

# CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE E-FACTURE



La SPL Eaux de Castres Burlats met à la disposition de ses abonnés un service de factures par internet (ci-après 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 - ADHESION AU SERVICE « E-FACTURE »

- Le service « e-facture » de la SPL Eaux de Castres Burlats est accessible aux abonnés, abonnés résidentiels, personnes physiques **qui sont déjà en prélèvement à échéance ou en mensualisation**, et aux abonnés professionnels, sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.
- L'inscription au service « e-facture » n'est possible que si l'abonné a ouvert un « compte abonné » sur l'agence en ligne de la SPL Eaux de Castres Burlats.
- L'inscription au service « e-facture » s'effectue sur le « compte abonné » de l'agence en ligne par le biais d'un formulaire d'inscription au service e-facture.

## 2 - PREMIERE ACTIVATION / DUREE DU SERVICE / RESILIATION

- 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 la SPL Eaux de Castres Burlats. Faute d'avoir informé la SPL Eaux de Castres Burlats du changement de son adresse e-mail, 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.
- La souscription au service « e-facture » étant effectuée pour une durée indéterminée, 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'agence en ligne.
- 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.

La SPL Eaux de Castres Burlats 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 sont accessibles depuis le « compte abonné » de l'agence en ligne.

- Les factures sous format électronique remplacent les factures sur support papier, envoyées par courrier postal au domicile des abonnés.
- La facture sur internet est disponible 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, depuis tout micro-ordinateur connecté sur internet sous réserve d'une authentification par identifiant / mot de passe permettant l'accès au « compte abonné » de l'agence en ligne.
- Les factures sur internet sont mises à disposition au même rythme que les factures adressées par courrier postal.
- La présentation et les contenus de la facture 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.

- 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.
- En cas de résiliation d'abonnement, 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.

#### 4 - CONDITIONS TARIFAIRES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE « E-FACTURE »

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).

#### 5 - STATUT DE LA FACTURE SUR INTERNET

- L'e-facture est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par la SPL Eaux de Castres Burlats, 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, la SPL Eaux de Castres Burlats peut fournir un duplicata papier de la facture.

#### 6 - DELAI DE RETRACTATION

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 la SPL Eaux de Castres Burlats 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 abonnée à l'adresse [eauxdecastresburlats@spl-ecb.fr](mailto:eauxdecastresburlats@spl-ecb.fr)