

# Mentions Légales & Conditions Générales de Souscription aux Services

## **TABLE DES MATIÈRES :**

- Mentions légales : pages 2 à 5
- Conditions générales d'abonnement en ligne : page 6
- Conditions générales d'adhésion au prélèvement en ligne : page 7
- Conditions générales d'adhésion à l'e-facture : pages 8 à 10
- Conditions Générales de Prestations travaux : pages 11 à 14

Ce site / application mobile (ci-après le Site) est édité par Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux SCA au capital de 2.207.287.340,98 Euros dont le siège social est sis 21 rue la Boétie – 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 572 025 526. Téléphone : 01 49 24 49 24.

Directeur de la publication : Anne du Crest

Ce Site est hébergé par Amazon Web Services sis One Burlington Plaza, Burlington Road, Dublin 4, Ireland. L'ensemble des données est hébergé par la société Amazon Web Services Inc. dans des serveurs localisés au sein de l'Union Européenne.

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. Définitions

Données personnelles : toute information accessible à l'Exploitant du service contenant des données permettant d'identifier ou de rendre identifiable directement ou indirectement toute personne physique notamment par référence à un identifiant (tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne) ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

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

Profilage : toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique.

Site : [www.service.eau.veolia.fr](http://www.service.eau.veolia.fr)

Utilisateur : Internaute se connectant et utilisant le Site.

### II. Objet du site

Le présent Site diffuse des informations sur les activités de l'Exploitant du service, et propose à ses Utilisateurs 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. L'Exploitant du service ne peut pas garantir, bien qu'il fasse les efforts nécessaires, la parfaite mise à jour de toutes les informations ou nouvelles qui sont diffusées sur le présent Site. En conséquence, l'Exploitant du service ne saurait être tenu responsable des éventuelles omissions, inexactitudes et/ou carences dans la mise à jour des informations non contractuelles présentes sur son Site.

L'Exploitant du service se réserve le droit de modifier ou de compléter à tout moment les présentes conditions d'utilisation.

### III. Respect des droits de propriété intellectuelle

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

Nous attirons l'attention des Utilisateurs 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. Responsabilité**

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

L'Exploitant du service se réserve la possibilité de modifier, suspendre ou même d'interrompre la diffusion de tout ou partie de ce Site et en particulier des liens vers d'autres sites et/ou les échanges entre Utilisateurs qui seraient diffusés.

Les Utilisateurs 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 assumeraient seuls la responsabilité entière. Dans l'esprit du respect de tous, l'Exploitant du service poursuivra les Utilisateurs indécents en justice.

### **V. Les liens hypertextes**

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

L'Exploitant du service 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 l'Exploitant du service au contenu de ces sites.

L'Exploitant du service ne saurait dès lors être tenu 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.

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

Dans le cadre de l'accès aux services en ligne,

L'Exploitant du service peut collecter auprès de l'Utilisateur des données personnelles strictement nécessaires à l'utilisation du site (nom, adresse, adresse électronique, profession, mot de passe, adresse IP...).

L'Exploitant du service s'engage à collecter, traiter, utiliser et transférer les Données Personnelles dans le respect de la réglementation applicable en la matière, à savoir le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 ("RGPD") et toutes les lois ou réglementations ratifiant, transposant ou complétant le RGPD.

Les données personnelles recueillies sur le Site sont enregistrées dans un fichier informatisé par la Direction Consommateurs de l'Exploitant du service 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.

Les données personnelles des Utilisateurs qui n'ont pas la qualité de client de l'Exploitant du service collectées sur le Site font l'objet d'un traitement informatisé et sont conservées par l'Exploitant du service à des fins de suivi de l'audience et gestion de la performance du Site.

L'Exploitant s'interdit d'utiliser les données à caractère personnel pour toute finalité autre que celles visées ci-dessus.

Les données personnelles fournies à l'Exploitant du

service sont traitées au sein de l'Union Européenne. Elles peuvent également être traitées dans un pays tiers présentant un niveau de protection adéquat, selon les conditions fixées par la Commission européenne ; et gérées par un prestataire présentant les garanties appropriées.

Les données personnelles concernant l'Utilisateur sont collectées et traitées par l'Exploitant du service par le biais de formulaires destinés à donner accès à l'Utilisateur aux services en ligne.

Ces formulaires précisent à l'Utilisateur le caractère obligatoire ou facultatif des données à renseigner. Les services en ligne proposés par l'Exploitant du service ne sont accessibles à l'Utilisateur que si les champs obligatoires sont correctement remplis.

