

CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE E.FACTURE

Le service e.facture de CYO est accessible aux Clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA, abonnés au service de l'eau de CYO, 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 CYO.

Règlement de service : désigne le document définissant les obligations mutuelles de CYO et du client.

Souscripteur : désigne le Client résidentiel, personne physique non assujettie à la TVA, abonné au service de l'eau de CYO souscrivant au service e.facture.

Description de l'offre

CYO met à disposition de ses Clients qui le choisissent les factures de leurs contrats d'abonnement au service de l'eau 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 personnel que le Souscripteur aura préalablement créé sur le site Internet <https://www.cyodirect.fr/>. Cet espace personnel 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 personnel 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 personnel. 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 CYO, <https://www.cyodirect.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 personnel sur le site Internet de CYO, utilisant comme identifiant son adresse électronique à laquelle sera envoyé l'avis de mise à disposition de son e.facture ;
2. Opter pour le prélèvement automatique qui est le seul moyen de paiement compatible avec l'e.facture. L'adhésion à ces deux services (espace personnel et souscription au prélèvement automatique) se fait directement sur le site Internet de CYO. L'adresse électronique d'envoi de la facture est celle choisie par le Souscripteur comme identifiant lors de la création de son espace personnel. Une fois la création de son espace personnel validé, CYO envoie sur cette adresse un message permettant de l'activer. Une fois son espace personnel activé, le Souscripteur devra renseigner en ligne les références client de son/ses contrat(s) d'abonnement au service de l'eau en cours (indiquées sur les factures émises par CYO) 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 CYO. Il appartient au Souscripteur de signaler à CYO 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 personnel et le prélèvement automatique pour le paiement de ses factures restera en vigueur.

L'annulation de l'inscription à son espace personnel 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 de CYO. 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 CYO 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.

PREMIERE e.facture

Le contrat 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 intervienne au minimum 5 jours ouvrés avant cette date. A défaut, CYO 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 CYO, au même titre que la facture papier. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire CYO 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, CYO peut fournir un duplicata papier de la facture. Les règles s'appliquant à l'e.facture de CYO 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 CYO. 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 au minimum 5 jours ouvrés avant la date de l'émission de la prochaine facture. A défaut, CYO 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 de l'eau auprès de CYO, la résiliation de l'abonnement au service de l'eau 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 Souscripteur 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 CYO 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 soit par l'envoi d'un simple e-mail mentionnant sa référence client sur le site Internet de CYO, soit en adressant un courrier de rétractation rédigé sur papier libre mentionnant sa référence client, soit en retournant le formulaire de rétractation dûment complété à l'adresse figurant au recto de la facture

Données Personnelles

Les informations recueillies lors de l'Adhésion au service e.facture par CYO aux fins de gestion de votre abonnement au Service de l'eau (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 4 ans après son terme. Elles sont traitées par le service consommateurs de CYO d'eau, 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 aux coordonnées au recto de votre facture ou par internet : <https://www.cyodirect.fr/>. Vous pouvez faire toute réclamation auprès de la CNIL. Le Délégué à la Protection des données (DPO) est joignable par courrier à l'adresse

Veolia Eau
Délégué à la Protection des Données /
Service Consommateurs
TSA 90001
69155 Vaulx-en-Velin Cedex

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

CONDITIONS GENERALE D'ABONNEMENT EN LIGNE

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

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

Si le Souscripteur ne souhaite pas accepter les conditions d'abonnement en ligne de CYO, 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 nous seront dues.

Les informations sont recueillies lors de l'abonnement en ligne par la Direction Consommateurs CYO aux fins de gestion de votre abonnement au Service de l'eau (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 4 ans après son terme. Elles sont traitées par le service consommateurs de CYO, et ses sous-traitants ou prestataires (accueil téléphonique, réalisation des interventions, informatique, édition de facture, affranchissement, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux, enquête 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 aux coordonnées au recto de votre facture ou par internet : <https://www.cyodirect.fr/>. Vous pouvez faire toute réclamation auprès de la CNIL. Le Délégué à la Protection des données (DPO) est joignable par courrier à l'adresse

Veolia Eau
Délégué à la Protection des Données /
Service Consommateurs
TSA 90001
69155 Vaulx-en-Velin Cedex

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

CONDITIONS D'ADHESION AU PRELEVEMENT BANCAIRE

Client : désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement auprès de CYO.

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

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 soit par écrit (internet ou courrier), soit par téléphone avec un préavis de 15 jours auprès du Service Consommateurs de CYO.

Les informations sont recueillies lors de l'adhésion au prélèvement automatique par CYO aux fins de gestion de votre abonnement au Service de l'eau (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 4 ans après son terme. Elles sont traitées par le service consommateurs de CYO, 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 aux coordonnées au recto de votre facture ou par internet : <https://www.cyodirect.fr/>. Vous pouvez faire toute réclamation auprès de la CNIL. Le Délégué à la Protection des données (DPO) est joignable par courrier à l'adresse

Veolia Eau
Délégué à la Protection des Données /
Service Consommateurs
TSA 90001
69155 Vaulx-en-Velin Cedex

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.