

INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Loi n° 2014-344 du 17/03/2014 relative à la consommation

Ce document, dûment complété et signé par le demandeur, précise les modalités de la mise en œuvre contractuelle. Il doit être retourné, accompagné du devis et/ou des contrats d'abonnement dûment approuvé(s) et signé(s). Il n'est valable et applicable que dans le cadre d'une seule et même demande.

I. IDENTITÉ

Eurométropole de Strasbourg - Service de l'eau et de l'assainissement

Adresse postale: 1 Parc de l'Étoile 67076 Strasbourg Cedex

Tél: 03 68 98 51 75

Site Internet: www.strasbourg.eu

Courriel: eauassainissement@strasbourg.eu

SIRET EAU: 246 700 488 00033 - SIRET ASSAINISSEMENT: 246 700 488 00074

II. GARANTIES LÉGALES

L'Eurométropole de Strasbourg est tenue à l'ensemble des garanties légales conformément à l'article L. 133-3 du code de la consommation.

III. SERVICES À L'USAGER

- Raccordement au réseau d'assainissement
- Service d'entretien ou de diagnostic du réseau privatif d'assainissement
- Distribution d'eau potable, travaux de réalisation de branchements neufs, travaux de pose de compteurs et opérations d'entretien diverses, relevés des compteurs, facturations des consommations et transfert d'abonnement.

IV. TARIFS APPLICABLES

Le montant des services cités ci-dessus est spécifié dans le devis estimatif. Tout dépassement consécutif à un imprévu ou à une modification de la demande fera l'objet d'une information au demandeur. Cette information ne remet pas en cause l'acceptation initiale du devis et toute dépense déjà engagée sera facturée.

V. FACTURATION ET MODALITÉS DE RÉVISION DES PRIX

Les tarifs appliqués sont fixés par le Conseil de l'Eurométropole de Strasbourg. Ils sont révisés annuellement et consultables sur le site www.strasbourg.eu dans la rubrique: **Accueil > Politiques publiques > Ville & Eurométropole > Eurométropole de Strasbourg > Conseils eurométropolitains > ...**

Un résumé reprenant les principales tarifications des prestations eau et assainissement est disponible dans la plaquette tarifaire accessible dans les rubriques: **Accueil > Politiques publiques > Eau et assainissement > Vos démarches eau et assainissement ou Accueil > Politiques publiques > Eau et assainissement > Comprendre et régler ma facture d'eau.** Sur ce site sont également à disposition les Règlements d'assainissement et de l'eau applicables sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

VI. FACTURATION EAU ET ASSAINISSEMENT

Cf. document joint «VOTRE FACTURE D'EAU EN DÉTAIL»

VII. DÉLAI D'INTERVENTION

- **Travaux de branchement au réseau d'assainissement** : les travaux de branchement seront réalisés dans un délai de 60 jours (*délai de rétractation de 14 jours compris*), suivant l'acceptation du devis et sous réserve de la conformité des installations intérieures au règlement d'assainissement en vigueur sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.
- **Service d'entretien ou diagnostic du réseau privatif** : le service de l'eau et de l'assainissement convient d'un rendez-vous avec le demandeur et fixe un délai d'intervention.
- **Travaux de raccordement au réseau d'eau potable et de pose de compteur nécessitant la réalisation d'une fouille** : ces travaux seront réalisés dans un délai de 45 jours (*délai de rétractation de 14 jours calendaires compris*) si toutes les conditions sont réunies (*acceptation du devis, souscription du ou des contrats d'abonnement, mise à disposition du terrain dégagé de tout obstacle, réception du regard compteur sur la parcelle privée et sous réserve de l'autorisation d'ouverture de chaussée délivrée par l'administration compétente*).
- **Travaux de pose de compteur** : 21 jours suivant l'acceptation du devis, la souscription du ou des contrats d'abonnement et de la mise à disposition du local compteur conforme aux prescriptions techniques.
- **Abonnement Eau** : exécution immédiate sauf en cas de demande expresse de mise en œuvre du délai de rétractation (*cf. présent formulaire*).
- **Travaux ponctuels** : à la fin du délai de rétractation ou immédiatement en cas d'urgence suite à une demande d'exécution anticipée (*cf. attestation*).

VIII. DURÉE

La durée du contrat correspond :

- au temps d'intervention fixé en cas d'entretien ou de réalisation effective de travaux de branchement,
- à la validité de l'abonnement souscrit tant que ce dernier n'a pas été résilié.

IX. RÉSILIATION

Il existe deux types de demande de résiliation d'abonnement :

- **La résiliation d'abonnement avec transfert d'abonnement** : sans frais et établissement d'un nouvel abonnement assurant la continuité de la fourniture d'eau. L'abonné indique, avec sa demande de transfert d'abonnement, l'index de consommation de son compteur, faute de quoi la demande ne pourra être acceptée.
- **La résiliation d'abonnement avec cessation de fourniture d'eau** : l'absence de transfert d'abonnement est susceptible de donner lieu à la cessation de la fourniture d'eau, selon les conditions inscrites à l'article 10-B du règlement de l'eau.

À noter que les abonnements prennent fin à la demande expresse des abonnés au plus tard quinze jours après la date de la réception de la demande ou à la date définie par l'abonné si celle-ci est postérieure.

X. CONDITIONS ET MODALITÉS DE RÉTRACTATION

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux relatifs aux services déjà fournis.

Le consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation alors que l'exécution du contrat a commencé, à sa demande expresse, sera tenu au paiement des montants correspondants au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

XI. MÉDIATEUR

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès du service de l'eau et de l'assainissement n'a pas permis de régler le différend, vous pouvez saisir le MÉDIATEUR : Médiation de l'eau BP 40463 Paris Cedex 08, ou en ligne à l'adresse www.mediation-eau.fr.