Seuls les clients ayant préalablement créé un compte internet intitulé « Espace client » ou « Espace personnel » nécessitant un identifiant et un mot de passe, pourront accéder aux services en ligne proposés par l'Exploitant du service et consulter en ligne certaines données de leurs comptes (abonnement, historique de consommation, etc.). Cet accès n'est pas systématique et ne concerne pas la totalité des clients de l'Exploitant du service.

L'Exploitant du service s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables et appropriées à sa disposition pour garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel recueillies ou mises en ligne par l'Exploitant du service sur le Site, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle. L'Exploitant du service signalera à l'Utilisateur toute violation de ses données personnelles dans les meilleurs délais.

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 » sur le Site

L'Utilisateur dispose par ailleurs de la possibilité de définir le sort de ses données personnelles après son décès.

Le Délégué à la Protection des données (DPO) peut être contacté par messagerie électronique à

l'adresse : [veolia-eau-france.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-france.dpo@veolia.com). Vous pouvez faire toute 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).

### VII. Collecte d'information statistique de navigation et politique d'utilisation des cookies

L'Exploitant du service attire votre attention sur le fait que la navigation sur le Site est susceptible de provoquer l'installation de cookies sur l'ordinateur, tablette ou mobile de l'Utilisateur. Un cookie est un fichier de petite taille qui ne permet pas l'identification de l'Utilisateur mais qui enregistre des informations relatives à la navigation d'un ordinateur sur un site. Les données ainsi collectées visent notamment à faciliter la navigation ultérieure sur le site et à permettre diverses mesures de fréquentation. Le refus d'installation d'un cookie peut entraîner l'impossibilité d'accès à certains services.

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) à l'adresse <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>). L'Utilisateur peut refuser l'installation des cookies en configurant son ordinateur de la manière suivante pour :

Sous Internet Explorer : Menu > Options Internet > Onglet "*Confidentialité*" et sur le bouton *Avancé* pour faire apparaître la fenêtre des *Paramètres de confidentialité avancés*. Cochez ensuite la case "*Ignorer la gestion automatique des cookies*", puis sélectionner "*Refuser*" dans la colonne "*Cookies tierces parties*"

Sous Firefox : Menu > Options > Onglet "*Vie privée*" Paramétrer le menu "*Règles de conservation*" sur "*Utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique*". Enfin, décocher la case "*Accepter les cookies tiers*".

## Mentions Légales

---

Sous Safari : Cliquez en haut à droite du navigateur sur le pictogramme de menu (symbolisé par un rouage). Sélectionnez Paramètres. Cliquez sur Afficher les paramètres avancés. Dans la section « Confidentialité », cliquez sur Paramètres de contenu. Dans la section « Cookies », vous pouvez bloquer les cookies.

Sous Chrome : Menu > Paramètres > *Afficher les paramètres avancés* (situé au bas de la page).

Il faut ensuite cliquer sur le bouton Paramètres de contenu puis cocher la case Bloquer les cookies et les données de sites tiers, enfin cliquer sur OK pour valider votre choix.

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

Le présent Site peut contenir ou renvoyer vers d'autres conditions additionnelles ou complémentaires que les Utilisateurs doivent respecter; en cas de conflit ce seront les présentes conditions qui devront être appliquées ; elles seront interprétées selon le droit français. Toute utilisation du Site est expressément considérée comme faite à partir du territoire français.

# 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.service.eau.veolia.fr](http://www.service.eau.veolia.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 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.service.eau.veolia.fr](http://www.service.eau.veolia.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 l'Exploitant du service [www.service.eau.veolia.fr](http://www.service.eau.veolia.fr) 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 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 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/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)



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

### 1-OBJET

Les présentes conditions générales de prestations de services (ci-après dénommées "les Conditions Générales") s'appliquent à tout type de prestation à exécution successive ou ponctuelle, ainsi qu'à la fourniture associée le cas échéant, d'équipements (ci-après dénommées "les Prestations") réalisées par Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux ou sa filiale au sens de l'article L.233-1 du Code de commerce (ci-après dénommée "le Prestataire") pour un client personne physique ou personne morale (ci-après dénommé "le Client"). Les présentes Conditions Générales sont, le cas échéant, complétées par des conditions particulières (ci-après dénommées les "Conditions Particulières"). L'ensemble composé des Conditions Générales et des Conditions Particulières acceptées par le Prestataire et le Client (ci-après dénommés conjointement "les Parties" et individuellement une "Partie") constituera le contrat entre les Parties, ci-après dénommé le "Contrat". En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévaudront.

