

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU SERVICE

ALERTE FUITE

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Dolce Ô Service, filiale de Lyonnaise des Eaux France S.A (LdE), domiciliée Tour CB21 - 16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE cedex, dédiée au développement des téléservices.

SPB : société de courtage, domiciliée 71 quai Colbert – 76095 Le Havre Cedex, partenaire de Lyonnaise des Eaux, en charge de la facturation des téléservices

Client : Toute personne, titulaire d'un abonnement au service public de distribution d'eau potable, ayant souscrit au Service Alerte Fuite auprès de Dolce Ô Service.

Compteur : instrument posé par le service public de distribution d'eau potable pour mesurer le volume d'eau délivré au Client.

RS : désigne le Règlement du Service Public de Distribution d'Eau Potable applicable sur le territoire de la commune où est physiquement situé le Compteur.

Equipement : système de transmission radio associé au Compteur.

Portail LdE : Site Internet de Lyonnaise des Eaux, à l'adresse www.lyonnaise-des-eaux.fr.

Portail Agence en Ligne: Site Internet Client accessible depuis l'adresse www.lyonnaise-des-eaux.fr/particuliers

Site : désigne la localisation des Compteurs du Client.

Site conforme : Le Site est réputé conforme lorsqu'il satisfait à la condition suivante : les Compteurs sont facilement accessibles aux agents mandatés par Dolce Ô Service et logés dans un abri insusceptible, par sa configuration ou sa composition, de perturber la transmission radio (blindage, enfouissement, ...).

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir le Service ainsi que les conditions dans lesquelles Dolce Ô Service le fournit et le Client l'utilise.

L'activation du Service est conditionnée à l'installation/l'existence :

- d'Equipement sur le/les Compteur(s).
- du/des Compteur(s) sur un Site conforme

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 - Le Service Alerte Fuite

Le Service Alerte Fuite comprend les prestations suivantes :

- Un relevé automatique du Compteur du Client, même en son absence.
- La facturation au titre du RS basée sur la consommation réelle du Client.
- Un suivi de la consommation d'eau au quotidien disponible sur le Portail Agence en Ligne consultable 24/24h 7/7j.
- Une alerte de suspicion de fuite : la détection d'une consommation continue enregistrée sur un Compteur sur une durée maximale de 7 jours consécutifs, période nocturne comprise, vaut suspicion de fuite. Le Client est alerté par Dolce Ô Service, par courrier électronique ou SMS et message porté sur la page d'accueil de son compte sur le Portail Agence en Ligne consultable 24/24h 7/7j. Il appartient alors au Client de faire rechercher et réparer la fuite s'il y a lieu. Le Service n'est réactivé que lorsque l'anomalie de consommation disparaît.
- Une alerte de surconsommation : le Client détermine au plus une fois par mois, pour un Compteur, au besoin avec l'assistance de Dolce Ô Service ou de LdE, un seuil de consommation mensuelle en m3. En cas de dépassement de ce seuil sur un mois calendaire, Dolce Ô Service alerte le Client par un courrier électronique unique (et/ou SMS), à charge pour le Client de prendre les mesures qu'il juge appropriées afin de rechercher les causes de la surconsommation et, le cas échéant, y remédier. Le Service est réactivé le mois calendaire suivant. Par ailleurs la notification d'alerte surconsommation est disponible sur la page d'accueil du compte du Client sur le Portail Agence en Ligne consultable 24/24h 7/7j.

Il est bien entendu que les alertes émises par Dolce Ô Service ne dispensent pas le Client de la surveillance et de l'entretien habituels et réguliers des réseaux de distribution d'eau situés après son Compteur, dont il reste seul responsable.

ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DE L'ABONNEMENT AU SERVICE

4.1 – Modalités

Le Client peut souscrire un abonnement au Service par téléphone, par courrier ou en complétant un formulaire d'abonnement ou par tous autres moyens mis à disposition par Dolce Ô Service.

4.2 - Exercice du droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L121-20 et suivants du Code de la Consommation, le Client particulier (par opposition au Client professionnel) dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Ce délai court à compter de la date de souscription de l'abonnement par le Client.

Le droit de rétractation est exercé par tout moyen écrit à sa convenance adressé à Dolce Ô Service dont les coordonnées figurent sur le Portail LdE.

ARTICLE 5 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

5.1 - Accès Internet Client

Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit pour l'exécution des présentes conditions d'abonnement. Il en est, en particulier, ainsi de l'adresse électronique à laquelle il souhaite recevoir les alertes définies sous l'article 3.

Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et limites de la transmission d'informations par Internet, ainsi que les coûts propres à la connexion à ce réseau, pour laquelle il dispose des matériels nécessaires pour y accéder sans pouvoir opposer à Dolce Ô Service et LdE les conséquences de leur défaillance ou de leur interruption.

