

RÉPONSES À VOS QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

La SCP a recensé les réponses aux questions les plus fréquemment posées sur les contrats "Poteau Incendie" et "Poste Protection Incendie". Nous vous invitons à en prendre connaissance !

Qui peut souscrire un contrat ? (article 2.2)

Les contrats peuvent être souscrits par une personne physique ou morale.

Quelle est la durée du contrat ? (articles 2.4 ; 2.5)

4 années minimum, votre contrat sera ensuite renouvelable chaque année par tacite reconduction. En cas de changement de titulaire en cours de contrat, le second contrat bénéficie alors de l'ancienneté du premier.

Comment résilier le contrat pendant les 4 premières années ? (article 2.6)

Par lettre recommandée adressée à la Société en respectant un délai de préavis d'un mois.

Vous devrez vous acquitter d'une indemnité de résiliation anticipée égale à la somme des abonnements annuels qui auraient dû être réglés pour les années restant à courir. Cette disposition ne s'applique pas si un repreneur prend la suite du contrat.

Comment faire pour résilier le contrat lors des années suivantes ? (articles 2.7 ; 6)

Le contrat peut être résilié à tout moment de l'année, par l'une ou l'autre des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis d'un mois.

Vous devrez régler votre abonnement au prorata du nombre de jours écoulés entre le 1^{er} janvier et la date de résiliation du contrat.

Quels sont les délais et modalités de paiement des factures ? (art. 6.5 ; 6.6)

Le délai de paiement est de 30 jours suivant la date d'émission de la facture.

Le paiement des factures peut être réalisé par titre interbancaire de paiement (TIP), chèque, virement bancaire ou postal, en numéraire, par carte bancaire à la caisse du Tholonet ou sur le site Internet sécurisé de la Société.

Pour plus de souplesse, vous pouvez opter pour le prélèvement automatique de la facture ou pour la mensualisation.

Comment fonctionne la mensualisation ?

Chaque année, vous recevez un échéancier personnalisé. Vous pouvez choisir d'être prélevé le 5, 10, ou 15 du mois. A l'issue du relevé des compteurs, la facture définitive est établie en procédant à la déduction des mensualités déjà réglées.

Le solde restant dû est prélevé à l'échéance. Un formulaire de mensualisation vous est remis avec la proposition de contrat. Vous pouvez choisir ou annuler cette facilité de paiement à tout moment. En cas d'annulation, un délai de prévenance de 15 jours est à prendre en compte.

Quels sont les tarifs applicables ? (art. 6.8.1 et 6.8.2 ; art. 6.9.1 et 6.9.2)

Les barèmes varient, chaque année, par application de la formule détaillée à l'article 6.8.1 des Conditions Générales du service Poteau Incendie et à l'article 6.9.1 des Conditions Générales du service Poste Protection Incendie.

Les barèmes sont joints à toute nouvelle proposition de contrat, consultables sur internet, et vous sont transmis sur simple demande.

Quand demander l'intervention du service dépannage ?

Vous pouvez contacter le service dépannage lorsque vous constatez :

- une détérioration de votre compteur. Il vous est recommandé de ne jamais intervenir ou faire intervenir une autre société que la SCP,
- une interruption du service de l'eau,
- un problème de qualité de l'eau.

Vous pouvez également contacter notre Centre Service Clients qui se chargera de prendre en charge votre demande.

Où trouver les coordonnées du service urgence et dépannage ?

Les coordonnées du service dépannage figurent sur votre facture. Vous pouvez joindre le Centre Service Clients au 0969 390 900, en semaine pendant les heures ouvrées, de 8h15 à 17h15, le vendredi de 8h15 à 16h.

Qui assure l'entretien et la rénovation des poteaux ou postes incendie ? (art. 4.4 ; 4.5 ; 4.6)

Avec le service "Poteau incendie", l'entretien et la rénovation des poteaux ou bouches incendie sont assurés par la SCP. Cette prestation inclut notamment le contrôle de performance des poteaux et bouches incendie SCP et la transmission des résultats de ce contrôle au Client et au Service Départemental d'Incendie et de Secours.

Avec le service "Poste Protection Incendie", la SCP assure l'entretien et la rénovation de votre poste, il vous appartient de veiller à l'entretien de tout matériel installé **en aval du poste**. Néanmoins, il est de votre responsabilité, de vérifier, aussi souvent que nécessaire, l'état de marche des installations mises à votre disposition ; il vous incombe notamment d'assurer la protection du poste contre le gel (mise en place de matériaux isolants dans le regard) et de vérifier la position ouverte de la vanne.

Dans tous les cas, vous êtes responsable des installations mises à votre disposition et placées sous votre garde, notamment en cas de dégradation.



EAUX POUR LA PROTECTION CONTRE L'INCENDIE

TOUT SAVOIR
SUR
VOTRE
CONTRAT



Conseil et matériel : des professionnels sont à votre service.

Le **Comptoir du Matériel** de la SCP vous propose conseil et assistance dans les choix des matériels adaptés à la protection contre l'incendie. Vous trouverez dans nos points de vente, un large stock de matériels classiques (ajutage, lance, tuyau armé) et l'accès, sur commande, à des matériels plus spécifiques de protection type RIA, poteaux incendie... Nos experts peuvent également vous accompagner dans la conception de systèmes complexes adaptés à vos besoins.

LE
COMPTOIR
DU MATÉRIEL

Contact : 04 42 66 70 70
comptoir-du-materiel@canal-de-provence.com

La Société du Canal de Provence propose deux contrats de service de l'eau distincts pour répondre à tous vos besoins de lutte contre l'incendie.

Le service de l'eau "Poteau Incendie" : exclusivement réservé à la lutte contre l'incendie par l'intermédiaire d'un (ou plusieurs) poteau(x) ou bouche(s) incendie normalisé(s). Ce service est conforme à la réglementation applicable qui, à ce jour, fixe le débit nominal d'un poteau ou d'une bouche incendie à 60 ou 120 m³/h et la pression minimum à 1 bar (10 mCE).

Le service de l'eau "Poste Protection Incendie" : destiné à l'alimentation des réseaux privés de défense contre l'incendie (alimentant un ou plusieurs équipements de protection incendie tels que les Robinets Incendie Armés "RIA", sprinklers ou poteaux). Ce service vous permet de souscrire le débit adapté à votre réseau privé, en particulier pour des débits inférieurs à 60 m³/h.

L'eau livrée par la SCP est brute, directement issue du milieu naturel à partir des ressources du Verdon, de la Durance ou de Saint-Cassien. Pour en savoir plus sur ses caractéristiques, des fiches de renseignement sont à votre disposition sur simple demande.



Un interlocuteur unique pour répondre à toutes vos questions

Au prix d'un appel local pour toutes vos démarches, interventions techniques, abonnement, consommation, facturation, qualité de l'eau, tarification, règlement ou toute autre demande.

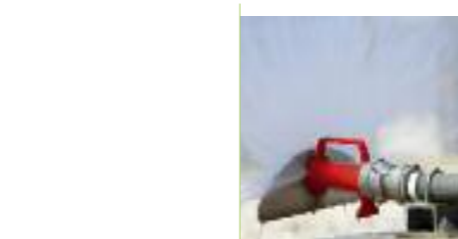
Centre Service Clients

0969 390 900

N°CRISTAL : APPEL NON SURTAXÉ

Le Tholonet - CS 70064 - 13182 Aix-en-Provence Cedex 5 - csc@canal-de-provence.com

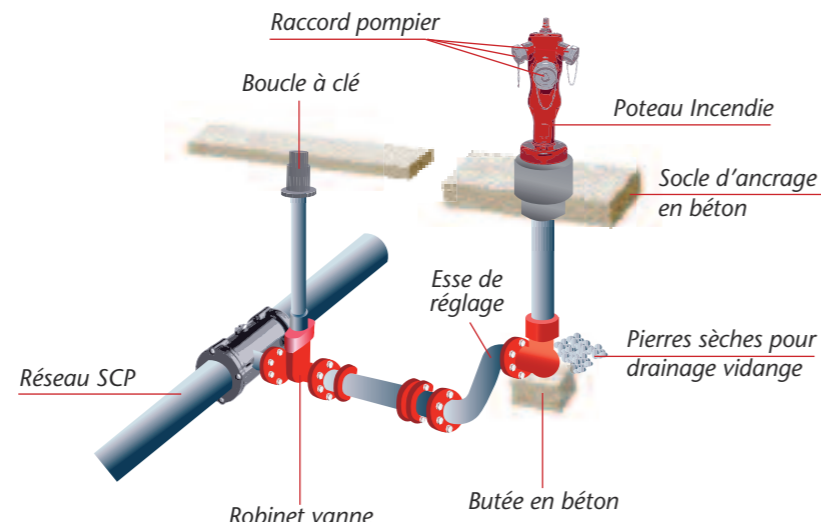
Site Internet - www.canal-de-provence.com



POTEAU INCENDIE

Une offre conforme à la réglementation en vigueur avec des poteaux incendie normalisés dédiés à la lutte contre l'incendie et vérifiés chaque année.

Ce service met à votre disposition un poteau de 60 ou 120 m³/h capable de fonctionner pendant une durée moyenne de sinistre de 2 heures avec 1 bar de pression (ou environ 10 mCE).



L'assurance de poteaux bien entretenus et performants :

- la SCP assure pour vous l'entretien et la rénovation des poteaux,
- chaque année, la SCP effectue un contrôle de performance des poteaux, en présence des représentants du Service Départemental d'Incendie et de Secours, s'ils le souhaitent,
- les résultats des contrôles réglementaires des poteaux sont mis à votre disposition.

Des garanties :

- la continuité de la fourniture du service avec la mise à disposition de l'eau en permanence à votre point de livraison,
- une pression minimale de 10 mCE (mètre de colonne d'eau) équivalent à 1 bar pour le fonctionnement d'un poteau ou bouche incendie normalisé,
- des poteaux et bouches incendie conformes aux normes en vigueur.