### 2-OPPOSABILITÉ

Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales et les avoir acceptées sans réserve en retournant les Conditions Particulières signées au Prestataire.

Les Conditions Générales s'appliquent dans leur intégralité pour tout Contrat conclu entre les Parties. Elles prévalent sur toute condition générale ou tout autre document émanant du Client, quels qu'en soient les termes.

### 3-CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales sont applicables à toute personne physique ou morale, à toute entité, industriel, artisan et plus généralement à tout professionnel établi en France métropolitaine, ainsi que dans les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM), et dans les Collectivités d'Outre-Mer (COM).

### 4-NATURE DES PRESTATIONS

La nature et les modalités d'exécution des Prestations à réaliser dans le cadre du Contrat sont décrites dans les Conditions Particulières.

Dans le cadre du Contrat, le Prestataire réalisera les prestations de base et optionnelles choisies par le Client lors de la conclusion du Contrat. Les prestations optionnelles qui n'auraient pas été choisies à cette date pourront être réalisées par le Prestataire, lors de l'exécution du Contrat, à la demande du Client. Ces prestations seront alors régies par les stipulations des présentes et selon les conditions tarifaires du Prestataire à la date d'acceptation par ce dernier de la prestation optionnelle à réaliser par ce dernier.

### 5-INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client, relevant de la catégorie des consommateurs tel que défini par l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après le "Consommateur"), reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L.111-1 à L.111-8 du Code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des Prestations compte tenu du support de communication utilisé et des Prestations concernées ; le prix des Prestations et des frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), et autres conditions contractuelles importantes.

### 6-FORMATION DU CONTRAT

Toute prestation demandée au Prestataire donne lieu à l'établissement, par celui-ci, de Conditions Particulières comportant une description détaillée des Prestations à exécuter et, le cas échéant, des équipements associés à fournir et installer et un bordereau de prix unitaire sur la base des éléments communiqués par le Client.

Le Contrat est formé de bonne foi dès l'acceptation sans réserve par les Parties des Conditions Particulières. Sauf dispositions contraires, les conditions tarifaires prévues aux Conditions Particulières ont une durée de validité de 3 (trois) mois à compter de l'établissement des Conditions Particulières. Au-delà, le Prestataire n'est plus tenu de s'y conformer.

### 7-EXÉCUTION DES PRESTATIONS

7.1-Toute Prestation, telle que définie ci-dessus, donne lieu au versement d'un acompte, selon les modalités fixées dans les Conditions Particulières, avant exécution des Prestations.

Le Client s'engage à fournir par écrit au Prestataire, préalablement à l'exécution des Prestations, les informations les plus précises possibles nécessaires à la bonne exécution des Prestations concernant notamment l'état, la nature et l'emplacement des équipements et installations du Client.

A défaut, le Prestataire se réserve la faculté de facturer en sus au Client le temps passé pour la recherche de ces informations.

L'établissement d'une étude technique préalable dont les modalités seront précisées dans les Conditions Particulières pourra être demandée, ou proposée par le Prestataire, selon la nature des Prestations confiées. Le Client garantit l'exhaustivité des informations transmises et leur exactitude.

7.2-Dans le cas où, pour la réalisation des Prestations, il serait nécessaire de fournir des consommables, des pièces de rechange ou des

équipements, les coûts correspondants seront indiqués dans les Conditions Particulières.

7.3-En dehors des heures ouvrées, et hors d'intervention du cadre d'astreinte, toute heure exécutée par le Prestataire, seront facturées suivant les modalités de paiement prévues aux Conditions Particulières.

7.4-Préalablement à l'intervention du Prestataire sur le site du Client, ce dernier doit prendre les mesures de sécurité nécessaires au bon déroulement des Prestations. Il doit notamment supprimer ou signaler tous les éléments qui peuvent créer un risque, et aménager les voies d'accès et les zones où doit opérer le Prestataire. En outre, le Client doit se conformer aux prescriptions des articles R.237 et suivant du Code du travail, relatif aux conditions de sécurité et d'hygiène applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure. Le Prestataire n'est pas responsable des pertes, destructions ou dommages causés aux locaux et installations du Client, à moins que le Client ne fasse expressément la preuve de la faute du Prestataire.

