

Conditions générales d'abonnement en ligne et d'utilisation du site

I. INFORMATIONS LÉGALES

Ce site est édité par CYO, société en nom collectif au capital de 10 000,00 Euros dont le siège social est sis 28 boulevard de Pesaro 92000 NANTERRE, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro 504838384. Téléphone: 09 69 36 04 02.

Directeur de la publication : Christian SCHMITT

Ce site est hébergé par la SOCIETE MEDITERRANEENNE D'ETUDES ET INFORMATIQUE, en abrégé SOMEI, société anonyme au capital de 560.000 euros, dont le siège social est à MARSEILLE (13006) 115, Rue Saint Jacques, ayant pour numéro unique d'identification 305 036 550 00013 RCS MARSEILLE.

Etude, conception et réalisation www.cap6.fr

Crédits Photos : Veolia, Fotolia, CACP

Le présent site est en cours de déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés(CNIL).

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent auprès du service client.

Ce Site est soumis à la loi française.

En consultant ce Site, vous acceptez d'en respecter les conditions d'utilisation telles que celles-ci sont affichées à la date de consultation.

II. CONDITIONS D'ABONNEMENT EN LIGNE

Pour souscrire en ligne un abonnement au service de distribution d'eau opéré par CYO, le client doit préalablement accepter les conditions d'abonnement en ligne, décrites ci-dessous.

Si le client ne souhaite pas accepter ces conditions d'abonnement en ligne, il a la possibilité d'effectuer sa demande d'abonnement par téléphone ou auprès de l'un de nos sites d'accueil.

Pour pouvoir s'abonner en ligne, le client doit :

- Avoir pris connaissance du règlement de service de distribution d'eau de la localité, qui constitue avec ses annexes les conditions générales de vente et qui doivent impérativement être lues avant de valider sa demande d'abonnement en ligne ;
- Opter pour le prélèvement bancaire ou la mensualisation de ses factures d'eau, pour ce contrat d'abonnement avec obligation de paiement (voir « Conditions d'adhésion au prélèvement bancaire ci-dessous) ;

- Demander à ce que son accès à la fourniture d'eau débute dès sa commande d'abonnement et soit maintenu durant le délai de rétractation (qui expirera quatorze jours après le paiement de sa facture d'accès au service). Dans ce cas, ses consommations d'eau effectuées entre la date la commande et celle de l'éventuelle rétractation nous seront dues.

Conditions d'adhésion au prélèvement bancaire:

En s'abonnant au prélèvement bancaire depuis son espace personnel, le client autorise CYO à envoyer des instructions à sa banque pour qu'elle puisse débiter son compte, conformément aux instructions de CYO.

Il bénéficie du droit d'être remboursé par sa banque selon les conditions décrites dans la convention qu'il a passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- Dans les 8 semaines suivant la date de débit de son compte pour un prélèvement autorisé,
- Sans tarder et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit de son compte en cas de prélèvement non autorisé.

III. OBJET DU SITE

Le présent site diffuse des informations non contractuelles sur les activités de CYO, et propose aux clients un ensemble de services accessibles en ligne.

Dans la mesure où la mise à jour du présent Site est réalisée en tenant compte de l'ensemble des activités du groupe, il pourrait arriver que certaines informations nouvelles ou annonces ne soient plus valables au moment de leurs diffusions ou qu'elles soient tout simplement plus d'actualité.

CYO ne peut pas garantir, bien qu'elle fasse les efforts nécessaires, la parfaite mise à jour de toutes les informations ou nouvelles qui sont diffusées sur le présent site.

IV. RESPECT DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble du contenu de ce site (architecture, textes, photos, illustrations et logiciels...) est la propriété de CYO ou de ses prestataires techniques.

Nous attirons l'attention des visiteurs sur le fait que des musiques, des photos, ou des signes particuliers peuvent également constituer des droits de propriété intellectuelle.