Il appartient, en outre, au Client de prendre toutes mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels d'une contamination par d'éventuels virus ou vers circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant d'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

5.2 - Code d'accès et identifiant

Les codes d'accès et identifiants attribués au Client pour s'identifier et accéder aux informations et données du Portail Agence en Ligne lui sont adressés par courrier postal ou électronique.

Ces codes d'accès et identifiants sont personnels, confidentiels et non transmissibles ; l'accès au Portail Agence en Ligne sous les identifiants du Client est présumé être effectué par le Client lui-même et sous sa responsabilité exclusive.

Ces code d'accès et identifiant sont librement modifiables (sous condition d'une information préalable notifiée au Client, au moins 10 jours calendaires à l'avance) en tout ou partie, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, et ce, sans que le Client puisse prétendre au paiement d'une quelconque indemnité.

5.3- Installation de l'Equipement sur le Compteur

5.3.1. Installation de l'Equipement

Faute d'Equipement sur le Compteur, Dolce Ô Service livre, installe, règle et met en service l'Equipement sur le Compteur à la date convenue entre les Parties dès lors que le Site du Client est conforme.

5.3.2. Propriété de l'Equipement

Sous réserve de dispositions contraires du RS, l'Equipement demeure la propriété de Dolce Ô Service.

Il ne peut être ni cédé, ni sous-loué, ni transformé, ni donné en garantie, ni prêté sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est, par ailleurs, interdit d'utiliser l'Equipement à des fins étrangères à la stricte exécution des présentes conditions générales d'abonnement.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur l'Equipement, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser sans délai Dolce Ô Service afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

A compter de l'installation de l'Equipement, le Client en assure la garde. Il en résulte notamment ce qui suit.

Le Client est responsable des dommages causés à l'Equipement. Il répond de leur vol ou de leur détérioration (partielle ou totale, y compris consécutive à un cas fortuit), à raison d'une somme forfaitaire fixée à 100 € HT par module de transmission.

Le Client signale à Dolce Ô Service, par tout moyen à sa convenance, toute anomalie constatée sur l'Equipement et tout signe de leur dysfonctionnement éventuel.

5.3.3. Entretien de l'Équipement

L'entretien de l'Équipement incombe à Dolce Ô Service, dont les prestations sont néanmoins expressément limitées au remplacement des pièces défectueuses.

5.3.4. Accès à l'Équipement

Le Client facilite l'accès de Dolce Ô Service (ou tout tiers substitué) au Compteur pour l'installation, l'entretien ou la dépose de l'Équipement. Dolce Ô Service (ou tout tiers substitué) contacte le Client par téléphone pour définir les dates des interventions (et leur plage horaire) sur le Site. Les dates et plages horaires de ces interventions sont confirmées au Client par courrier postal ou électronique. Toute intervention ainsi confirmée et inexécutée en raison d'un accès difficile ou impossible à l'Équipement expose le Client à supporter les frais de déplacement de Dolce Ô Service (ou tout tiers substitué) à concurrence d'une somme forfaitaire HT de 100 € par équipement.

5.3.5. Restitution de l'Équipement

Dès résiliation de l'abonnement au Service, l'Équipement est déposé par Dolce Ô Service (ou tout tiers substitué) sur intervention programmée en exécution de l'article qui précède.

En cas de refus ou d'obstacle mis à la dépose de l'Équipement du fait du Client, celui-ci est redevable de l'indemnité susvisée, encourue en cas de vol ou de détérioration de l'Équipement. Dolce Ô Service se réserve la faculté de maintenir l'Équipement sur les Compteurs nonobstant la résiliation de l'abonnement au Service et la désactivation consécutive du Service. L'exercice de cette faculté n'emporte aucun transfert de propriété de l'Équipement au profit du Client.

ARTICLE 6 : DISPOSITIONS GENERALES

6.1 Responsabilité de Dolce Ô Service

Dolce Ô Service fournit le Service au Client avec toute la diligence raisonnablement possible.

Dolce Ô Service répare les dommages matériels que la fourniture du Service non conforme aux présentes conditions générales cause au Client à charge pour ce dernier de démontrer la réalité du manquement reproché à Dolce Ô Service et du dommage matériel subi en conséquence.

Dolce Ô Service ne répare pas les dommages immatériels (c'est-à-dire autres que matériels ou corporels) éventuellement causés au Client. La responsabilité de Dolce Ô Service n'est pas engagée en cas de manquement imputable à un tiers, au Client ou à un événement de force majeure. Notamment en cas de modification du Site et/ou du déplacement des Compteurs demandés ou réalisés par le Client, Dolce Ô Service ne peut être tenu responsable de l'altération du Service qui en résulterait. Toute remise en état/service de l'Équipement est alors à la charge du Client. Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait des données et informations fournies par Dolce Ô Service ainsi qu'en cas d'utilisation du Service non-conforme aux présentes conditions générales d'abonnement. En tout état de cause, les réparations réclamées à Dolce Ô Service pour quelque cause que ce soit ne peuvent en aucun cas excéder par année le double du montant hors taxes de l'abonnement annuel défini au paragraphe 6.6.1 qui suit, sauf faute dolosive ou intentionnelle de sa part.