Le Prestataire se réserve la faculté de refuser de poursuivre l'exécution des Prestations sans responsabilité pour le Prestataire en cas de sujétion nouvelle ou en absence de sécurisation par le Client, entraînant des difficultés n'entrant pas dans le cadre de ses compétences ou de ses moyens ou susceptibles d'être préjudiciables à son personnel ou à son matériel.

7.5-Toutes les consommations des différents fluides nécessaires à la réalisation des Prestations sont fournies par le Client à ses frais et risques. Le matériel, l'outillage, les produits et les pièces nécessaires à la réalisation des Prestations prévues au Contrat, et qui n'auraient pas été identifiées dans les Conditions Particulières comme étant à la charge du Prestataire seront à la charge du Client. Le Client mettra, sans délai, à la disposition du Prestataire, sur simple demande, les matériels, outillages, produits et pièces à sa charge. Sous réserve de la conformité des matériels, outillage, produits et pièces aux normes en vigueur et aux règles de sécurité au jour de leur mise à disposition, le Prestataire est responsable de toute perte, destruction ou dommage causé aux matériels, outillage, produits et pièces confiés pendant les phases où ils sont sous sa garde.

7.6-Les délais et les modalités d'exécution des Prestations précisés dans les Conditions Particulières pourront être modifiés unilatéralement par le Prestataire dans les cas visés par les articles 7 et 15 des Conditions Générales ou en cas d'impossibilité d'exécution indépendante de la volonté du Prestataire. En tout état de cause, les modifications des conditions d'exécution, ou le dépassement de ces délais ne saurait être une cause de résiliation du Contrat ni donner lieu à aucune retenue ou indemnité au profit du Client.

En outre, tout retard dans l'exécution des Prestations relevant de la responsabilité du Prestataire ne pourra donner lieu qu'à la seule indemnisation du préjudice réellement subi et préalablement démontré par le Client, à l'exclusion de toute pénalité forfaitaire et ce, nonobstant l'existence de clauses contraires dans les éventuelles conditions d'achat du Client.

## **8-LIVRAISON ET RÉCEPTION**

### **8.1-Livraison des équipements**

Le nombre, l'état et la conformité des équipements fournis, le cas échéant, au titre du Contrat doivent impérativement être vérifiés par le Client lors de leur livraison sur le site. Toute réserve ou contestation devra être mentionnée, par tout moyen, dans les 15 jours de la réception. Le Client devra prouver l'existence des défauts ou anomalies concernant les équipements.

Le Client est seul responsable de la dégradation des équipements résultant de leur entreposage dans des conditions anormales et/ou incompatibles avec leur nature. A compter de leur arrivée sur le site, les équipements sont sous la garde du Client qui doit supporter les risques qu'ils pourraient subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit force majeure ou fait d'un tiers. Le Client souscrita une assurance couvrant les risques afférents aux équipements dès le transfert de la charge des risques.

### **8.2-Réception des Prestations**

La conformité des Prestations aux spécifications du Contrat sera constatée à son achèvement. Toute réserve ou contestation devra être formulée à l'achèvement des Prestations, lors de la signature d'un procès-verbal de réception, à défaut par lettre recommandée dans les 15 jours de l'achèvement des Prestations.

A défaut du respect de ces conditions, la réception sera réputée sans réserve et la responsabilité du Prestataire ne pourra plus être mise en cause.

## **9-PRIX**

**9.1-** Les prix des Prestations et leurs modalités de révision sont précisés aux Conditions Particulières.

**9.2-** Les prix sont fixés sur la base des données fournies par le Client et de la réglementation en vigueur lors de l'établissement des Conditions Particulières.

Toute modification de ces données, de l'objet ou de l'étendue des interventions, constatée à l'issue de l'étude technique préalable (voir article 7.1), ou en cours d'exécution des Prestations, donnera lieu à l'établissement d'un avenant aux Conditions Particulières.

**9.3-** Les prix indiqués par le Prestataire sont révisés :

- pour les Prestations forfaitaires, au premier janvier de chaque année par application du coefficient de révision prévu dans les Conditions Particulières ; Si l'un des indices prévu dans la formule de révision venait à disparaître, les Parties s'accorderont d'ores et déjà pour le remplacer par l'indice qui lui sera substitué. En cas de disparition de l'indice de substitution, les Parties s'accorderont sur le choix d'un nouvel indice. A défaut d'accord, le Président du Tribunal de Commerce de Lyon lui substituera l'indice qui lui paraîtra le plus adapté.
- pour les Prestations non forfaitaires et pour les équipements fournis, ces révisions interviendront à chaque date anniversaire du Contrat par application de la formule de révision précisée aux Conditions Particulières.