Les marques et logos utilisés sur ce site ont été déposés, leur reproduction constituerait une contrefaçon.

Tous les droits d'utilisation sont réservés. Conformément à l'article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction non expressément autorisée, intégrale ou partielle et par quelque procédé que ce soit,

serait illicite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

V. LES LIENS

CYO peut fournir des liens vers d'autres sites. Les liens fournis vers ces sites ne constituent en aucune manière une approbation ou validation ou adhésion de CYO au contenu de ces sites. CYO n'édite, ni ne contrôle les sources et contenus de ces sites ou leurs liens avec d'autres sites.

CYO ne saurait dès lors être tenue pour responsable pour le contenu, les produits, les services, la publicité, les cookies ou autres éléments de ces sites ainsi que pour tous les dommages ou pertes, avérés ou allégués, consécutifs ou en relation avec l'utilisation de ces informations, services ou données disponibles sur ces sites.

VI. RESPONSABILITE

CYO, ses dirigeants ou salariés ne sauraient être tenus responsables pour quelque dommage que ce soit provenant d'une connexion au présent site.

CYO se réserve la possibilité de modification, suspension ou même d'interruption de la diffusion de tout ou partie de ce site et en particulier des liens vers d'autres sites et/ou les échanges entre visiteurs qui seraient diffusés.

Les visiteurs s'engagent à ne pas, soit volontairement, soit même involontairement, introduire de virus ou de fichier de quelque nature que ce soit perturbant le fonctionnement du site ; dans un tel cas ils en assument seuls la responsabilité entière. Dans l'esprit du respect de tous, CYO poursuivra les visiteurs indécents en justice.

VII. COLLECTE D'INFORMATIONS STATISTIQUES DE NAVIGATION

CYO attire votre attention sur le fait que certaines informations ne correspondant pas à des données personnelles et ne permettant pas de vous identifier peuvent être enregistrées par nos serveurs (navigateur utilisé, adresse IP,...).

De plus, la connexion à notre serveur Web peut entraîner l'envoi par notre serveur d'un petit nombre de données qui seront stockées sur le disque de votre ordinateur. Il s'agit des cookies qui enregistrent des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures.

Votre navigateur contient une fonction vous permettant de refuser les cookies (modalités précisées sur le site Internet de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)). Ceci n'empêchera pas la connexion à notre site mais pourra retarder les délais de chargement des pages.

VIII. COLLECTE ET UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'accès aux services en ligne, CYO peut demander la communication par l'utilisateur de données personnelles (nom, adresse, adresse électronique, téléphone...).

Seuls les clients de CYO qui auront préalablement créé un compte internet intitulé "Espace Personnel" nécessitant un identifiant et un mot de passe, pourront consulter certaines données de leur compte (abonnement, historique de factures, historique de consommation, etc.). Cet accès n'est pas systématique et ne concerne pas la totalité des clients de CYO.

CYO vous informe que les données personnelles que vous pourriez lui communiquer en ligne sont destinées à l'usage de CYO qui est responsable de leur traitement et de leur conservation. Ces données ne seront pas communiquées à des tiers à l'exclusion de ceux hébergeant le site ou intervenant dans son contenu ou sa gestion.

CYO s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables à sa disposition pour préserver la confidentialité de ces données personnelles.

CYO porte à votre attention le fait que sa base de données susceptible de comporter ces données personnelles a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Par ailleurs, CYO vous rappelle que conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification de ces données personnelles. Vous exercez ce droit à tout moment en effectuant votre demande en adressant un message au moyen de la rubrique « nous contacter » du site.

La modification interviendra dans les meilleurs délais et au plus tard dans huit jours ouvrés à compter de la réception de votre demande.

A chaque fois que des données à caractère personnel seront collectées sur le site, les conditions juridiques de collecte et/ou de modification des données collectées seront expressément rappelées.

