



DIRECTION EAU ET ENVIRONNEMENT – SERVICE CLIENTS

CONDITIONS D'ADHESION A LA MENSUALISATION

1. Dispositions générales

Le présent contrat constitue engagement de la part de l'abonné souscripteur pour le règlement des factures d'eau et/ou d'assainissement émises par la Communauté d'Agglomération de Vesoul (CAV) par prélèvement automatique.

Toute demande d'adhésion au prélèvement mensuel est effective le mois suivant si elle parvient au Service Clients de la Direction de l'Eau et de l'Environnement avant le 15 du mois en cours.

Toute demande intervenant après le 31/07 de l'année en cours sera prise en compte l'année suivante.

2. Principe de la mensualisation

Un avis d'échéance vous est transmis la première année d'adhésion, puis mis à jour selon les consommations réelles relevées directement sur la facture de solde l'année suivante.

La mensualisation se compose de 9 prélèvements (février à octobre) et d'un prélèvement de régularisation du solde (janvier de l'année qui suit). Si le solde est en faveur de l'abonné, le trop-perçu sera remboursé par virement bancaire sur le compte du payeur.

Les prélèvements des acomptes sont effectués le 10 de chaque mois ou le premier jour ouvré suivant.

Le montant minimum de chaque échéance ne peut être inférieur à 10 €.

3. Modification de l'échéancier

Chaque acompte représente 1/10^{ème} de la consommation de référence (moyenne des consommations antérieures).

Pour les nouveaux arrivés, elle est calculée selon le nombre de personnes dans le foyer, soit 25 m³ par personne.

Une demande d'ajustement peut être demandée par le payeur, notamment suite à changement de la composition du foyer, mais elle doit être expresse et motivée auprès du Service Clients de la Direction de l'Eau et de l'Environnement.

Un réajustement pourra également être réalisé par le service en cours d'année s'il est constaté un écart entre la consommation réelle et des échéances trop élevées.

4. Modification des coordonnées bancaires

Tout abonné qui change de numéro de compte, d'agence ou de banque, doit procéder à la mise à jour de son RIB sur son compte de l'Agence en ligne (<https://portail-eau.vesoul.fr>, onglet Mode de paiement/changer de rib).

Cette modification devra intervenir avant le 20 du mois précédant le prélèvement prévu.

5. Echéances impayées

Si un prélèvement ne peut être effectué sur le compte de l'abonné, il ne sera pas représenté. L'échéance rejetée sera annulée et reportée sur la facture de régularisation.

Cette annulation engendrera des frais de rejet selon le tarif en vigueur, voté annuellement au Conseil Communautaire de la CAV.

Au deuxième rejet de prélèvement dans l'année, le payeur perdra immédiatement le bénéfice de la mensualisation. La CAV se réserve le droit de ne pas accepter de nouvelle demande de prélèvement dans ce cas.

6. Renouvellement de la mensualisation

Sans dénonciation écrite du présent contrat de mensualisation par l'abonné ou le payeur, il sera tacitement reconduit au moment de la facture de régularisation.

Toute résiliation entraîne une nouvelle demande l'année suivante si l'abonné veut y prétendre de nouveau.

7. Fin de contrat

Le présent contrat peut être résilié à tout moment par l'abonné. Il doit procéder à cette demande sur son compte de l'Agence en ligne (<https://portail-eau.vesoul.fr>, onglet Mode de paiement/Arrêter ma mensualisation).

Cette démarche doit intervenir avant le 15 du mois précédant le prélèvement pour pouvoir être effective.

Le contrat d'abonnement sera alors automatiquement converti en facturation semestrielle avec paiement à réception.

L'adhésion au prélèvement semestriel est également proposée sur le compte de l'abonné de l'Agence en ligne.

Le déménagement de l'abonné met automatiquement fin au contrat de prélèvement mensuel. La facture de solde lui sera envoyée à sa nouvelle adresse et prélevée pour la dernière fois.

8. Renseignements – Réclamations – Changement d'adresse - Recours

Le redevable qui change d'adresse doit avertir sans délai le Service Clients de la Direction de l'Eau de la CAV.

Toute demande concernant la facture d'eau et/ou d'assainissement est à adresser soit via votre compte Agence en ligne (<https://portail-eau.vesoul.fr>, onglet Services/Gestion abonnés), soit par mail à service.clients@vesoul.fr, soit par écrit au Service Clients de la Direction de l'Eau et de l'Environnement de la CAV, 9 rue des Casernes, 70000 Vesoul.

Voies et délais de recours – Recours gracieux : M. le Président de la CAV ; Médiation de l'eau (<http://www.mediation-eau.fr>);

Recours contentieux : tribunaux compétents, dans un délai de deux mois à réception de l'échéancier.

9. Protection des données personnelles

La Communauté d'Agglomération de Vesoul vous invite à prendre connaissance de la politique de confidentialité des données personnelles collectées dont le traitement est mis en œuvre par la Direction de l'Eau et de l'Environnement. Information disponible en bas de page de l'Agence en ligne <https://portail-eau.vesoul.fr>.