

## CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE FACTURE ELECTRONIQUE

### PREAMBULE

Les présentes conditions particulières sont complémentaires aux conditions générales du service de l'eau, dont vous êtes titulaire, et qui demeurent inchangées et pleinement applicables entre les Parties. Le service « facture électronique » est destiné aux clients personnes physiques non assujettis à la TVA.

### 1 – DESCRIPTION DE L'OFFRE

La Société du Canal de Provence (SCP) met à disposition de ses clients, sur son site internet, les factures du service de l'eau au format électronique en remplacement du support papier envoyé précédemment par courrier postal : il s'agit du service « facture électronique ».

La facture électronique est accessible dans les 24 heures qui suivent son établissement. Les factures électroniques sont consultables dans l'espace client du site internet [www.canal-de-provence.com](http://www.canal-de-provence.com). L'accès à ce compte est sécurisé par un identifiant et un mot de passe.

La facture électronique est disponible dans l'espace Client, 24H/24, 7 jours sur 7, hors incident technique, à partir de tout micro-ordinateur connecté à Internet.

Dès lors que la facture électronique est disponible, l'abonné en est informé par un courriel comprenant un lien pour accéder directement au site de consultation. Les factures sont mises à disposition dans son espace client sécurisé, où elles sont hébergées et archivées sur un support informatique durant un délai légal de trois (3) ans. Il appartient à l'abonné de les archiver par ses propres moyens s'il souhaite conserver plus longtemps l'historique de ses factures.

Mise à disposition au format PDF afin d'assurer l'authenticité et l'intégrité de son contenu, la facture électronique a le même contenu que la facture papier.

Les règles s'appliquant à la facture électronique sont les mêmes que celles de la facture papier, notamment en ce qui concerne la responsabilité de la SCP.

Les factures-contrats et les factures de résiliation ne rentrent pas dans le champ du service « facture électronique ». 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.

### 2 – MODALITES D'INSCRIPTION

La souscription au service « facture électronique » s'effectue en ligne sur [www.canal-de-provence.com](http://www.canal-de-provence.com), depuis « l'espace client », activé préalablement par le client.

Un courriel de confirmation de la souscription au service « facture électronique », est envoyé au client pour validation de l'adresse e-mail saisie lors de l'enregistrement.

Pour bénéficier de ce service, le client doit remplir trois conditions préalables et cumulatives :

- souscrire et adhérer entièrement aux présentes conditions particulières du service « facture électronique »,
- disposer d'une adresse Internet (e-mail) valide,
- opter, selon les modalités en vigueur, pour le prélèvement automatique qui est le seul moyen de paiement compatible avec la facture électronique, (date d'échéance des factures, ou prélèvement mensuel).

Il appartient à l'abonné de signaler à la SCP toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique ou d'effectuer les modifications via son « espace client ».

Si l'abonné ne procède pas à la mise à jour de ses coordonnées, il ne recevra plus de courriel d'avertissement, sa facture électronique sera néanmoins consultable dans son « espace client » aux dates prévues. La SCP sera alors exonérée de toute responsabilité et les paiements continueront à être assurés par prélèvement automatique.

### **3 – CONDITIONS TARIFAIRES**

Le service « facture électronique » est gratuit. Il comprend l'inscription et la consultation par le client (hors coût de la communication Internet, au tarif dont bénéficie le client et qui reste en tout état de cause à la charge de ce dernier).

### **4 – CONDITIONS D'ADHESION**

Ce service est réservé aux particuliers et aux personnes physiques non assujetties à la TVA, la facture électronique ne constituant pas un justificatif fiscal.

### **5 – ACTIVATION DU SERVICE**

Le service prend effet à la date de souscription. Le premier envoi de la facture électronique sera effectué à la même date que celui initialement prévu pour la facturation papier. Compte tenu des délais de validation, la SCP pourra être amenée à adresser au client une dernière facture papier avant l'activation du service.

### **6 – STATUT DE LA FACTURE ELECTRONIQUE**

La facture électronique est le document justificatif de l'appel à paiement émis par la SCP, au même titre que la facture papier. Il est rappelé que l'ensemble des dispositions des conditions générales d'abonnement demeure entièrement applicable entre les parties et notamment celles relatives au paiement.

Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire la SCP à différencier la facture électronique de la facture papier pour mieux l'adapter aux besoins des abonnés. Au cas où un souscripteur de la facture électronique souhaiterait revenir à la facture papier, il ne pourrait prétendre à bénéficier de la présentation spécifique de la facture électronique.

En cas de besoin, le Centre Service Clients (CSC) pourra fournir, sur demande exceptionnelle, un duplicata papier de la facture



## 7 –RÉSILIATION DU SERVICE DE LA FACTURE ELECTRONIQUE

En cas de résiliation de la part de l'abonné du service « facture électronique », la demande doit parvenir au Centre Service Clients de la SCP par courriel : [csc@canal-de-provence.com](mailto:csc@canal-de-provence.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Société du Canal de Provence CSC Le Tholonet CS 70064 13182 Aix en Provence CEDEX 5 un mois avant la date d'émission de la facture.

Si ce délai d'un mois n'était pas respecté, la résiliation prendrait alors effet à compter de l'émission de la facture suivant la demande de résiliation.

En cas de résiliation de la part de l'abonné du service « facturation électronique », les présentes conditions particulières ne seront plus applicables entre les Parties, seules subsisteront les conditions générales du contrat d'abonnement. Notamment, la résiliation implique automatiquement le retour à l'envoi des factures sous format papier par courrier postal.

L'annulation de l'inscription à l'espace client ou au prélèvement automatique entraîne automatiquement l'annulation de la facture électronique.