6.2 Assurance

Dolce Ô Service est assurée pour les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle est susceptible d'encourir pour des dommages causés au Client et aux tiers dans le cadre de la fourniture du Service.

6.3 Intuitu personae

Le Service est fourni au Client pour son usage exclusif. L'abonnement ne peut être cédé à un tiers à titre gratuit ou onéreux.

L'abonnement au Service est librement cessible ou transmissible par Dolce Ô Service à l'une quelconque des filiales de LdE au sens de l'article L233-3 du Code de Commerce.

Dolce Ô Service se réserve la faculté de sous-traiter la réalisation de tout ou partie des obligations à sa charge.

6.4 Durée

L'abonnement est conclu pour une durée indéterminée comprenant une période incompressible d'une année à l'expiration de laquelle il est librement résiliable dans les conditions du paragraphe qui suit.

6.5 Résiliation

6.5.1. Cadre général :

En cas d'inexécution par l'une des Parties d'une seule de ses obligations, la résiliation de l'abonnement au Service est encourue de plein droit huit (8) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec avis d'accusé de réception restée sans effet. La résiliation de l'abonnement au Service est prononcée de plein droit, sans indemnité, en cas de résiliation du contrat d'abonnement au service public de distribution d'eau ou de résiliation du contrat de délégation de service public (conclu entre LdE et la commune de situation de l'immeuble du Client).

6.5.2 Résiliation en période incompressible

La résiliation de l'abonnement au Service en période incompressible aux torts et/ou à l'initiative du Client ouvre droit au profit de Dolce Ô Service au paiement d'une indemnité dont le montant est égal à celui des mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de la période incompressible. Si le Service n'est pas activé à l'expiration du délai de 30 jours suivant la souscription de l'abonnement au Service, le Client peut librement résilier – par notification écrite – ledit abonnement sans indemnité de part ni d'autre.

6.5.3 Résiliation à l'expiration de la période incompressible

A l'expiration de la période incompressible d'une année, le Client est en droit de résilier l'abonnement au Service par tout moyen écrit à sa convenance adressé à Dolce Ô Service dont les coordonnées figurent sur la facture du Service ou sur le Portail LdE. La résiliation emporte remboursement par Dolce Ô Service de l'abonnement mensuel prélevé d'avance au prorata des mois à courir jusqu'à la date prévisionnelle de la prochaine facture.

6.6 Conditions financières / Prix du Service

Le Prix du Service à la charge du Client comprend les frais de mise à disposition de l'Équipement et un abonnement mensuel payable d'avance dont le montant est rappelé dans le courrier adressé au Client en application de l'article L121-19 du Code de la Consommation.

6.7 Paiement

6.7.1 Modalités de paiement des factures

Les frais de mise à disposition de l'Équipement sont exigibles le jour de l'installation de l'Équipement. L'abonnement mensuel au Service est payable d'avance.

Les sommes dues sont payables dans les conditions de l'article L112-5 du code monétaire et financier, par chèque ou par prélèvement automatique sur le compte bancaire désigné par le Client.

Le paiement anticipé des factures n'ouvre pas droit à escompte.

6.7.2 Retard ou défaut de paiement

Les sommes exigibles sont de plein droit et sans envoi de mise en demeure préalable ou rappel :

- productives d'intérêts calculés au taux légal majoré de 5 points de leur date d'échéance jusqu'au jour de leur paiement effectif ;
- majorées d'une pénalité d'un montant égal à trois (3) mois d'abonnement.

6.8 Evolution des conditions générales d'abonnement

Dolce Ô Service peut apporter des modifications aux présentes Conditions Générales d'abonnement.

Le Client est informé par tout moyen écrit des modifications apportées. En l'absence de désaccord de sa part, notifié par écrit à Dolce Ô Service dans le délai de 30 jours calendaires, les nouvelles Conditions Générales d'abonnement deviennent applicables et se substituent aux précédentes. Le désaccord du Client sur les modifications apportées emporte résiliation de l'Abonnement, sans indemnité de part ni d'autre.

6.9 Informatique et libertés

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification des données qui le concernent et d'un droit d'opposition conformément à la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, qu'il exerce auprès de Dolce Ô Service (à l'adresse figurant sur la facture du Service ou le Portail LdE). Sauf opposition du Client notifiée par courrier à Dolce Ô Service ou par tout moyen informatique mis à sa disposition par Dolce Ô Service, le Client autorise Dolce Ô Service ou LdE à lui adresser des offres commerciales.