

## CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE E-FACTURE

Le service e-facture de la SPL Eau du Bassin Rennais est accessible aux clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.

La facture électronique ne constituant pas un justificatif fiscal pour les professionnels ou les entreprises, le Service n'est pas ouvert aux clients professionnels.

### Description de l'offre

La SPL Eau du Bassin Rennais met à disposition des usagers qui le choisissent, les factures d'eau au format électronique sur Internet, 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 que le souscripteur aura préalablement créé sur le site Internet [www.eaudubassinrennais.fr](http://www.eaudubassinrennais.fr). Cet Espace Personnel sur le site Internet est sécurisé par l'identifiant (adresse e-mail du souscripteur) 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 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 également 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'abonnement à l'eau est actif. Si l'utilisateur 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.

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 commande du service s'effectue en ligne sur le site Internet : [www.eaudubassinrennais.fr](http://www.eaudubassinrennais.fr). L'utilisateur 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 [www.eaudubassinrennais.fr](http://www.eaudubassinrennais.fr), 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 directement sur le site Internet. L'adresse électronique d'envoi de la facture est celle choisie par l'utilisateur comme identifiant lors de la création de son Espace Personnel. Une fois la création de son Espace Personnel validé, la SPL Eau du Bassin Rennais envoie sur cette adresse un message permettant de l'activer. Une fois son Espace

SIÈGE SOCIAL :

15, RUE DU DOYEN DENIS LEROY - CS 51 156 - 35011 RENNES CEDEX

Tél. : 02 23 40 81 16 [www.eaudubassinrennais.fr](http://www.eaudubassinrennais.fr)

SA au capital de 3 600 000 € - Siret 798 203 576 00029 - RCS RENNES 798 203 576 - APE 3600Z - TVA FR 64798203576

Personnel activé, l'utilisateur devra attacher son contrat d'abonnement à l'eau à son espace et effectuer son inscription au service de l'e-facture.

Il appartient à l'utilisateur de signaler 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. Faute d'avoir signalé le changement de son adresse de messagerie électronique, l'utilisateur ne recevra plus d'avis de mise à disposition de son e-facture. Le prélèvement automatique pour le paiement de ses factures restera cependant 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'e-facture.

### **Conditions tarifaires**

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

### **Conditions d'adhésion**

Ce service est exclusivement réservé aux usagers résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA. 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'utilisateur certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription et garantit la SPL Eau du Bassin Rennais à cet effet, contre tout dommage de quelque nature qu'il soit, toute plainte ou action en justice émanant de tiers. Cette garantie, due par l'utilisateur à la SPL Eau du Bassin Rennais couvre les condamnations de toutes natures ainsi que les indemnités, les dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

### **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'utilisateur. Toutefois, si le délai entre la demande de l'utilisateur et la prise en compte des inscriptions (espace abonné, prélèvement et e-facture) est trop court, la SPL Eau du Bassin Rennais 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 la SPL Eau du Bassin Rennais, au même titre que la facture papier. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire la SPL Eau du Bassin Rennais à différencier l'e-facture de la facture papier pour mieux l'adapter aux besoins de ses usagers.

En cas d'annulation de la souscription à l'e-facture, le client recevra sa facture sous la forme standard papier. L'utilisateur 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 SPL Eau du Bassin Rennais 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 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. Un message électronique de confirmation de prise en compte de l'annulation est envoyé à l'utilisateur 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'abonnement à l'eau de la SPL Eau du Bassin Rennais, la résiliation de ce contrat emporte résiliation du service de l'e-facture.

### **Délai de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L 121-20 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'utilisateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Ce délai de 7 jours court à compter de la réception par la SPL Eau du Bassin Rennais de l'acceptation de la souscription au service e-facture par l'utilisateur. 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'utilisateur par l'envoi d'un simple e-mail en mentionnant sa référence client sur le site Internet : [www.eaudubassinrennais.fr](http://www.eaudubassinrennais.fr).