## **10-PAIEMENT**

Les Prestations réalisées sur une base forfaitaire ainsi que les fournitures sont facturées et réglées suivant un échéancier établi entre les Parties et figurant aux Conditions Particulières ou à défaut

mensuellement. Les Prestations réalisées dans le cadre du dépannage ou de l'astreinte ou ne faisant pas l'objet d'un forfait seront facturées pour chaque intervention. Les factures sont payables net sans escompte dès réception et, au plus tard, dans les 30 jours date de facture. En tout état de cause, le délai de paiement ne sera pas inférieur à 7 jours à compter de l'acceptation des Conditions Particulières dans le cas d'un contrat conclu hors établissement avec un Consommateur.

Constitue un paiement au sens du présent article, non pas la simple remise d'un moyen de paiement impliquant une obligation de payer, mais son règlement et encaissement à l'échéance convenue. Pour les Clients Consommateurs, tout paiement effectué après l'échéance convenue entraînera l'octroi d'une pénalité de retard calculée à hauteur de 3 fois le taux d'intérêt légal. Le Consommateur sera informé par un courrier de relance préalablement à la mise en œuvre de chaque pénalité. Cette pénalité n'est pas exclusive du montant des autres frais qui pourraient être engagés par le Prestataire aux fins du recouvrement de ses factures.

Pour tous les autres Clients, tout paiement effectué après l'échéance convenue entraînera l'octroi d'une pénalité de retard calculée conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce (taux BCE majoré de 10 points) et, en application de l'article D.441-5 du Code de commerce, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à quarante euros (40€) qui s'ajoutera aux sommes dues, étant précisé que cette indemnité forfaitaire n'est pas exclusive du montant des autres frais qui pourraient être engagés par le Prestataire aux fins du recouvrement de ses factures.

Le retard ou défaut de paiement, total ou partiel, entraînera en outre la possibilité pour le Prestataire de suspendre immédiatement l'exécution des Prestations et de rendre exigibles toutes les dettes non encore échues dues par le Client à quelque titre que ce soit. Le Prestataire pourra également après mise en demeure restée sans effet, résilier le Contrat. La résiliation ne fera pas obstacle au paiement de dommages-intérêts par le Client ; le Prestataire se réservant en outre le droit de conserver les paiements et acomptes antérieurement versés par le Client à quelque titre que ce soit.

## **11-DROIT DE RÉTRACTATION**

Le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus, à compter de l'acceptation des Conditions Particulières, pour exercer son droit de rétractation. Le Client exerçant son droit de rétractation après avoir accepté expressément le commencement de la Prestation, restera redevable de la part de Prestation réalisée.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception exprimant de manière explicite la mise en œuvre de son droit de rétractation.

Ce droit de rétractation n'est pas applicable :

- en cas d'achèvement de l'intégralité de la Prestation avant la fin du délai de 14 jours à compter de la conclusion de la commande et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- au Client relevant de la catégorie professionnel tel que défini par l'article liminaire du Code de la consommation ;
- en cas d'achat des Prestations dans l'une quelconque de agences du Prestataire.

## **12-CLAUDE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Par dérogation aux dispositions de l'article 1583 du Code civil, les équipements vendus, le cas échéant, au titre du Contrat sont vendus avec une clause subordonnant expressément le transfert de leur propriété au complet paiement du prix des Prestations en principal et accessoires. En cas de non-paiement, le Client devra restituer les équipements impayés, après demande valant mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. Les équipements entreposés chez le Prestataire étant présumés être ceux impayés. En outre, le Client sera redevable d'une indemnité de dévalorisation fixée à 2 % du prix des équipements, par mois de détention, jusqu'à complet paiement desdits équipements. Le Client ne pourra en aucun cas nantir, donner à gage ou consentir des sûretés sur les équipements impayés qu'il aurait néanmoins conservés. Nonobstant ce qui précède, le transfert des risques s'opère à la date de livraison au Client.

## **13-DURÉE**

Sauf disposition contraire dûment stipulée dans les Conditions Particulières, le Contrat est conclu pour la durée d'exécution des Prestations ; il prend effet à la date d'acceptation par le Client des Conditions Particulières fournies par le Prestataire (voir article 6).

