

## 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 11

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 4 .

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 SETOM. Société Anonyme à conseil d'administration au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 842 404 659, dont le siège social est 22 Avenue Marcel Dassault 31500 Toulouse.

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.eau.veolia.fr](http://www.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 indéclicats 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*".

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 SETOM

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 mensuel 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 la facture électronique (voir « Conditions d'adhésion au service e.facture) ;
- 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 SETOM

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 sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.

## Définitions

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

Exploitant du service : désigne SETOM

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

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

## Description de l'offre

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

L'e.facture est délivrée sur internet selon le même rythme que celui de délivrance de la facture papier prévue au Règlement de service. La facture est mise à disposition dans l'Espace personnel que le Client aura préalablement créé sur le site internet [www.eaudetoulousemetropole.fr](http://www.eaudetoulousemetropole.fr)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Espace Personnel, soit en utilisant le formulaire de contact, ou bien en contactant son service consommateurs.

### Modalités de souscription

La souscription au Service s'effectue en ligne sur le site internet de l'Exploitant du service [www.eaudetoulousemetropole.fr](http://www.eaudetoulousemetropole.fr) ou bien pendant les campagnes réalisées par l'Exploitant du service à cet effet.

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

1. avoir accès à internet
2. disposer d'une adresse électronique.
3. avoir activé son Espace personnel sur le site Internet de l'Exploitant du service [www.eaudetoulousemetropole.fr](http://www.eaudetoulousemetropole.fr) dont l'identifiant est son adresse électronique ;

### Souscription au Service en ligne

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

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

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

### Souscription au Service lors des campagnes réalisée par l'Exploitant

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

Le Client peut souscrire au Service suivant les modalités et les informations contenues dans cette

communication.

### Conditions tarifaires

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

### Prise d'effet - Première e.facture

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

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

### Statut de l' e.facture

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

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

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

### Résiliation du Service

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

Un message électronique de confirmation de prise en compte de la résiliation est envoyé. La résiliation implique automatiquement le retour à

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

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

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

### Délai de rétractation

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

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

### Responsabilité

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

Le Client reconnaît qu'ignorer les mises à jour

recommandées (adresse email, numéro mobile) aura des conséquences sur le bon fonctionnement du Service.

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

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

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

### Données Personnelles

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

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

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