

CONDITIONS GÉNÉRALES LIÉES À LA MENSUALISATION

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les abonnés bénéficiaires du service de mensualisation règlent leur facture d'eau et d'assainissement par prélèvement automatique sur comptes courants bancaires.

2. AVIS D'ÉCHÉANCE

L'abonné optant pour la mensualisation, reçoit en début de période de référence un avis d'échéance indiquant le montant et la date des prélèvements à effectuer sur son compte durant les mois suivants. L'abonné est prélevé le 10 de chaque mois pour neuf échéances consécutives. Le solde de la consommation annuelle, ajusté en fonction du relevé réel du compteur d'eau, est prélevé le 11^e mois.

3. FACTURATION ANNUELLE

Les abonnés bénéficiaires du service de mensualisation reçoivent la facture annuelle de mensualisation avec la date de prélèvement du solde. Elle est suivie de l'avis d'échéance pour la période suivante établie sur la base de la consommation réelle.

4. RÉGULARISATION ANNUELLE

Si le montant de la facture annuelle est inférieur aux acomptes prélevés, le Trésor Public rembourse l'excédent par virement bancaire sur le compte de l'abonné.

5. CHANGEMENT DE COMPTE BANCAIRE

L'abonné qui change de numéro de compte bancaire doit se procurer un nouvel imprimé de demande de mensualisation auprès du SDEA ou sur le site sdea.fr. Le retour du formulaire complété doit se faire 30 jours avant le prélèvement de l'échéance. Dans le cas contraire, la modification intervient un mois plus tard.

6. CHANGEMENT D'ABONNEMENT

Toute situation entraînant une modification du titulaire de l'abonnement doit être signalée sans délai au SDEA. Une facture de régularisation est adressée à l'abonné qui entraîne la résiliation du contrat de mensualisation.

7. RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE MENSUALISATION

Sauf avis contraire de l'abonné ou exclusion de la mensualisation, le contrat de mensualisation est automatiquement reconduit d'année en année.

8. INCIDENT DE MENSUALISATION

Après un premier rejet de prélèvement, le montant de la mensualité est reporté sur la facture annuelle de solde.

Après deux rejets de prélèvement, un terme est automatiquement mis au contrat de mensualisation. Il appartient à l'abonné de renouveler son contrat l'année suivante, s'il le désire.

9. FIN DE CONTRAT

L'abonné qui souhaite mettre fin à son contrat de prélèvement en informe le SDEA par simple courrier par courriel accueil.clients@sdea.fr dans un délai de 3 semaines avant sa prochaine échéance. Il est destinataire d'une facture de solde.

10. RENSEIGNEMENTS, RÉCLAMATIONS, RECOURS

Les demandes de renseignements concernant les factures ainsi que les éventuels recours amiables sont à adresser au SDEA par courriel accueil.clients@sdea.fr, par téléphone 03 88 19 29 99 ou par courrier à l'adresse suivante SDEA Alsace Moselle – Service Relation Usagers-Clients Espace Européen de l'Entreprise, 1 rue de Rome, SCHILTIGHEIM CS 10020 67013 STRASBOURG Cedex

Conformément aux dispositions de l'article L1617-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, l'utilisateur peut contester une facture dans un délai de deux mois suivant sa réception en saisissant les juridictions compétentes.