



Conditions générales d'adhésion au service e-facture d'Eau publique du Grand Lyon

Le service e-facture de Eau publique du Grand Lyon* (EPGL) est accessible aux abonnés résidentiels de la Métropole de Lyon, personnes physiques non assujetties à la TVA.

Description de l'offre

EPGL met à disposition les factures de leurs contrats en eau 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 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 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 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 l'abonné 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 EPGL, www.eaudugrandlyon.com. L'abonné doit avoir accès à Internet et disposer d'une adresse électronique valide.

Il doit remplir deux conditions préalables :

- Disposer d'un espace personnel sur le site internet de EPGL. Il sera ensuite envoyé l'avis de mise à disposition de son e-facture sur sa messagerie Internet personnelle.
- 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 EPGL depuis l'espace personnel de l'abonné. Il appartient à l'abonné de signaler à EPGL 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 de l'abonné, selon le mode d'accès qu'il choisit).

Conditions d'adhésion

Ce service est exclusivement réservé aux abonnés 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.

L'abonné certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription et garantit EPGL 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 l'abonné à EPGL 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 de l'abonné. Toutefois, si le délai entre la demande de l'abonné et la prise en compte des inscriptions (espace abonné, prélèvement et e-facture) est trop court, EPGL 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 EPGL, au même titre que la facture papier. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire EPGL 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, EPGL peut fournir un duplicata papier de la facture. Les règles s'appliquant à l'e-facture d'EPGL 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 d'EPGL. 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 d'EPGL, 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, 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 SEGL 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 par l'envoi d'un simple e-mail en mentionnant sa référence abonné sur le site internet www.eaudugrandlyon.com.