CYO attire votre attention sur le fait que le visiteur reste responsable de la divulgation à des tiers de ses coordonnées personnelles ou mot de passe permettant d'accéder à ses données personnelles sur le site, et que CYO ne sera pas tenue pour responsable en cas de divulgation de données personnelles d'un visiteur intervenant dans ce cadre.

IX. CONDITIONS ADDITIONNELLES ET/OU COMPLEMENTAIRES

Le présent site peut contenir ou renvoyer vers d'autres conditions additionnelles ou complémentaires que les visiteurs doivent respecter ; en cas de conflit ce seront les présentes conditions qui devront être appliquées. Elles seront interprétées en droit français et par les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Versailles, France, à qui une compétence exclusive est attribuée. Toute utilisation du site est expressément considérée comme faite à partir du territoire français. CYO se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation.

X. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES

Les relations contractuelles entre CYO et ses abonnés restent régies par le contrat d'abonnement souscrit pour la fourniture de l'eau, ainsi que par le règlement du service de l'Eau applicable sur la commune desservie.

Le règlement du service de l'Eau est transmis à l'abonné à la souscription de son abonnement au service de distribution d'eau opéré par CYO et remis à nouveau à sa demande. Il est également disponible sur le présent site.

XI. ACCÈS À L'ESPACE PERSONNEL

Le présent site permet aux abonnés un accès sécurisé à un espace personnel comportant ses données personnelles ainsi que des informations sur son abonnement et sur son compte (consommations, facturations, possibilités de paiement).

L'accès à son espace personnel est sécurisé par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe confidentiel et personnel.

Il permet à l'abonné de modifier les données personnelles figurant dans son compte (par exemple : en cas de changement d'adresse, ...), de gérer ses abonnements, consulter les factures, suivre les consommations et effectuer des paiements.

CYO attire l'attention des visiteurs utilisant ce service sur le fait qu'elle ne pourra en aucun cas être déclarée responsable de toute modification qui serait apportée par des tiers aux éléments d'information et d'identification figurant dans les comptes personnels des abonnés, en raison de la divulgation de leur mot de passe.

CYO rappelle aux visiteurs que certaines informations sont indispensables à la fourniture des services proposés sur ce site. En conséquence, elle ne sera pas en mesure de fournir les services proposés dans le cas où les visiteurs feraient usage de leur droit de suppression des indications les concernant, ou ne renseigneraient pas entièrement les informations nécessaires à la mise en place des services proposés.

CYO se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que le visiteur puisse prétendre à une quelconque indemnité.

XII. CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE E.FACTURE

Le service e-facture est accessible aux clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA sous réserve de la disponibilité de ce service pour la commune desservie.

Description de l'offre

CYO met à disposition les factures de leurs contrats en eau et/ou assainissement en format électronique sur Internet aux clients qui le choisissent, en remplacement du support papier envoyé par courrier postal : cette mise à disposition constitue l'e-facture.

L'e-facture est délivrée sur Internet selon le même rythme que celui de délivrance de la facture papier. La facture est mise à disposition dans l'espace personnel que le souscripteur aura préalablement créé sur le site Internet www.cyodirect.fr.

Cet espace personnel sur le site Internet est sécurisé par l'identifiant (adresse e-mail du souscripteur) et le mot de passe choisis par lui lors de son inscription.

L'e-facture est disponible dans l'espace personnel 24h/24, 7 jours sur 7, à partir de tout microordinateur connecté à Internet. Un courrier électronique envoyé à l'adresse e-mail mentionnée par le souscripteur l'informe de l'arrivée de la facture qui est accessible sur Internet via son espace personnel.

Les e-factures y sont hébergées et archivées pendant 3 ans sous format électronique. L'archivage se constitue progressivement à partir de la délivrance de la première e-facture. Il est accessible tant que le contrat d'eau et/ou d'assainissement est actif.

Si le client souhaite conserver plus longtemps le fichier de ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage dans ses propres ressources de mémoire.

