

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT EN LIGNE ET D'UTILISATION DU SITE

I. Conditions d'abonnement en ligne

Pour souscrire en ligne un abonnement au service public de distribution d'eau opéré par la **Société Eau du Grand Lyon**, (nommée SEGL dans la suite du document), le client doit préalablement accepter les conditions d'abonnement en ligne de SEGL, 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 notre agence d'accueil clientèle (située au 184 cours Lafayette Immeuble le Laser- Rdc, 69003 LYON).

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

- Opter pour le prélèvement bancaire ou la mensualisation de ses factures d'eau, pour son 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) mais avec un consentement à payer sa consommation d'eau en cas d'exercice du droit de rétractation. Dans ce cas, ses consommations d'eau effectuées entre la date de la commande (abonnement) et celle de l'éventuelle rétractation nous serons dues.

Conditions d'adhésion au prélèvement bancaire

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

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 mon compte en cas de prélèvement non autorisé.

II. Objet du site

Le présent Site permet aux clients de communiquer avec l'Exploitant du service des Eaux, tout en leur diffusant des informations non contractuelles sur les activités de SEGL et en leur proposant 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 de SEGL, 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. SEGL 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.

III. Respect des droits de propriété intellectuelle

L'ensemble du contenu de ce Site (architecture, charte graphique, textes, photos, illustrations, programmes téléchargeables, logiciels...) est la propriété de SEGL ou de ses prestataires techniques.

Nous attirons l'attention des visiteurs sur le fait que tous éléments sonores (tels que voix, musiques ou bruitages), et visuels fixes ou animés (tels que animations graphiques ou séquences audiovisuelles), ou des signes particuliers disposent de la protection accordée par les droits de propriété intellectuelle.

Les marques et logos utilisés sur ce Site ont été déposés, leur reproduction constituerait donc 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.

IV. Les liens

SEGL peut fournir des liens vers d'autres sites appartenant ou non à la Société Eau du Grand Lyon. Ces sites sont indépendants du Site de SEGL.

SEGL n'édite, ni ne contrôle les sources et contenus de ces sites ou leurs liens avec d'autres sites.

Les liens fournis vers ces sites ne constituent en aucune manière une approbation ou validation ou adhésion de SEGL au contenu de ces sites.

SEGL ne saurait dès lors être tenu 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.

V. Responsabilité

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

SEGL 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 assumeraient seuls la responsabilité entière. Dans l'esprit du respect de tous, SEGL poursuivra les visiteurs indéclicats en justice.

Par ailleurs, Toute personne est responsable des données qu'elle diffuse, utilise et/ou transfère et s'engage à ce titre à respecter la réglementation française en vigueur, notamment celle relative aux contenus manifestement illicites (atteintes aux bonnes moeurs, incitation à la haine raciale, pédophilie,...) ou la protection des droits des tiers (droits de propriété intellectuelle, ...).

VI. Collecte d'Informations Statistiques de Navigation

SEGL 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.

VII. Collecte et utilisation des données personnelles

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

Seuls les clients SEGL qui auront préalablement créé un compte internet 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 SEGL.

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

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

SEGL 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 Informatique et Liberté (CNIL).

Par ailleurs, SEGL 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 courrier à l'adresse suivante :

Service client Eau du Grand Lyon
TSA 90111
69837 LYON CEDEX 20

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.

SEGL 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 SEGL ne pourra jamais être déclaré responsable en cas de divulgation de données personnelles d'un visiteur intervenant dans ce cadre.

VIII. Conditions additionnelles et/ou complémentaires

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 par les tribunaux compétents de Lyon, France à qui une compétence exclusive est attribuée. Toute utilisation du site est expressément considérée comme faite à partir du territoire français. SEGL se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation.

IX. Conditions générales d'adhésion ou d'utilisation des services

1) Conditions d'utilisation des services

Les relations contractuelles entre SEGL et leurs abonnés restent régies par le contrat d'abonnement souscrit par l'abonné pour la fourniture de l'eau, ainsi que par le règlement du service applicable sur le territoire de la Métropole de LYON transmis à l'abonné à la souscription de son abonnement au service et remis à nouveau à sa demande.

Le règlement du service de l'Eau de la Métropole de Lyon est également à disposition sur le présent site.

2) Accès à l'espace personnel

Le présent Site permet à chacun des visiteurs un accès sécurisé à son espace personnel comportant ses données personnelles ainsi que des informations sur son abonnement (consommations, ...) et son sur compte (facturation, possibilités de paiement).

SEGL attire l'attention du visiteur sur le fait que l'accès à son espace personnel est sécurisé par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe confidentiel et personnel dans un espace. Les données transmises sont cryptées par une clé SSL (128 bits).

L'accès au compte personnel permet à chaque visiteur de modifier les données personnelles figurant dans son compte personnel (changement d'adresse,). Il permet par ailleurs de gérer les abonnements, consulter les factures, suivre les consommations et effectuer des paiements.

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

SEGL attire également l'attention des visiteurs sur le fait que certaines informations sont indispensables à la fourniture des services proposés sur ce Site. En conséquence, SEGL ne sera pas en mesure de fournir les services proposés dans le cas où les visiteurs feraient usage de leur droit de suppression en ce qui concerne les informations susvisées, ou qu'ils ne fournissent pas entièrement les informations nécessaires à la mise en place des services proposés.

SEGL 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.

3) Conditions d'adhésion au service e-facture de SEGL

Le service e-facture de SEGL est accessible aux clients résidentiels de la Métropole de Lyon, personnes physiques non assujetties à la TVA.

Pour plus de détails sur ce service, se référer aux conditions générales de l'e-facture à disposition sur le présent site.

4) Conditions d'adhésion au service du télérelevé (Téléo+)

L'accès à l'espace personnel permet, notamment, à l'abonné d'avoir accès à un service de suivi de ses consommations, et d'alertes informatique en cas d'anormalité constatée dans les consommations de l'abonné, ou à sa demande, selon les critères définis par lui et transmis par ses soins à SEGL.

L'accès à l'ensemble de ces services est garanti par le distributeur d'eau sous réserve de l'éligibilité au télérelevé compte tenu des caractéristiques du logement et des équipements.

SEGL ne peut pas être tenu pour responsable de l'absence de suivi des consommations par l'abonné, en cas de non connexion par l'abonné au site internet www.eaudegrandlyon.com.

SEGL ne saurait être tenu pour responsable au cas où il n'aurait pas été avisé en temps utile des modifications de situation de l'abonné impactant la réalisation et le fonctionnement des téléservices (ex : mise à jour de l'adresse de messagerie de l'abonné, du numéro de téléphone mobile...)

Pour plus de détails sur ce service, se référer au règlement du service de l'eau de la Métropole de LYON à disposition sur le présent site.

5) Moyens de paiement et sécurité

SECURITE

Si vous ne bénéficiez pas du service de prélèvement automatique, nous vous proposons un système de paiement en ligne sécurisé de vos factures en toute sécurité grâce au système SSL qui assure la fiabilité des transactions. Ce logiciel crypte toutes vos données personnelles indispensables au traitement de toutes vos données personnelles et aux moyens de paiement. Dans toutes les zones sécurisées dans lesquelles la page commence par https://, et dans lesquelles un petit cadenas apparaît en bas de page (ou une clé), les informations échangées sont cryptées et donc protégées.

Moyens de paiement (Prélèvement et paiement par carte bancaire)

Pour plus de détails sur ce service, se référer aux conditions générales de prélèvement et paiement par carte bancaire à disposition sur le présent site.