## **14-CONFIDENTIALITE**

Les Parties s'engagent pendant la durée du Contrat et les 5 (cinq) années qui suivent son terme à garder comme strictement confidentielles et à ne pas communiquer, ni exploiter autrement que pour les besoins d'exécution du Contrat toutes les informations échangées entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat. Les documents remis demeurent l'entière propriété de la Partie qui les a remis et devront lui être restitués sur simple demande. Cependant, la divulgation des informations précitées sera possible si leur révélation est imposée légalement ou bien si elles ont été reçues par un tiers lui-même non soumis à une quelconque obligation de confidentialité. Tout manquement à l'obligation de confidentialité donnera lieu au versement de dommages-intérêts.

## **15-FORCE MAJEURE**

La Partie qui invoque un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil, le notifiera à l'autre Partie dans un délai de 15 (quinze) jours calendaires à compter de la connaissance de l'événement, en indiquant avec précision l'événement invoqué et en communiquant toute preuve et l'incidence quant à l'exécution des obligations contractuelles. La fin de l'événement de force majeure doit également être notifiée dans le même délai.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue d'une durée équivalente à celle de la durée des conséquences de l'événement de force majeure considéré empêchant le débiteur de réaliser ses obligations à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résiliation du Contrat. Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résilié de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations à due concurrence.

Le débiteur fera tous ses efforts pour éviter ou éliminer les causes de retard et exécuter le Contrat dès que la cause aura été supprimée.

## **16-GARANTIE**

Le Prestataire garantit que les équipements qu'il



fournit seront conformes aux spécifications jointes aux Conditions Particulières, excluant ainsi toute garantie légale des vices cachés. En tout état de cause, les garanties des équipements fournis par le Prestataire ne pourront excéder les conditions et montants de garanties prévues par le fabricant dudit équipement. Ne sont pas couvertes par la présente garantie les pièces mises hors service par usure normale, accident et les éléments consommables.

Pour la mise en œuvre de cette garantie, le Client devra en informer le Prestataire par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception dès constatation de défauts et au plus tard, dans un délai d'un (1) an à compter de la réception ou de la mise en service dudit équipement. Pendant cette période, la garantie accordée par le Prestataire consistera à remplacer ou réparer toutes les pièces reconnues défectueuses par le Prestataire qui seront rapidement retournées par le Client dans les usines du Prestataire transport payé, accompagnées de la description détaillée de la panne constatée et d'une déclaration certifiée du nombre d'heures de fonctionnement.

Pour les autres prestations, celles-ci bénéficient pendant une période de un an à compter de la fin de la réalisation des prestations d'une simple garantie de bonne exécution de services entre professionnels. A cet effet, le Prestataire s'engage à exécuter les obligations à sa charge, avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en vigueur, n'étant ainsi tenu que d'une obligation de moyens. Le Client ne pourra donc rechercher la responsabilité du Prestataire qu'en prouvant un comportement fautif.

La garantie s'applique aux équipements pièces ou composants stockés, installés, protégés, entretenus et utilisés conformément aux spécifications et instructions communiquées ou agréées par le Prestataire sans intervention ou modification par le Client ou par un tiers sur les équipements sauf avec l'accord préalable écrit du Prestataire.

Cette garantie ne s'appliquera pas si les équipements ou partie d'entre eux ont été impliqués dans un accident ou ont fait l'objet, de la part du Client, d'une quelconque mauvaise utilisation ou d'une exposition nuisible.

Pendant la période de garantie, les pièces réparées ou les pièces de remplacement seront garanties pour la période restant à courir de la garantie initiale.

### **17-RESPONSABILITE**

#### **17.1-Responsabilité du Client**

Le Client est responsable de ses locaux, installations et équipements et de manière générale de tout dommage qui pourrait résulter de leur fonctionnement ou usage, du fait de leur vétusté, de leur(s) défaut(s) ou vice(s) caché(s), à moins que le dommage ne résulte directement d'une faute dûment établie du Prestataire dans l'exécution de ses Prestations.

Le Client doit informer immédiatement le Prestataire de tout incident ou modification qui pourrait avoir une incidence sur l'exécution des Prestations, notamment la présence de personnes non habilitées sur les lieux des Prestations.

#### **17.2-Responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens.

La responsabilité du Prestataire s'entend exclusivement de la réparation des dommages matériels résultant directement d'une faute avérée de son personnel dans l'exécution des Prestations.

Le Prestataire ne peut pas être tenu responsable de :

§ tout préjudice immatériel ou indirect, tel que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, perte de chiffre d'affaires, perte de bénéfice, trouble commercial quelconque ou manque à gagner ;

§ toute conséquence de prétentions, réclamations, formulées par un tiers quel qu'il soit à l'encontre du Client.

