

CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU COMPTE EN LIGNE

Les présentes Conditions Particulières concernent l'accès et l'utilisation du Compte en ligne proposé par LYONNAISE DES EAUX FRANCE. Elles complètent et font partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation du Site, que le Client reconnaît avoir lues, comprises et acceptées.

Les Conditions applicables sont celles disponibles en ligne à la date de la consultation. Sauf disposition contraire, toute nouvelle caractéristique ou tout nouveau service proposé par LYONNAISE DES EAUX FRANCE seront soumis aux présentes Conditions d'Utilisation.

Il est rappelé que le Compte en ligne est réservé aux seuls Clients de LYONNAISE DES EAUX FRANCE et disposant déjà d'une référence Client, indiquée sur leurs factures.

1. Conditions d'accès au Compte en ligne

Le Compte en ligne permet au Client de LYONNAISE DES EAUX FRANCE d'accéder, de visualiser et de gérer son Compte Client par internet. Différents services sont mis à sa disposition gratuitement et accessibles sur votre Compte en Ligne à l'adresse www.lyonnaise-des-eaux.fr 24h/24 et 7j/7, dans les limites fixées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Pour cela, le Client doit disposer d'un ordinateur, d'une connexion et d'un navigateur internet possédant la configuration adaptée.

2. Procédure d'inscription au Compte en ligne

Sur la page d'accueil, le lien « Je crée mon Compte en ligne » propose au Client, aux fins de vérification préalable de son raccordement au réseau LYONNAISE DES EAUX FRANCE de saisir :

- Votre référence client : Cette référence est indiquée sur toute facture émise par LYONNAISE DES EAUX FRANCE. Elle permet d'identifier le Compte Client. Un lien propose au Client de lui montrer où trouver cette information sur sa facture.
- Identifiant : Cet identifiant est indiqué sur toute facture émise par LYONNAISE DES EAUX FRANCE. Un lien propose au Client de lui montrer où trouver cette information sur sa facture.

Une fois ces informations complétées et validées, le Client saisit tous les champs obligatoires demandés, à savoir :

- Votre adresse e-mail : L'indication d'un e-mail valide est indispensable à la création d'un Compte en ligne. Un mail de confirmation de l'inscription sera notamment envoyé à cette adresse par LYONNAISE DES EAUX et cette dernière pourra adresser au Client des messages ou sa e-facture, s'il souscrit au Service, à cette adresse.
- Choisissez votre mot de passe : Le Client choisit un mot de passe de 6 caractères minimum et le confirme. Celui-ci lui permettra d'accéder à son Compte en ligne de manière sécurisée.

Les rubriques suivantes sont facultatives :

- Votre téléphone fixe
- Votre téléphone mobile

Avant validation de son inscription, en cochant la case « *J'accepte les Conditions Générales d'Utilisation du Compte en ligne* », le Client confirme avoir lu et accepté toutes les stipulations desdites Conditions.

Pour finaliser la création de son Compte en ligne, le Client clique sur le bouton « Valider ».

3. Gestion du Compte en ligne :

Le Client a la possibilité de :

- ajouter un contrat sur son Compte en ligne. Le Client peut activer jusqu'à 2 références Client pour des contrats en cours.
- supprimer un contrat de son Compte en ligne. Le Client peut supprimer sa ou ses référence(s) Client. Dans le cas où le Client ne dispose que d'une seule référence Client, la suppression de cette dernière supprimera le Compte en ligne et l'accès aux services associés.
- Supprimer son Compte en ligne. Le Client peut supprimer à tout moment son Compte en ligne. La clôture du Compte en ligne entraîne la suppression de tous les documents et services accessibles en ligne.

4. Rubriques du Compte en ligne

Tous les Services proposés par les Rubriques du Compte en ligne sont gratuits.

Page Tableau de bord: Cette page récapitule l'adresse du Client, sa référence Client, le montant de sa dernière facture datée, le net à payer s'il y a lieu, le mode de paiement, le dernier index enregistré, l'accès à la dernière facture et, le cas échéant, les services à souscrire.

Mes factures : Le Client peut consulter le montant et le détail de ses factures. Elles sont disponibles et téléchargeables au format pdf pendant 2 ans. 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.

Dans cette rubrique, le Client peut également souscrire le Service e-facture. Cette option est conditionnée au préalable par la souscription au prélèvement automatique, qui est le seul moyen de paiement compatible avec l'e-facture.

Je paie mon solde : est une page récapitulative de la situation financière du compte Client (net à payer, date limite de paiement, pénalités...).

Le Client a la possibilité de payer par carte bancaire sa facture ou un solde restant dû en renseignant les champs accessibles dans cette rubrique (dont le n° de sa carte bancaire, sa date d'expiration et son cryptogramme). Il confirme son paiement en cliquant sur le bouton «Valider» Le Client reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit de son compte bancaire au profit de *LYONNAISE DES EAUX FRANCE* à concurrence du montant total du solde restant dû.

Un message de confirmation du paiement en ligne est immédiatement expédié à l'adresse électronique du Client.

Ma consommation : présente, par compteur, l'indication des index facturés ainsi que la consommation d'eau en m3 correspondante.

