

Le service e-facture de l'Exploitant du service est accessible aux Abonnés 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

Abonnés(s) : désigne toute personne physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement au service de l'eau. Dans le cas de collectifs (immeubles, lotissements), l'abonné s'entend comme son représentant (bailleur, syndic...).

Exploitant du service : désigne Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux pour le compte de la Métropole Rouen Normandie en tant que prestataire de service

Règlement de service : désigne le document définissant le cadre des relations entre le service de distribution d'eau potable et les abonnés.

## Description de l'offre

L'Exploitant du service met à disposition de ses Abonnés 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 abonné que l'Abonné aura préalablement créé sur le site Internet [www.metropole-rouen-normandie.fr](http://www.metropole-rouen-normandie.fr)

Cet espace abonné sur le site Internet est sécurisé par l'identifiant (adresse e-mail de l'Abonné) et le mot de passe choisi par lui lors de son inscription.

L'e-facture est disponible dans l'espace abonné 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 l'Abonné 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 abonné. Les e-factures y sont hébergées et disponibles pendant 3 ans sous format électronique. L'historique des e-factures 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 l'Abonné 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

L'abonnement au service s'effectue en ligne sur le site Internet de l'Exploitant du service [www.metropole-rouen-normandie.fr](http://www.metropole-rouen-normandie.fr).

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

Il doit remplir deux conditions préalables :

1. Disposer d'un espace abonné sur le site Internet de l'Exploitant du service [www.metropole-rouen-normandie.fr](http://www.metropole-rouen-normandie.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 abonné et abonnement 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 l'Abonné comme identifiant lors de la création de son espace abonné. Une fois la création de son espace abonné validé, l'Exploitant du service envoie sur cette adresse un message permettant de l'activer.

Une fois son espace abonné activé, l'Abonné devra renseigner en ligne les références abonnés 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 l'abonnement sera envoyé à cette adresse par l'Exploitant du service.

Il appartient à l'Abonné 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, l'Abonné 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 abonné et le prélèvement automatique pour le paiement de ses factures restera en vigueur.

L'annulation de l'inscription à son espace abonné 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 de l'Abonné, selon les modalités d'accès à Internet choisi par lui).

## Conditions d'adhésion

Ce service est exclusivement réservé aux Abonnés 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.

L'Abonné certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de l'abonnement 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 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, sous réserve d'une demande d'adhésion au service e-facture dans un délai suffisant. A défaut, l'Exploitant du service 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 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 abonnés. En cas d'annulation de l'abonnement à l'e-facture, l'Abonné recevra automatiquement sa facture sous la forme standard papier. L'Abonné 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, l'Abonné 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 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, 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 à l'Abonné 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 d'abonnement 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 l'Exploitant du service de l'abonnement 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 peut être exercé par l'Abonné auprès de l'Exploitant du service au moyen de la rubrique « Services » puis « Demande administrative » du Site, soit en adressant un courrier de rétractation rédigé sur papier libre mentionnant sa référence abonné à l'adresse indiqué sur le recto de votre facture.

### Données Personnelles

Lors de l'Adhésion au service e-facture, 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 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 au cadre en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (RGPD et 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 du Délégué à la Protection des données (DPO) joignable par mail à l'adresse suivante : [dpo@metropole-rouen-normandie.fr](mailto:dpo@metropole-rouen-normandie.fr).

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).