

CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE E-FACTURE

Le service e-facture de la Régie des eaux DLVAgglo est accessible aux abonnés au service public d'eau et/ou d'assainissement de la communauté d'agglomération DLVAgglo, personnes physiques non assujetties à la TVA.

Définitions

Abonné(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 Régie des eaux DLVAgglo.

Règlement de service : désigne le document définissant les obligations mutuelles de la Régie des eaux DLVAgglo et de l'abonné.

Souscripteur : désigne l'abonné au service de l'eau et/ou de l'assainissement souscrivant au service e-facture.

Description de l'offre

La Régie des eaux DLVAgglo met à disposition les factures de ses contrats en format électronique sur Internet aux abonnés qui le choisissent, en remplacement du support papier envoyé par courrier postal : cette mise à disposition constitue l'e-facture.

L'e-facture est délivrée sur Internet selon le même rythme que celui de délivrance de la facture papier. La facture est mise à disposition dans l'espace personnel de l'abonné que le souscripteur aura préalablement créé sur le site de l'agence en ligne. Cet espace personnel sur le site Internet est sécurisé par un identifiant et un mot de passe.

L'e-facture est disponible dans l'espace abonné 24h/24, 7 jours sur 7, à partir de tout ordinateur, tablette ou téléphone connecté à Internet. Un courrier électronique envoyé à l'adresse e-mail mentionnée par le souscripteur l'informe de l'arrivée de la facture qui est accessible sur Internet via son espace personnel.

Les e-factures y sont hébergées et archivées pendant 5 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 client souhaite conserver plus longtemps le fichier de ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage dans les ressources, en téléchargeant chaque facture.

Mise à disposition sous format PDF, l'e-facture à la même présentation et le même contenu que la facture papier. Ce geste contribue ainsi à préserver l'environnement

Modalités d'inscriptions

La souscription à ce service s'effectue en ligne sur le site de l'agence en ligne de la Régie des eaux DLVAgglo : regie-des-eaux.dlva.fr

L'abonné doit avoir accès à Internet et disposer d'une adresse électronique valide.

Il doit remplir deux conditions préalables :

1. Avoir créé son espace abonné sur le site de l'agence en ligne de la Régie des eaux DLVAgglo : regie-des-eaux.dlva.fr en utilisant comme identifiant son adresse électronique à laquelle sera envoyé l'avis de mise à disposition de son e-facture ;
2. Opter pour le prélèvement automatique qui est le seul moyen de paiement compatible avec l'e-facture.

L'adhésion à ces deux services se fait gratuitement sur le site de l'agence en ligne de la Régie des eaux DLVAgglo depuis l'espace personnel de l'abonné. Il appartient à l'abonné de signaler à la Régie des eaux DLVAgglo toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique. Faute d'avoir signalé le changement de son adresse de messagerie électronique, l'abonné ne recevra plus d'avis de mise à disposition de son e-facture.

Le prélèvement automatique pour le paiement de ses factures se poursuivra cependant et le prélèvement aura lieu bien que l'abonné ne puisse être avisé.

L'annulation de l'inscription à son espace personnel ou l'annulation du prélèvement automatique entraîne de plein droit l'annulation de l'e-facture.

Conditions tarifaires

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

Première e-facture

Le contrat prend effet le premier jour qui suit l'expiration du délai de rétractation mentionné ci-après. Le premier envoi de l'e-facture sera effectué à la date qui aurait été celle de la prochaine facture papier de l'abonné. Toutefois, si le délai entre la demande de l'abonné et la prise en compte des inscriptions (espace abonnés prélèvement et e-facture) est trop court, il adressera à l'abonné 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 Régie des eaux DLVAgglo, au même titre que la facture papier. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire à différencier l'e-facture papier pour mieux l'adapter aux besoins de ses abonnés. En cas d'annulation de la souscription à l'e-facture, l'abonné recevra sa facture sous la forme standard papier. L'abonné peut imprimer sa facture à partir du fichier PDF sur son imprimante personnelle. Cette impression n'est pas opposable juridiquement et ne peut constituer un justificatif fiscal. En cas de besoin, la Régie des eaux DLVAgglo 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.

Fin du service e-facture

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 de l'agence en ligne de Régie des eaux DLVAgglo. Un message électronique de confirmation de prise en compte de l'annulation est envoyé à l'abonné sous 48 heures.

La résiliation de ce contrat implique automatiquement le retour à l'envoi de factures papier par courrier postal à partir de la prochaine facture. Toutefois, si le délai entre l'annulation du contrat et l'émission de la prochaine facture est trop court, l'annulation pourra prendre effet lors de la facture suivante. La facture étant l'appel à paiement des montants liés au contrat d'eau de Régie des eaux DLVAgglo, la résiliation de ce contrat 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, l'abonné 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 la Régie des eaux DLVAgglo de l'acceptation de la souscription au service e-facture par l'abonné. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvré suivant. Ce droit de rétractation s'exerce par l'abonné soit par l'envoi d'un simple e-mail en mentionnant sa référence abonnée sur le site de l'agence en ligne de la Régie des eaux DLVAgglo, soit en retournant le formulaire de rétractation dûment complété à l'adresse indiquée.