

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION AU SERVICE E-FACTURE



La société Nantaïse des Eaux Services, SAS au capital de de 838.750 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°435.283.338, domicilié au siège sis 26 rue de la Rainière – Parc du Perray – CS 53987 – 44 339 Nantes Cedex 3, ci-après désignée «NDES», met à la disposition de sa clientèle de particuliers, clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA, ci-après désignés «Clients», un service de mise à disposition de factures par internet, ci-après désigné «le Service».

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir le contenu et les conditions d'accès et de fonctionnement du Service.

Ce site est soumis à la loi française. En consultant ce site, vous acceptez d'en respecter les conditions d'utilisation telles que celles-ci sont affichées à la date de consultation.

Il est rappelé que le compte en ligne est réservé aux seuls Clients de NDES et disposant d'une référence Client.

1. Conditions d'accès au Compte en ligne

Le Compte en ligne permet au Client de NDES d'accéder, de visualiser et de gérer son Compte Client par internet. Différents services sont mis à sa disposition gratuitement et accessibles sur votre Compte en ligne à l'adresse www.service-client.ndes.fr 24h/24 et 7j/7, dans les limites fixées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Pour cela, le Client doit disposer d'un ordinateur, d'une connexion et d'un navigateur internet possédant la configuration adaptée.

2. Conditions d'abonnement en ligne

Pour souscrire en ligne un abonnement au service d'eau potable et/ou d'assainissement opéré par NDES dans sa commune, le Client doit accepter les conditions d'abonnement en ligne de NDES, décrites ci-dessous.

Si le Client ne souhaite pas accepter les conditions d'abonnement en ligne de NDES, ci-dessous, il a la possibilité d'effectuer sa demande d'abonnement par téléphone ou auprès l'une des agences NDES.

Pour pouvoir s'abonner en ligne, le Client doit :

- Demander à ce que son accès aux services d'eau et/ou d'assainissement débute dès sa commande d'abonnement et soit maintenu durant le délai de rétractation (qui expirera quatorze jours après le paiement de sa facture d'accès au service). Dans ce cas, ses consommations d'eau effectuées entre la date de la commande et celle de l'éventuelle rétractation nous seront dues.

Conditions d'adhésion au prélèvement bancaire :

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

instructions de NDES.

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 du compte en cas de prélèvement non autorisé.

3. Objet du site

Le présent Site diffuse des informations non contractuelles sur les activités de NDES et propose à ses clients un ensemble de services accessibles en ligne.

Dans la mesure où la mise à jour du présent Site est réalisée en tenant compte de l'ensemble des activités de NDES, il pourrait arriver que certaines informations nouvelles ou annonces ne soient plus valables au moment de leurs diffusions ou qu'elles soient tout simplement dépassées. NDES ne peut pas garantir, bien qu'elle fasse les efforts nécessaires, la parfaite mise à jour de toutes les informations ou nouvelles qui sont diffusées par le présent site.

4. Respect des droits de propriété intellectuelle

L'ensemble du contenu de ce Site (architecture, textes, photos, illustrations et logiciels,...) est la propriété de NDES ou de ses prestations techniques.

Nous attirons l'attention des visiteurs sur le fait que des musiques, des photos, ou des signes particuliers peuvent également constituer des droits de propriété intellectuelle.

Les marques et logos utilisés sur ce Site ont été déposés, leur reproduction constituerait une contrefaçon.

Tous les droits d'utilisation sont réservés. Conformément à l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle toute représentation ou reproduction non expressément autorisée, intégrale ou partielle et par quelque procédé que ce soit serait illicite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

5. Les liens

NDES peut fournir des liens vers d'autres sites appartenant ou non au Groupe. Ces sites sont indépendants du Site de NDES.

NDES n'édite ni ne contrôle les sources et contenus de ces sites ou de leurs liens avec d'autres sites.

Les liens vers ces sites ne constituent en aucune manière une approbation ou une validation ou une adhésion de NDES au contenu de ces sites.

NDES ne saurait dès lors être tenue pour responsable des contenus, des produits, des services, de la publicité, des cookies ou autres éléments de ces sites ainsi que pour tous les dommages ou pertes, avérés ou allégués, consécutifs ou en relation avec l'utilisation de ces informations, services ou données disponibles sur ces sites.

6. Responsabilité

NDES, ses dirigeants ou salariés ne sauraient être tenus responsables pour quelque dommage que ce soit provenant d'une connexion au présent Site.

NDES se réserve la possibilité de modifications, suspension ou même d'interruption de la diffusion de tout ou partie de ces sites et en particulier des liens vers d'autres sites et/ou les échanges entre visiteurs qui seraient diffusés.

Les visiteurs s'engagent à ne pas, soit volontairement, soit même involontairement introduire de virus ou de fichier de quelque nature que ce soit perturbant le fonctionnement du site. Dans un tel cas, ils en assumeront seuls la responsabilité entière. Dans l'esprit du respect de tous, NDES poursuivra les visiteurs indécents en justice.

7. Collecte d'informations statistiques de navigation

NDES attire votre attention sur le fait que certaines informations ne correspondant pas à des données personnelles et ne permettant pas de vous identifier peuvent être enregistrées par nos serveurs (navigateur utilisé, adresse IP,...).

De plus, la connexion à notre serveur Web peut entraîner l'envoi par notre serveur d'un petit nombre de données qui seront stockées sur le disque de votre ordinateur. Il s'agit de cookies qui enregistrent des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre Site (les pages que vous consultez, la date et l'heure de consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures. Votre navigateur contient une fonction vous permettant de refuser les cookies (modalités précisées sur le site Internet de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)).

