

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les relations et obligations réciproques entre la Régie des Eaux de Terre de Provence et les abonnés de la Régie des Eaux de Terre de Provence ayant choisi le paiement de leur facture d'eau par prélèvements mensuels.

Ce service de mensualisation se déploiera progressivement sur le territoire de la Régie des Eaux de Terre de Provence à compter de janvier 2023.

Nous vous invitons à contacter le service mensualisation afin de vérifier si votre commune est éligible.

1. DISPOSITIONS GENERALES D'ADHESION

L'abonné bénéficiaire du service de mensualisation règle sa facture par prélèvement automatique.

Afin d'opter pour le prélèvement mensuel, l'abonné devra faire retour à la Régie des Eaux de Terre de Provence d'un exemplaire du contrat de mensualisation ainsi que du mandat de prélèvement SEPA, dûment complétés et signés, accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) au format IBAN.

Seuls les dossiers complets et reçus avant le 15 du mois pourront être traités pour une prise d'effet le mois suivant.

Si l'abonné est différent du payeur, il est précisé que toute action faite par l'un (modification de coordonnées, résiliation...), entraîne l'obligation pour ce dernier d'en informer l'autre.

2. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Un échéancier annuel sera établi et calculé sur la base de 90 % des factures de l'année précédente.

Les échéances seront réparties en 9 mensualités et seront prélevées le 10 de chaque mois (ou le 1^{er} jour ouvrable suivant).

Au terme de ces 9 prélèvements, la Régie des Eaux de Terre de Provence effectuera le relevé de compteur afin d'établir la facture annuelle et la régularisation du solde :

- Si le montant de la facture annuelle est inférieur à la somme des 9 prélèvements effectués, le trop-perçu sera automatiquement remboursé sur le compte de l'abonné.

- Si le montant de la facture annuelle est supérieur à la somme des 9 prélèvements effectués, le solde sera prélevé sur le compte de l'abonné.

En cas de demande d'adhésion au service en cours de période d'abonnement, l'abonné devra se rapprocher du service mensualisation qui proposera un échéancier adapté.

Dans le cadre de la norme SEPA, l'abonné recevra une notification préalable au démarrage des prélèvements au moins 14 jours avant la date du prélèvement. Cette notification prendra la forme d'un courrier dans lequel figurera un échéancier.

3. MODIFICATIONS EN COURS D'ANNEE

Toute demande de modification devra être reçue avant le 15 du mois pour une prise en compte au 10 du mois suivant.

A – ADAPTATION DES ECHEANCES A LA CONSOMMATION

L'échéancier fournit indique le montant et les dates de prélèvements qui seront effectués sur le compte de l'abonné.

En cas de changement impactant significativement la consommation de l'abonné (à la hausse ou à la baisse), l'abonné aura la possibilité de contacter la Régie des Eaux de Terre de Provence pour adapter son échéancier.

Pour des raisons techniques, il ne peut y avoir de prélèvement mensuel si le montant de la mensualité est inférieur à 7,50€.

B – CHANGEMENT DE RIB

En cas de changement de coordonnées bancaires, l'abonné s'engage à en informer la Régie des Eaux de Terre de Provence et à signer un nouveau mandat SEPA (accompagné du Relevé d'Identité Bancaire du nouveau compte).

C – CHANGEMENT DE DOMICILE

En cas de changement d'adresse, l'abonné s'engage à en informer sans délai la Régie des Eaux de Terre de Provence et lui communiquer sa nouvelle adresse. Une facture de solde sera alors adressée et prélevée.

D – CHANGEMENT DE COORDONNEES AUTRES

Afin de permettre à la Régie des Eaux de Terre de Provence de garder le contact avec ses usagers et de les informer de tout incident, modifications des conditions générales, etc., l'abonné est invité à l'informer de tout changement de coordonnées téléphoniques (fixe, portable) et/ou d'adresse courriel.

4. RENOUELEMENT DU CONTRAT DE MENSUALISATION

Sauf avis contraire de l'abonné et en l'absence de changement de domicile, son contrat de mensualisation est automatiquement reconduit l'année suivante.

Un abonné débiteur de Régie des Eaux de Terre de Provence ne pourra prétendre à la poursuite du service de mensualisation tant que la ou les sommes dues ne seront pas réglées.

5. INCIDENTS DE PAIEMENT

Si un prélèvement ne peut être effectué sur le compte de l'abonné, ce dernier pourra régulariser sa situation directement auprès de la Régie des Eaux de Terre de Provence.

En l'absence de régularisation, l'échéance impayée sera automatiquement reportée sur le mois suivant. Dans ce dernier cas, l'échéance viendra s'ajouter sans frais à l'échéance du mois prévue lors de la mise en place de l'échéancier.

A l'issue d'un second rejet, la Régie des Eaux de Terre de Provence invitera, par courrier transmis dans un délai de 30 jours, l'abonné à régulariser la situation par virement. A défaut de régularisation dans les 20 jours, le service de mensualisation sera automatiquement résilié et l'abonné sera de nouveau soumis à une facturation semestrielle.

Les sommes déjà reçues dans le cadre de la mensualisation avant résiliation du service viendront en déduction de la facture semestrielle suivante.

Les frais de rejet bancaire, hormis le cas d'incidents techniques non imputables au payeur, sont à la charge de ce dernier.

6. RESILIATION

Dans le cas où l'abonné souhaite résilier le contrat de mensualisation, il devra transmettre sa demande par écrit à la Régie des Eaux de Terre de Provence avant le 15 du mois pour une suspension le mois suivant.

L'abonné sera alors de nouveau soumis à une facturation semestrielle.

La résiliation du contrat d'abonnement de fourniture d'eau et/ou d'assainissement, quel que soit le motif, entraîne l'arrêt de la mensualisation.

Toutes les sommes reçues dans le cadre de la mensualisation avant résiliation du service viendront en déduction de la facture semestrielle suivante ou de la facture de solde.

7. RESPONSABILITE DE L'USAGER

Les présentes conditions générales s'imposent à l'abonné ayant opté pour le prélèvement mensualisé de la facture d'eau potable et/ou d'assainissement collectif.

Par la souscription à ce service, l'abonné reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées. En cas de modifications, celles-ci s'y intégreront directement et seront publiées par tous moyens utiles afin que l'utilisateur puisse en prendre connaissance.

L'abonné est responsable de la qualité et de l'exhaustivité des informations qu'ils mentionnent dans le dossier.

8. RECLAMATION ET MEDIATION

Tout usager au service de mensualisation peut présenter une réclamation écrite portant sur l'exécution du service à REGIE DES EAUX DE TERRE DE PROVENCE – service mensualisation – 1313 Route Jean MOULIN 13670 SAINT ANDIOL.

Si la réponse apportée par la Régie des Eaux de Terre de Provence ne lui apporte pas satisfaction, l'abonné a la possibilité de saisir le Médiateur de l'eau.