet aux clients qui le choisissent, en remplacement du 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. La facture est mise à disposition dans l'espace client que le souscripteur aura préalablement créé sur le site Internet [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr). 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 microordinateur connecté à Internet. Un courrier électronique envoyé à l'adresse e-mail mentionnée par le souscripteur 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 et/ou d'assainissement est actif. 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.

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 commande du service s'effectue en ligne sur le site Internet de Veolia, [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr). 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 Veolia, [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr) utilisant comme identifiant 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 se fait directement sur le site Internet de Veolia. L'adresse électronique d'envoi de la facture est celle choisie par le client comme identifiant lors de la création de son espace client. Une fois la création de son espace client validé, Veolia envoie sur cette adresse un message permettant de l'activer. Une fois son espace client activé, le client devra attacher son contrat d'eau et/ou d'assainissement à son espace et effectuer son inscription au service de l'e-facture. Il appartient au client de signaler à Veolia 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. Faute d'avoir signalé le changement de son adresse de messagerie électronique, le client ne recevra plus d'avis de mise à disposition de son e-facture. Le prélèvement automatique pour le paiement de ses factures restera cependant 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'e-facture.

### **Conditions tarifaires**

Le service de l'e-facture est gratuit (hors coût des communications Internet qui sont à la charge du client, selon le mode de d'accès choisi par lui)

### **Conditions d'adhésion**

Ce service est exclusivement réservé aux clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA. 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 client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription et garantit Veolia à cet effet, contre tout dommage de quelque nature qu'il soit, toute plainte ou action en justice émanant de tiers. Cette garantie, due par le client à Veolia couvre les condamnations de toutes natures ainsi que les indemnités, les dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

### **PREMIERE e.facture**

Le contrat prend effet le premier jour qui suit l'expiration du délai de rétractation 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 client. Toutefois, si le délai entre la demande du client et la prise en compte des inscriptions (espace clients, prélèvement et e-facture) est trop court, Veolia 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 Veolia, au même titre que la facture papier. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire Veolia 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 sa facture sous la forme standard papier. Le client peut imprimer sa facture à partir du fichier PDF sur son imprimante personnelle. Cette impression n'est pas opposable juridiquement et ne peut constituer un justificatif fiscal. En cas de besoin, Veolia peut fournir un duplicata papier de la facture. Les règles s'appliquant à l'e-facture de Veolia 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 Veolia. Un message électronique de confirmation de prise en compte de l'annulation est envoyé au client 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. Toutefois, si le délai entre l'annulation du contrat et l'émission de la prochaine facture est trop court, l'annulation pourra prendre effet lors de la facture suivante. La facture étant l'appel à paiement des montants liés au contrat d'eau et/ou d'assainissement de Veolia, la résiliation de ce contrat emporte résiliation du service de l'e-facture.

## **Délai de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L 121-20 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 7 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Ce délai de 7 jours court à compter de la réception par Veolia de l'acceptation de la souscription au service e-facture par le client. 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 s'exerce par le client par l'envoi d'un simple e-mail en mentionnant sa référence client sur le site Internet [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr).