

Conditions générales d'adhésion au service e-facture de la SOCIETE EAU DU GRAND LYON (SEGL)

Le service e-facture de SEGL est accessible aux clients résidentiels de la Métropole de Lyon, personnes physiques non assujetties à la TVA.

Description de l'offre

SEGL met à disposition les factures de leurs contrats en eau en format électronique sur Internet aux clients 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 du client que le souscripteur aura préalablement créé sur le site Internet www.eaudugrandlyon.com. 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 client **24h/24, 7 jours sur 7**, à partir de tout microordinateur 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 **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 client souhaite conserver plus longtemps le fichier de ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage dans les ressources mémoire de son ordinateur personnel.

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

Modalités d'inscription

La commande du service s'effectue en ligne sur le site internet de SEGL, www.eaudugrandlyon.com. Le client doit avoir accès à Internet et disposer d'une adresse électronique valide.

Il doit remplir deux conditions préalables :

1. Disposer d'un espace personnel sur le site internet de SEGL. Il sera ensuite envoyé l'avis de mise à disposition de son e-facture sur sa messagerie internet personnelle.
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 internet de SEGL depuis l'espace personnel du client. Il appartient au client de signaler à SEGL toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique. Faute d'avoir signalé le changement de son adresse de messagerie électronique, le client 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 le client 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 client, selon le mode d'accès choisi par lui).

Conditions d'adhésion

Ce service est exclusivement réservé aux clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA. L'e-facture ne constituant pas un justificatif fiscal pour les professionnels et les entreprises, qui ne peuvent donc pas bénéficier de ce service gratuit.

Le client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription et garantie SEGL à cet effet, contre tout recours de quelque nature qu'il soit, toute plainte ou action en justice émanant de tiers. Cette garantie, due par le client à SEGL couvre les indemnités, les dommages et intérêts, les frais légitimes de procédure judiciaire, ainsi que les honoraires d'avocats.

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 du client. Toutefois, si le délai entre la demande du client et la prise en compte des inscriptions (espace clients, prélèvement et e-facture) est trop court, SEGL 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 SEGL, au même titre que la facture papier. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire SEGL à différencier l'e-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 sa facture sous la forme standard papier. Le client 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, SEGL peut fournir un duplicata papier de la facture. Les règles s'appliquant à l'e-facture de SEGL 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 SEGL. Un message électronique de confirmation de prise en compte de l'annulation est envoyé au client 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 SEGL, la résiliation de ce contrat emporte résiliation du service de l'e-facture.

Délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 121-21 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 SEGL de l'acceptation de la souscription au service e-facture par le client. 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 le client par l'envoi d'un simple e-mail en mentionnant sa référence client sur le site internet www.eaudugrandlyon.com.