



DIRECTION EAU ET ENVIRONNEMENT – SERVICE CLIENTS

CONDITIONS D'ADHESION AU SERVICE E-FACTURE

La Direction de l'Eau et de l'Environnement de la Communauté d'Agglomération de Vesoul (CAV) et à la disposition de ses abonnés un service de factures par internet (ci-après nommé le service « e-facture »).

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir le contenu et les conditions d'accès et de fonctionnement du service « e-facture ».

1. Description du service « e-facture »

Le service « e-facture » de la Direction de l'Eau et de l'Environnement est accessible aux abonnés, abonnés résidentiels, personnes physiques, non assujetties à la TVA et aux abonnés professionnels, sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.

La Direction de l'Eau et de l'Environnement met à disposition de ses abonnés qui auront souscrit au service « e-facture » les factures de leurs contrats eau et/ou assainissement sous format électronique.

Les factures sous format électronique remplacent les factures sur support papier, envoyées par courrier postal au domicile des abonnés.

Le prélèvement automatique, mensualisé ou à échéance, est le seul moyen de paiement compatible avec l'e-facture.

Les factures sous format électronique ne sont accessibles que depuis le « compte abonné » de l'Agence En Ligne (AEL) (<https://portail-eau.vesoul.fr>).

Cet espace client est disponible depuis tout micro-ordinateur connecté sur internet sous réserve d'une authentification par identifiant / mot de passe.

La e-facture sur internet est disponible 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Elle est mise à disposition au même rythme que la facture adressée par courrier postal (semestriellement ou une fois par an si l'abonné a souscrit à la mensualisation).

Un courrier électronique adressé à l'adresse e-mail indiquée par l'abonné lors de son inscription au service « e-facture » informe celui-ci de la mise à disposition de chaque nouvelle facture.

Chaque facture électronique demeure accessible à l'abonné sur son « compte abonné » pendant une durée de 3 ans, à la condition que le compte de l'abonné demeure actif. Cet archivage se constitue progressivement à partir de la mise en ligne de la première facture électronique. L'abonné qui souhaite les conserver plus longtemps devra procéder régulièrement à un archivage des factures en ligne sur le support de son choix, l'abonné ayant la possibilité à tout moment d'imprimer les factures électroniques en ligne ou de les télécharger sur son disque dur ou tout autre support électronique de son choix.

Sa présentation et son contenu sur internet sont identiques à la présentation et au contenu des factures adressées par courrier postal. Toutefois, les particularités inhérentes à l'usage du format électronique et de l'environnement internet pourront conduire le service « e-facture » à différencier la présentation de la facture sur internet de la facture papier pour mieux l'adapter aux besoins opérationnels.

2. Première activation / Durée du service / Résiliation

L'abonné doit remplir deux conditions préalables pour souscrire au service « e-facture » :

- . Avoir créé un compte abonné sur l'Agence En Ligne,
- . Opter pour le prélèvement automatique, mensualisé ou à échéance.

L'inscription au service « e-facture » se fait depuis le « compte abonné » de l'AEL : <https://portail-eau.vesoul.fr>, onglet Services / Facture électronique.

A compter de la date de souscription au service « e-facture », la première mise à disposition de la facture en ligne ne sera effectuée qu'à la prochaine date habituelle d'édition de celle-ci : si le délai entre la date de souscription au service « e-facture » et la date habituelle d'édition de la facture est trop court, l'abonné recevra une dernière facture sous format papier.

Le service « e-facture » prend effet dès le lendemain de l'adhésion par l'abonné au service « e-facture » et est conclue pour une durée indéterminée.

En cas de changement d'adresse e-mail, il appartient à l'abonné d'en informer le Service Clients. A défaut, l'abonné ne recevra plus d'avis de mise à disposition de sa facture électronique. Sa facture continuera cependant d'être mise à disposition sur son compte abonné ; et d'être prélevée, à échéance ou mensuellement, selon l'option choisie par l'abonné.

L'abonné peut à tout moment résilier son inscription à ce service. Cette résiliation s'effectue à partir du formulaire de résiliation au service « e-facture » accessible dans le « compte abonné » de l'AEL : <https://portail-eau.vesoul.fr>, onglet Services / Facture électronique.

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

Les factures archivées demeureront accessibles par l'abonné pendant une durée de 3 mois à compter de la date de résiliation. Il appartient à l'abonné résilié s'il souhaite conserver ses factures archivées au-delà de cette période de les télécharger ou de les imprimer.

3. Conditions tarifaires

La souscription et l'usage du service « e-facture » est gratuit (hors coût de la connexion internet qui est à la charge de l'abonné).

4. Statut de la e-facture

L'e-facture est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par la Direction de l'Eau et de l'Environnement, au même titre que la facture papier.

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

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, le Service Clients peut fournir un duplicata papier de la facture.

Les règles s'appliquant à l'e-facture sont les mêmes que celles qui s'appliquent sur la facture papier.

5. 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'abonné 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 le Service Clients de la Direction de l'Eau et de l'Environnement 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 à l'adresse service.clients@vesoul.fr.