Un tarif proportionnel au débit souscrit :

- l'abonnement annuel est proportionnel au débit souscrit par tranches de 60 m³/h, son coût est connu dès le 1^{er} janvier de chaque année,
- les volumes d'eau consommés ne sont pas facturés,
- un contrat est à souscrire pour chaque poteau mis à votre disposition.

Dans le cadre du service de l'eau "Poteau" et "Poste Protection Incendie" il est mis à votre disposition :

- une assistance technique 24h/24 et 7j/7, en cas de besoin dépannage,
- un Centre Service Clients à votre écoute,
- un espace client sur le site Internet www.canal-de-provence.com,
- des conseils de professionnels et des solutions pour la protection contre l'incendie dans nos points de vente, les Comptoirs du matériel,
- une information claire et continue pour vous prévenir à l'avance des coupures d'eau programmées.



Obligations en matière d'accessibilité au Poteau Incendie

Pour permettre l'intervention du Service Départemental d'Incendie et de Secours, **le dépannage 24h/24 et 7j/7**, ainsi que toutes interventions de maintenance ou d'entretien par le personnel de la SCP, **assurez-vous que le poste demeure accessible et qu'aucune installation fixe ne soit raccordée au poteau.**



POSTE PROTECTION INCENDIE

Une offre adaptée aux besoins en eau de vos propres réseaux de défense contre l'incendie (Robinet Incendie Armés, sprinklers, poteaux ou bouches incendie...).

Des garanties :

- la **continuité de la fourniture du service** avec la mise à disposition de l'eau en permanence au point de livraison,
- le **débit à la sortie du poste de livraison**,
- la **pression minimale** précisée dans chaque contrat : la SCP vous assure une pression de service supérieure ou égale à la pression garantie définie dans votre contrat,
- l'**entretien et la rénovation** du poste de livraison assurés par la SCP.

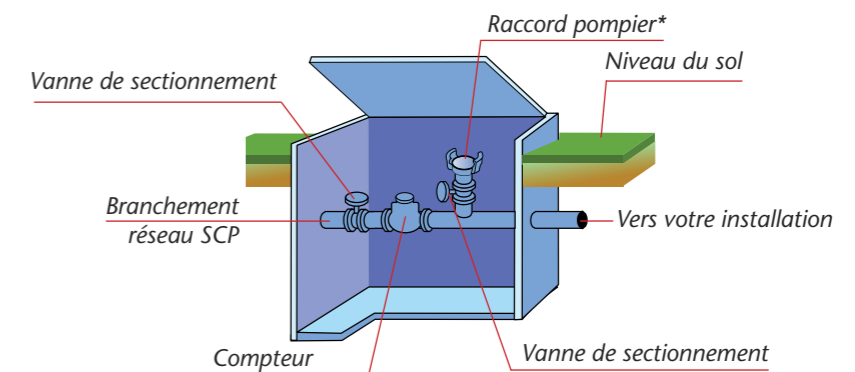
Le choix d'un débit adapté à vos besoins :

Souscrivez votre débit en fonction des besoins de vos installations parmi les niveaux d'abonnements suivants : 7,5 m³/h, 15 m³/h, 30 m³/h, 60 m³/h. Au-delà de 60 m³/h, le débit est un multiple entier du débit unitaire de 60 m³/h, au maximum égal à 720 m³/h.

Un tarif spécifique comprenant :

- un abonnement annuel ajusté au débit souscrit,
 - un forfait gratuit pour réaliser les essais de vos installations de **protection incendie**,
 - un prix du m³ pour l'eau consommée au-delà des volumes gratuits.
- En cas d'incendie, **les volumes consommés pour la lutte** ne sont pas facturés. Le compteur du Poste de Protection Incendie est relevé une fois par an par la SCP.

Le Poste Protection Incendie se compose d'un regard enterré dans lequel est installée une ligne de comptage (une vanne et un compteur). A l'aval de ce poste, vous pouvez mettre en place vos installations privées telles que poteau, RIA, sprinkler...



*Prise pour contrôle du poste disponible pour des débits équivalents à 60 ou 120 m³/h.



Quelques précautions à prendre pour entretenir le Poste de Protection Incendie

- actionner la vanne d'arrêt trois fois par an pour éviter qu'elle ne se gripe,
- protéger le poste du gel ! Des sacs remplis de copeaux de polystyrène offrent une bonne protection (pas de laine de verre, ni laine de roche qui absorbent l'humidité).



Obligations en matière d'accessibilité au Poste de Protection Incendie

Pour permettre l'intervention du Service Départemental d'Incendie et de Secours, **un dépannage 24h/24 et 7j/7** ainsi que toutes interventions de maintenance ou d'entretien, **assurez-vous que le poste demeure accessible** pour le personnel de la SCP.

Le réseau incendie privé réalisé par vos soins doit être conforme à la réglementation en vigueur :

- les poteaux, bouches d'incendie et installations automatiques doivent être alimentés à partir d'un branchement spécifique réservé à cet usage,
- les Robinets Incendie Armés doivent être alimentés par une canalisation indépendante des autres canalisations de l'établissement et exempte de tous orifices de puisage autres que ceux nécessaires aux moyens de secours contre l'incendie.