Mise à disposition sous format PDF, l'e-facture a la même présentation et le même contenu que la facture papier.

Modalités d'inscription

La commande du service s'effectue en ligne sur le site Internet de CYO, www.cyodirect.fr.

Le client doit avoir accès à Internet et disposer d'une adresse électronique. Il doit remplir deux conditions préalables :

- Disposer d'un espace personnel sur le site Internet de CYO www.cyodirect.fr utilisant comme identifiant son adresse électronique à laquelle sera envoyé l'avis de mise à disposition de son e-facture ;
- Opter pour le prélèvement automatique qui est le seul moyen de paiement compatible avec l'e-facture.

L'adhésion à ces deux services se fait directement sur le site Internet de CYO.

L'adresse électronique d'envoi de la facture est celle choisie par le client comme identifiant lors de la création de son espace personnel. Une fois la création de son espace personnel validé, CYO envoie sur cette adresse un message permettant de l'activer. Une fois son espace personnel activé, le client devra attacher son contrat d'eau et/ou d'assainissement à son espace et effectuer son inscription au service de l'e-facture. Il appartient au client de signaler à CYO toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique. Pour cela il doit modifier son adresse électronique sur le site Internet, cette modification sera prise en compte sous 48 heures. Faute d'avoir signalé le changement de son adresse de messagerie électronique, le client ne recevra plus d'avis de mise à disposition de son e-facture. Le prélèvement automatique pour le paiement de ses factures restera cependant en vigueur.

L'annulation de l'inscription à son espace personnel ou l'annulation du prélèvement automatique entraîne de plein droit l'annulation de l'e-facture.

Conditions tarifaires

Le service de l'e-facture est gratuit (hors coût des communications Internet qui sont à la charge du client, selon le mode de d'accès choisi par lui).

Conditions d'adhésion

Ce service est exclusivement réservé aux clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA. L'e-facture ne constituant pas un justificatif fiscal pour les professionnels et les entreprises, le service n'est pas ouvert à ceux-ci.

Le client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription et garantit CYO 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 à CYO couvre les condamnations de toutes natures ainsi que les indemnités, les dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

PREMIERE e.facture

Le contrat prend effet le premier jour qui suit l'expiration du délai de rétraction mentionné ci-après. Le premier envoi de l'e-facture sera effectué à la date qui aurait été celle de la prochaine facture papier du client. Toutefois, si le délai entre la demande du client et la prise en compte des inscriptions (espace personnels, prélèvement et e-facture) est trop court, CYO adressera au client une dernière facture papier.

Statut de la facture sur internet

L'e-facture est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par CYO, au même titre que la facture papier. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire CYO à différencier l'e-facture de la facture papier pour mieux l'adapter aux besoins de ses clients. En cas d'annulation de la souscription à l'e-facture, le client recevra sa facture sous la forme standard 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, CYO peut fournir un duplicata papier de la facture. Les règles s'appliquant à l'e-facture de CYO sont les mêmes que celles qui s'appliquent à la facture papier.

Fin de contrat

L'adhésion au service de l'e-facture étant à durée indéterminée à partir de sa prise d'effet, le souscripteur peut demander à tout moment la résiliation de son inscription à ce service.

Cette demande se fait directement sur le site Internet de CYO www.cyodirect.fr. Un message électronique de confirmation de prise en compte de l'annulation est envoyé au client sous 48 heures. La résiliation de ce contrat implique automatiquement le retour à l'envoi de factures papier par courrier postal à partir de la prochaine facture. Toutefois, si le délai entre l'annulation du contrat et l'émission de la prochaine facture est trop court, l'annulation pourra prendre effet lors de la facture suivante. La facture étant l'appel à paiement des montants liés au contrat d'eau et/ou d'assainissement de CYO, la résiliation de celui-ci emporte résiliation du service de l'e-facture.

Délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 221-18 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 CYO 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 site Internet de CYO www.cyodirect.fr.