


contacts

 www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr

 **service client** du lundi au vendredi
de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h

 0977 40 10 13
APPEL NON SURTAXE

 **SUEZ Eau France**
service client
TSA 70001 - 54528 LAXOU Cedex

 www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr/acceo

Ref. Client :

Information concernant l'exercice du droit de rétractation :

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif **dans un délai de 14 jours**. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté : par exemple, lettre envoyée par la poste (à L'Eau Bordeaux Métropole – Service client – TSA 70001 – 54528 LAXOU CEDEX) ou courrier électronique www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr/ rubrique « dialogue » / relation client / contact service client / par email. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire. **Attention : vous ne devez renvoyer le formulaire de rétractation que si vous revenez sur votre décision de vous abonner au service public d'eau.**

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation :

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

..... ✂

Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire dans un délai de 14 jours après la conclusion de votre contrat, **uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat** (c'est-à-dire renoncer à votre abonnement).

Référence client :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la fourniture d'eau :

Commandé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Résidence.....

Bâtiment Etage..... N° Apt

N° et Rue

Code postal Commune.....

Signature du consommateur : (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date :

(*) Rayez la mention inutile