



**Syndicat Mixte Départemental  
de l'Eau et de l'Assainissement**

## CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE E-FACTURE

### 1 - ADHESION AU SERVICE « E-FACTURE »

Le SMDEA met à la disposition de sa clientèle de particuliers, clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA, (ci-après dénommés « Clients »), un service de mise à disposition de factures par Internet (ci-après le Service).

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

- Le Service « e-facture » du SMDEA est accessible aux Clients particuliers du SMDEA, Clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA ou agissant pour des besoins non professionnels, sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.
- La facture électronique ne constituant pas un justificatif fiscal pour les professionnels ou les entreprises, le service n'est pas ouvert aux clients professionnels.
- **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 par le service relation abonnés ou en ligne sur [www.smdea09.fr](http://www.smdea09.fr), depuis « l'espace client », lequel espace requiert pour être activé une inscription par le Client.
- L'inscription au service s'effectue en ligne par le biais d'un formulaire « Inscription au service e-facture » ou auprès du service Relation Abonnés à l'adresse e-mail à laquelle le client souhaite être informé de la mise à disposition de ses factures.
- 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 relation abonnés du SMDEA, est adressé au client après la souscription par le Client depuis son espace client ou par le service relation abonnés.

### 2 - PREMIERE ACTIVATION ET DUREE DU SERVICE – FIN DU CONTRAT

- La première mise à disposition de la facture en ligne 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 7 jours ouvrés avant cette date.
- Le Service prend effet dès le lendemain de l'adhésion par le Client au Service et est conclue pour une durée indéterminée.
- L'adhésion au service « e-facture » peut être résiliée par le Client à tout moment, par appel au service relation abonnés ou l'envoi d'une demande via l'email [relation.abonnes@smdea09.fr](mailto:relation.abonnes@smdea09.fr).
- En cas de changement d'adresse e-mail, il appartient au Client d'en informer le SMDEA au moyen du formulaire accessible sur son espace client « Modifier mon identifiant ». Faute d'avoir informé le SMDEA 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 « e-facture », le Client 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, le Client recevra une dernière facture électronique.

### **3 - DESCRIPTION DU SERVICE « E-FACTURE »**

Le SMDEA met à disposition de ses clients particuliers 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 sur le site internet [www.smdea09.fr](http://www.smdea09.fr), depuis « l'espace client ».

- Les factures sous format électronique remplacent les factures sur support papier, envoyées par courrier postal au domicile des clients particuliers.
- La facture sur internet est accessible par le Client à partir de « l'espace client » dès lors que le Client :
  - a créé « son compte » sur l'espace client sécurisé du site [www.smdea09.fr](http://www.smdea09.fr)
  - a souscrit au prélèvement de ses factures
  - a souscrit au service « e-facture ».
- La facture sur internet est disponible 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, depuis tout ordinateur connecté sur internet sous réserve d'une authentification par login / mot de passe.
- Les factures sur internet sont mises à disposition au même rythme que les factures adressées par courrier postal.
- La première facture électronique est mise à disposition à la date à laquelle aurait été expédiée la facture sur support papier.
- Si le délai entre la souscription du client et la facturation est trop court, une dernière facture sur support papier sera adressée au client.
- 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 SMDEA à différencier la présentation de la Facture sur Internet de la facture papier pour mieux l'adapter aux besoins de ses Clients.
- Un courrier électronique adressé à l'adresse e-mail indiquée par le Client 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 au Client sur le site [www.smdea09.fr](http://www.smdea09.fr) pendant une durée de 5 ans, à la condition que le compte du Client demeure actif. Cet archivage se constitue progressivement à partir de la mise en ligne de la première facture électronique. Le Client qui souhaite les conserver plus longtemps, devra procéder régulièrement à un archivage des factures en ligne sur le support de son choix, le Client 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 du compte, les factures archivées demeureront accessible au Client pendant une durée de 1 an à compter de la date de résiliation. Il appartient au Client résilié, s'il souhaite conserver ses factures archivées au-delà de cette période de 1 an, de les télécharger ou de les imprimer.
- Les factures-contrats (facture d'abonnement) et les factures de résiliation ne rentrent pas dans le champ du service « e-facture ». Elles continuent d'être adressées par courrier postal à l'adresse de facturation indiquée par le Client lors de sa souscription au service de l'eau et / ou de l'assainissement.

### **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 du Client).

### **5 - CONDITIONS D'ADHESION AU SERVICE « E-FACTURE »**

Le service « e-facture » est exclusivement réservé aux clients particuliers, personnes physiques non assujetties à la TVA. Le client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription, et garantit le SMDEA 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 au SMDEA couvre les condamnations de toutes natures ainsi que les indemnités, les dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

### **6 - STATUT DE LA FACTURE SUR INTERNET**

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

## **7 - RESILIATION DE L'INSCRIPTION AU SERVICE « E-FACTURE »**

- La souscription au service « e-facture » étant effectuée pour une durée indéterminée, le Client peut à tout moment résilier son inscription à ce service. Cette résiliation s'effectue par appel au service Relation Abonnés ou par email à [relation.abonnes@smdea09.fr](mailto:relation.abonnes@smdea09.fr).
- Un mail émanant du SMDEA confirmera la prise en compte de cette désinscription. La résiliation de ce service entraîne automatiquement le retour à l'envoi des factures 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 et l'annulation prendra effet pour l'envoi de la prochaine facture.

## **8 - DELAI DE RETRACTATION**

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, le client 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 le SMDEA de l'acceptation de la souscription au service e-facture par le client. 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 le client par l'envoi d'un simple e-mail en mentionnant sa référence client sur le portail abonnés via le site internet [www.smdea09.fr](http://www.smdea09.fr).

### **□ SMDEA**

Siège Social : Rue du Bicentenaire 09 000 Saint Paul de Jarrat – [www.smdea09.fr](http://www.smdea09.fr)  
Mars 2017