En tout état de cause, la responsabilité totale et cumulée que peut encourir le Prestataire au titre de l'exécution, la mauvaise exécution ou la non-exécution d'un Contrat en réparation du préjudice direct du Client, dont ce dernier apportera la preuve, sera limitée à la moitié des montants effectivement payé par le Client au Prestataire au jour de la survenance du dommage et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties au litige. Le Client renonce expressément à tout recours tant contre le Prestataire que contre ses assureurs au-delà de cette limite, et s'engage à obtenir la même renonciation de ses assureurs. La présente limitation de responsabilité n'est pas applicable aux Clients relevant de la catégorie des Consommateurs.

Le Client devra s'efforcer de minimiser les dommages, dans son intérêt comme dans celui du Prestataire.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de quelque manière que ce soit, des erreurs du Client, du personnel du Client ou des fournisseurs du Client.

De même, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tous dommages aux ouvrages ou aux tiers, résultant d'informations insuffisantes, incomplètes ou erronées du Client, de la vétusté, de vices cachés des locaux, équipements ou installations ou lorsqu'ils résultent d'obstructions ou de la présence de personnes non habilitées sur les lieux des Prestations.

Aucune action ne pourra être intentée contre le Prestataire sans qu'une mise en demeure détaillée par lettre recommandée avec accusé de réception, ne lui ait été adressée.

### **18-ASSURANCES**

Chacune des parties maintiendra en vigueur pendant toute la durée d'exécution des Prestations une police d'assurance garantissant sa responsabilité pour tous dommages causés par elle-même et ses préposés dans le cadre de l'exécution des Prestations.

### **19-CESSION**

Le Contrat ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, du fait de l'une ou l'autre des parties au Contrat, sans avoir préalablement obtenu, dans les 30 jours de la demande, l'agrément du cédé. Le défaut de réponse dans les délais vaudra acceptation tacite. Toutefois, dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas demandé l'agrément du Prestataire dans le délai de 30 jours susmentionné, ce dernier pourra librement décider de la continuation du Contrat avec le cessionnaire dans les conditions initiales ou sa résiliation dans les conditions prévues à l'article 21 ci-après. Cependant, le Prestataire pourra librement céder le Contrat à une filiale au sens de l'article L.233-1 du Code de commerce, ou dans le cadre d'une cession de son fonds de commerce ou d'une partie de son activité. Il est expressément entendu que ladite cession libérera le cédant pour l'avenir. La cession du Contrat n'affectera pas l'engagement de confidentialité qui perdurera

dans les rapports cédé-cédant. Le cédant ne pourra en aucun cas être tenu des obligations nées postérieurement à la cession du présent Contrat.

### **20-SOUS TRAITANCE**

Le Prestataire pourra librement sous-traiter, dans le respect des dispositions légales en vigueur, l'exécution des obligations du Contrat.

### **21-RESILIATION / ARRIVÉE DU TERME**

**21.1-**En cas d'inexécution par l'une des Parties de l'une quelconque de ses obligations essentielles, le Contrat pourra être résilié 30 (trente) jours après une mise en demeure restée infructueuse adressée par la Partie non défaillante par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, précisant le ou les manquements reprochés sans préjudice de toute indemnité ou versement de dommages et intérêts.

**21.2-**Le Contrat a été conclu avec un caractère *intuitu personae* de sorte que tout changement de contrôle oblige le Client à en informer immédiatement le Prestataire qui pourra procéder à la résiliation du Contrat, sans préjudice de toute indemnité ou versement de dommages et intérêts.

**21.3-**Les équipements raccordés par le Prestataire aux installations du Client et qui demeurent la propriété du Prestataire au titre du Contrat, seront démontés et enlevés par le Prestataire aux frais du Client à la fin du Contrat.

### **22-ADAPTATION DU CONTRAT**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat au sens de l'article 1195 du Code civil, de modification des conditions économiques ou de la réglementation applicable au Contrat ayant une incidence financière sur les conditions d'exécution, les Parties se réuniront afin de renégocier de bonne foi les Conditions Particulières.

A défaut d'accord entre les Parties dans le mois qui suit l'événement qui conduit aux modifications des conditions économiques ou l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation, le Prestataire pourra résilier le Contrat sans préjudice de toute indemnité ou versement de dommages et intérêts, en l'absence d'accord entre les Parties.

Pendant le déroulement de ces négociations, l'exécution du Contrat se poursuivra aux conditions initiales.