Cas particulier du Client bénéficiant de la télérelève :

Le Client bénéficiant de la télérelève de son/ses compteur(s) trouvera dans son Compte en ligne:

- ses consommations facturées : l'indication de l'index facturé et la consommation correspondante ;
- historique de ses consommations : état mensuel sous forme graphique en m3 et en litre et dans un tableau récapitulatif par mois en m3 ;
- le détail de sa consommation : état journalier en m3 et en litre sous forme de graphique et dans un tableau récapitulatif en m3.

Mon mode de paiement : Le Client peut opter pour un prélèvement mensuel ou un prélèvement à chaque facture.

Le montant du prélèvement mensuel est proposé au Client. Il est calculé en fonction de sa consommation de l'année précédente.

Le prélèvement à chaque facture est effectué à la date limite de paiement figurant sur la facture. Pour souscrire au Service, le Client saisit ou modifie ses coordonnées bancaires dans le formulaire en ligne. Il termine la souscription en cliquant sur le bouton « Valider ».

Mon échéancier, Mes opérations : Le client peut accéder à l'historique des opérations de son compte sur 2 ans. Si le client est mensualisé, il peut visualiser le montant et la date des échéances à venir.

Je dépose mon relevé : Le Client peut communiquer son index par compteur quand il le souhaite. Plusieurs cas sont proposés pour justifier la communication de son index par le Client. Des indications et conseils figurent dans la rubrique pour aider le Client à renseigner le champ «nouvel index ».

Le Client termine la procédure en cliquant sur le bouton « Valider ».

Nota : L'indication par le Client de son index n'emporte pas réclamation. Dès lors que la facture du Client a été émise, il ne pourra y avoir rectification que sur la facture suivante.

Mes informations personnelles : Pour tout changement de nom, d'adresse postale de facturation ou d'envoi du courrier, de numéro de téléphone ou encore d'adresse électronique, le Client saisit ses données dans les champs prévus à cet effet. Il termine la procédure en cliquant sur le bouton « Valider ».

Je fais une demande de devis : Le Client utilise cette rubrique pour solliciter le passage d'un technicien *LYONNAISE DES EAUX FRANCE* qui établira un devis gratuit. Pour cela, le Client communique grâce au formulaire en ligne des informations, notamment l'adresse et la nature des travaux. Il confirme sa demande en cliquant sur le bouton « Valider ».

Le Service client de *LYONNAISE DES EAUX FRANCE* prendra alors contact avec le Client pour proposer une date de passage du technicien.

Je déménage : Le Client peut proposer la date de son déménagement pour résilier son Contrat. Le Client termine sa demande en cliquant sur le bouton « Valider ». Le Service client de *LYONNAISE DES EAUX FRANCE* prendra contact avec lui pour confirmer la date.

5. Engagements du Client

Dans le cadre de l'utilisation de son Compte en ligne, le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes et complètes lors de la création de son Compte en ligne et pendant toute sa durée d'utilisation. Le Client reste seul responsable de l'exactitude et de la saisie des informations le concernant ;
- préserver la confidentialité de ses identifiant et mot de passe. A défaut, le Client sera seul responsable des conséquences de la divulgation de ses identifiant et mot de passe, des informations le concernant ou de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne ;
- ne pas entraver ou perturber le bon fonctionnement du Compte en ligne ;
- ne pas transmettre d'élément susceptible de contenir un virus ou autre élément susceptible d'endommager, intercepter, interférer tout ou partie du Site ;

En outre, le Client s'interdit d'accéder, ou de tenter d'accéder, ou encore d'utiliser des données personnelles appartenant à d'autres utilisateurs du site.

6. Garantie de *LYONNAISE DES EAUX FRANCE*

LYONNAISE DES EAUX FRANCE n'accorde aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l'utilisation du Compte en ligne par le Client.

De même, *LYONNAISE DES EAUX FRANCEs* garantit pas que le Contenu ou les Services obtenus sur le Site seront conformes aux attentes du Client.

7. Dispositions Financières

Le Compte en ligne est mis gratuitement à la disposition du Client. Néanmoins, l'accès par internet au Compte en ligne reste à la charge du Client.

8. Durée

Le Compte en ligne est ouvert par le Client pour une durée indéterminée.

9. Données Personnelles

Dans le cadre de son inscription aux Services accessibles sur le Site, le Client donne expressément son consentement pour que les données personnelles suivantes soient collectées par *LYONNAISE DES EAUX France* lors de la création du Compte en ligne : code postal, adresse mail, référence client, montant de sa dernière facture, identifiant et mot de passe.

D'autres données personnelles peuvent également être collectées lors de l'utilisation du Compte en ligne, notamment le numéro de téléphone fixe et/ou mobile ou une autre adresse d'envoi du courrier.

En application des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, *LYONNAISE DES EAUX FRANCE* s'engage à ne collecter, utiliser et stocker les données à caractère personnel du Client que pour la stricte finalité de gestion des Services proposés, pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, d'information complémentaire, de rectification et d'opposition des données personnelles qui le concernent.

Pour exercer ces droits, le Client peut en faire la demande par courrier postal à *LYONNAISE DES EAUX France* - Service client TSA 70001 - 54528 LAXOU Cedex .

A l'exception de l'éventuelle transmission de données à des tiers, à laquelle le Client peut s'opposer, ce dernier accepte sans réserve la collecte et l'utilisation de ses données personnelles dans l'unique finalité de rendre le Service Compte en ligne tel que défini par les présentes. Le Client reste néanmoins seul responsable des données qu'il communique dans ce cadre.

10. Loi applicable

Les présentes Conditions Particulières sont soumises à la loi française.