

Vous souhaitez contracter un abonnement à l'eau potable, votre service de l'eau potable et de l'assainissement vous informe des éléments liés à votre contrat, à conserver dans votre dossier personnel.

Date début d'exécution des prestations	Date à laquelle vous demandez à bénéficier de l'alimentation en eau
Durée du contrat	Contrat d'abonnement à durée indéterminée, résiliable à tout moment. Le titulaire de l'abonnement est redevable de l'abonnement et des consommations jusqu'au jour où il en demande la résiliation.
Prix des prestations	Cf. grille tarifaire
Conditions de résiliation du contrat	Cf. règlement de service - article 11 - La résiliation du contrat (extrait) : « Vous pouvez demander la résiliation de votre contrat à tout moment par téléphone ou par écrit (courrier ou courriel) ou à votre accueil clientèle en communiquant votre relevé de compte et votre nouvelle adresse. Un courrier de résiliation ainsi qu'une facture d'arrêt de compte vous sont alors adressés. La date de signature du courrier de résiliation marquera la date de résiliation de votre contrat. A défaut de retour de ce courrier signé dans les 15 jours calendaires suivant la demande, la résiliation du contrat sera considéré comme effective. La résiliation du contrat se fait à titre gratuit. En l'absence d'index cohérent communiqué par vos soins, un relevé sera effectué par un agent du Distributeur d'eau. En cas d'écart manifeste de votre fait entre l'index communiqué et l'index relevé par l'agent, les frais de déplacements pourront vous être facturés.... ».
Modalités de règlement des factures (détail au dos de votre facture)	<ul style="list-style-type: none"> - prélèvement mensuel ou à chaque facture - carte bancaire sur le site internet www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr ou par téléphone au 0800 948 408 (service de paiement sécurisé Suez Eau France) - Titre interbancaire de paiement (TIP) - espèces (gratuit à la poste) - chèque
Réclamations	Votre agence clientèle est votre interlocuteur privilégié. Retrouvez toutes ses coordonnées ci-dessous, dans la case « coordonnées de l'entreprise régionale de l'exploitant ». Toutefois si vous n'êtes pas satisfait des réponses qui vous ont été apportées, vous pouvez solliciter par écrit la Direction Générale par internet sur www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr (rubrique relation client) ou par courrier à l'adresse disponible auprès de votre agence clientèle.
Médiation de l'eau	Dans le cas où vous jugez que la réponse à une réclamation écrite ne vous donne pas satisfaction ou si aucune réponse ne vous est adressée dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige. Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)
Assurance responsabilité professionnelle	AXA Corporate Solutions Assurance S.A., 4 Rue Jules Lefebvre - 75426 PARIS CEDEX 09, FRANCE (Tél. : +33 1 56 92 80 00) - Contrat n° XFR0050935LI pour la France et les Pays d'Outre-Mer
Dénomination sociale de l'exploitant, Forme sociale, N° d'inscription au registre du commerce et des sociétés, N° de TVA intracommunautaire, Coordonnées du siège social	Suez Eau France - TOUR CB 21-16 PLACE DE L'IRIS - 92040 PARIS LA DEFENSE - SAS AU CAPITAL DE 422 224040 € - SIREN 410 034 607 RCS NANTERRE
Coordonnées de l'entreprise régionale de l'exploitant	<ul style="list-style-type: none"> - Par internet : www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr - Par téléphone : Service client 0977 40 10 13 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h. Urgences 24h24 au 0977 40 10 14 - Par courrier : TSA 70001 - 54528 LAXOU CEDEX

Les informations nominatives recueillies dans le cadre du présent contrat font l'objet d'un traitement informatisé. Les destinataires de ces informations sont les services chargés de traiter la relation client et la prospection, les services administratifs et techniques, les services y compris de la collectivité chargés du contrôle, les organismes et auxiliaires dans le cadre de leur mission de recouvrement des créances, les services sociaux dans la limite des obligations réglementaires. Elles sont protégées par les dispositions de la loi n°78.17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. A ce titre, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des informations vous concernant, que vous pouvez exercer en adressant un courrier à Bordeaux Métropole - Service droit d'accès - TSA 70001 - 54528 LAXOU CEDEX

Lorsque vous nous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.