### **23-INDEPENDANCE DES CLAUSES**

Si l'une des stipulations du Contrat venait à être déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite. Les autres dispositions garderont leur force et leur portée, sauf à déséquilibrer gravement l'économie du Contrat. En cas de difficulté d'interprétation entre l'un des titres et le contenu de l'une des clauses, le contenu de la clause prévaudra.

### **24-TOLERANCE**

Le fait pour le Prestataire de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions Générales, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque du Contrat, ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification du Contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans

l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits au Contrat.

### **25-DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES DIFFERENDS**

Le Contrat sera régi et interprété conformément au droit français.

En cas de réclamation, vous pouvez vous adresser à Veolia Eau à l'adresse indiquée sur la commande.

Dans le cas où le Client est un Consommateur, si dans le délai d'un mois aucune réponse ne vous est adressée ou si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous pouvez conformément aux dispositions de l'article L.211-3 du Code de la consommation, recourir à une procédure de médiation conventionnelle en contactant le Médiateur de l'Eau (coordonnées Médiation de l'eau BP40 463 - 75366 Paris Cedex 08 ou [contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr)) et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr> en vue de tenter de parvenir au règlement du litige. Le Consommateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En outre, les Tribunaux civils du lieu d'habitation du Client ou du siège du Prestataire sont compétents pour tout litige.

Si le Client est un professionnel, en cas de différend entre les Parties relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou à la résiliation du Contrat celles-ci s'efforceront de le résoudre de manière amiable. Le différend qui n'aurait pas été réglé de manière amiable entre les Parties sous 3 (trois) mois, sera porté devant le Tribunal de Commerce territorialement compétent, sauf disposition contraire figurant dans les Conditions Particulières.

Cette clause s'appliquera également en cas de référé, de demande incidente, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie et quels que soient le mode et les modalités de paiement, le Tribunal de commerce du siège du Prestataire sera exclusivement compétent.

Néanmoins, les Parties conviennent expressément d'écarter l'application des articles 1195, 1222, 1223, 1226, 1227, 1228 du Code civil.

### **26-DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre de l'exécution de toute Prestation, le Prestataire peut collecter auprès du Client des données personnelles strictement nécessaires à l'exécution du Contrat (nom, adresse, adresse électronique adresse IP...).

Le Prestataire s'engage à collecter, traiter, utiliser et transférer les Données Personnelles dans le respect de la réglementation applicable en la matière, à savoir la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 ("RGPD") et toutes les lois ou réglementations ratifiant, transposant ou complétant le RGPD.

Les données personnelles recueillies (nom, prénom, date de naissance, adresses postales et électroniques, numéros de téléphone fixe et portable, numéro de fax) sont collectées dans un fichier informatisé par le DPO du groupe Veolia Eau France pour le Prestataire aux fins de gestion de votre Prestation. Le recueil de ces informations conditionne la fourniture des services. Elles sont conservées pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de 5 ans après son terme. Elles sont traitées par les services habilités de Veolia, ses sous-traitants ou prestataires et à toute société affiliée et seront utilisées pour les seules nécessités de la gestion du contrat du Client (accueil téléphonique, réalisation des interventions, informatique, édition de facture, affranchissement, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux, enquêtes de satisfaction). Si la Prestation entre dans le cadre de la délégation de service public confiée au Prestataire, elles sont également destinées à la

collectivité organisatrice de la Prestation, aux organismes d'accompagnement social et aux organismes publics dans le cadre de nos obligations réglementaires et/ou légales. Le Prestataire s'interdit d'utiliser les données à caractère personnel pour toute finalité autre que celles visées ci-dessus.

Les données personnelles fournies au Prestataire sont traitées au sein de l'Union Européenne. Elles peuvent également être traitées dans un pays tiers présentant un niveau de protection adéquat, selon les conditions fixées par la Commission européenne ; et gérées par un prestataire présentant les garanties appropriées.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables et appropriées à sa disposition pour garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel recueillies par le Prestataire, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle. Le Prestataire signalera au Client toute violation de ses données personnelles dans les meilleurs délais.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de ses données auprès de VEOLIA par courrier à l'adresse suivante :

#### **Veolia Eau - Délégué à la Protection des Données**

**Service Consommateurs TSA 90001  
69155 Vaulx-en-Velin Cedex**

ou par mail : [veolia-eau-france.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-france.dpo@veolia.com).

Le Délégué à la Protection des données (DPO) peut être contacté par messagerie électronique à l'adresse : [veolia-eau-france.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-france.dpo@veolia.com). 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.