8. Collecte et utilisation des données personnelles

Dans le cadre de l'accès aux services en ligne, NDES peut demander la communication par l'utilisateur de données personnelles (nom, adresse, adresse électronique, profession,...).

Seuls les Clients de NDES qui auront préalablement créé un compte sur service-client-privé.ndes.fr nécessitant un identifiant et un mot de passe, pourront consulter certaines données de leur compte (abonnement, historique de factures, historique de consommation, etc.). Cet accès n'est pas systématique et ne concerne pas la totalité des clients de NDES.

NDES vous informe que les données personnelles que vous pourriez lui communiquer en ligne sont destinées à l'usage de NDES qui est responsable de leur traitement et de leur conservation. Ces données ne seront pas communiquées à des tiers à l'exclusion de ses filiales ou maison mère ou des tiers hébergeant le Site ou intervenant dans son contenu et sa gestion.

NDES s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables à sa disposition pour préserver la confidentialité de ces données personnelles.

NDES porte à votre attention le fait que sa base de données susceptible de comporter ces données personnelles a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Information et Liberté (CNIL).

Par ailleurs, NDES vous rappelle que conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telles que modifiée, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification de ces données personnelles. Vous exercez ce droit à tout moment en effectuant votre demande en utilisant un message au moyen de la rubrique « contacts » du site www.service-client.ndes.fr.

La modification interviendra dans les meilleurs délais et au plus tard dans huit jours ouvrés à compter de la réception de votre demande.

A chaque fois que des données à caractère personnel seront collectées sur le site, les conditions juridiques de collecte et/ou de modification des données collectées seront expressément rappelées.

9. Conditions additionnelles et/ou complémentaires

Le présent site peut contenir ou renvoyer vers d'autres conditions additionnelles ou complémentaires que les visiteurs doivent respecter. En cas de conflit ce seront les présentes conditions qui devront être appliquées. Elles seront interprétées en droit français et par les tribunaux français. Toute utilisation du site est expressément considérée comme faite à partir du territoire français. NDES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation.

10. Conditions générales d'adhésion au service E-Facture de NDES

Description de l'offre

NDES met à disposition les factures de leurs contrats en eau et/ou assainissement 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 client que le souscripteur aura préalablement créé sur le site Internet www.service-client.ndes.fr. Cet espace client 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 Client 24h/24 et 7j/7 à partir de tout ordinateur 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 Client. 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 et/ou d'assainissement 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 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.

Adhésion au service E-Facture

Le service E-Facture de NDES est accessible aux clients particuliers, clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA et aux clients professionnels sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.

La facture électronique ne constitue pas un justificatif fiscal pour les professionnels et les entreprises.

Le Client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription et garantit NDES 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 le Client à NDES couvre les condamnations de toutes natures ainsi que les indemnités, les dommages et intérêts, les honoraires d'avocats et les frais de justice.

L'inscription au service E-Facture n'est possible que si le Client a souscrit au prélèvement de ses factures, que le prélèvement soit effectué à la date d'échéance des factures, ou mensuellement.

La souscription au service E-Facture s'effectue uniquement en ligne sur le site Internet www.service-client.ndes.fr depuis l'espace client, lequel espace requiert pour être activé une inscription par le Client.

Un mail de confirmation de la prise en compte de la souscription au service E-Facture, contenant l'adresse électronique enregistrée par le Client ou par le service clientèle de NDES, est adressé au Client après la souscription par le Client depuis son espace Client ou par le service clientèle de NDES.

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).

Première activation - durée du service E-Facture – fin de contrat

La première mise à disposition de l'E-Facture ne sera effectuée qu'à la prochaine date habituelle d'édition de celle-ci, sous réserve que la demande d'adhésion au service suivant le descriptif ci-dessus intervienne au minimum huit jours ouvrés avant cette date.

Le Service prend effet le premier jour qui suit l'expiration du délai de rétractation mentionné ci-après et est conclue pour une durée indéterminée.

L'adhésion au Service peut être résiliée par le Client à tout moment, à partir du formulaire « Résilier le Service E-Facture » accessible depuis l'espace Client.

En cas de changement d'adresse e-mail, il appartient au Client d'en informer NDES au moyen du formulaire accessible sur son espace Client « Changer mon mail ». Faute d'avoir informé NDES du changement de son adresse e-mail, le Client ne recevra plus d'avis de mise à disposition de sa facture électronique. Sa facture continuera cependant d'être mise à disposition sur son espace client et d'être prélevée, à échéance ou mensuellement selon l'option choisie par le client.

La résiliation par le Client du prélèvement de ses factures entraîne de fait l'annulation de la souscription au service E-Facture.

En cas d'annulation de la souscription au service, le Client recevra sa prochaine facture sur support papier par courrier postal. Si le délai entre l'annulation de la souscription au service et la facturation est trop court, le Client recevra une dernière facture électronique.

Statut de l'E-Facture

L'E-Facture est un document légal justificatif de l'appel à paiement émis par NDES au même titre que la facture 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, NDES peut fournir un duplicata papier de la 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, le Client 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 NDES de l'acceptation de la souscription au service E-Facture par le Client. Si le 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 à l'adresse mail service-client@ndes.fr.

Nantaise des Eaux Services

Siège social : 26 rue de la Rainière – Parc du Perray – CS 53987

44 339 Nantes Cedex 3

www.ndes.fr

SAS au capital de 838 750 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°435.283.338

TVA intracommunautaire FR 39 435 283 338

Version du 11/03/15