

## INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

### **ARTICLE 1 - CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU SERVICE**

Le SIAEP a pour mission la distribution d'eau potable conformément aux exigences du code de la santé publique. Le service comprend également les relations avec le consommateur telles que l'information, la gestion des demandes ou encore la facturation.

### **ARTICLE 2 - TARIFS DU SERVICE**

L'ensemble des tarifs courants du service sont repris dans la fiche jointe au présent contrat.

#### **2.1 - ABONNEMENT AU SERVICE :**

Les tarifs des parts fixes et proportionnelles du SIAEP (distribution de l'eau potable) sont délibérés et votés au minimum chaque fin d'année par le Comité Syndical.

Les redevances Agence de l'Eau sont fixées annuellement par le Conseil d'Administration de l'Agence de l'Eau Adour Garonne, la redevance prélèvement de la ressource étant ajustée annuellement par délibération du Comité Syndical du SIAEP.

Les tarifs peuvent être modifiés de manière unilatérale par délibération de l'assemblée délibérante.

La facture d'eau se compose :

- d'une part fixe comprenant l'entretien et l'amélioration des ouvrages, des réseaux et des compteurs,
- d'une part variable proportionnelle à la consommation relative à la distribution de l'eau,
- d'une part variable proportionnelle à la consommation relative à la production de l'eau,
- des redevances Agence de l'Eau : prélèvement de la ressource et lutte contre la pollution.

Nota : Pour les usagers des communes de Boucau et Saint Martin de Seignanx redevables de l'assainissement collectif, la facturation de l'assainissement (part fixe, part variable et redevance Modernisation des réseaux de l'Agence de l'Eau Adour Garonne), les tarifs sont délibérés et votés par les collectivités en charge de l'assainissement soit :

- pour Boucau : l'Agglomération Côte Basque Adour,
- pour Saint Martin de Seignanx : le conseil municipal de la commune de Saint Martin de Seignanx.

Le tarif appliqué est revu selon les modalités conventionnellement établies entre le SIAEP et la collectivité. Toute question relative au service de l'assainissement doit être adressée directement au service concerné.

#### **2.2 PRESTATIONS ET TRAVAUX :**

Les tarifs et leurs éventuelles actualisations sont fixés par délibération du Comité Syndical. Ils peuvent être modifiés de manière unilatérale par délibération de l'assemblée délibérante et sont disponibles sur simple demande auprès des services du SIAEP.

Dans le cas de travaux sur commande, le prix des travaux figure dans l'estimation financière soumise pour accord avant tout début d'exécution. Tout dépassement fera l'objet d'une estimation complémentaire soumise pour accord. À défaut d'acceptation, seules les dépenses acceptées effectivement engagées seront facturées.

### **ARTICLE 3 : REGLEMENT DU SERVICE D'EAU POTABLE**

Le service de distribution d'eau potable est régi par un règlement du service de l'eau potable dont un exemplaire est remis à l'abonné avant la signature du contrat. Celui-ci s'engage à se conformer au dit règlement sans préjudice des voies de recours de droit commun.

Le règlement du service de l'eau potable définit les conditions générales et particulières d'exécution du contrat. Une copie supplémentaire peut être remise sur simple demande auprès des services du SIAEP.

Il peut être modifié à tout moment par délibération du Comité Syndical de façon unilatérale. Les modifications seront portées à la connaissance de l'abonné et seront réputées acceptées par le paiement de la première facture suivant la fourniture de l'information.

### **ARTICLE 4 : DELAI D'EXECUTION DU SERVICE**

Toute personne souhaitant bénéficier des prestations fournies par le service de l'eau doit être abonnée au service : l'utilisateur devra signer un contrat d'abonnement au SIAEP avant tout accès au service. A défaut, le SIAEP procédera à la fermeture du branchement.

Dans le cas de branchement en service, le SIAEP est tenu de fournir de l'eau à tout abonné remplissant les conditions énoncées au règlement de service, à la fin du délai de rétractation ou dans un délai maximal de 8 jours ouvrés suivant la signature du contrat d'abonnement.

En cas de fermeture du branchement, des frais d'ouverture du compteur seront facturés sur la première facture. Le montant de la prestation est indiqué sur la fiche Tarifs jointe au présent contrat.

**ARTICLE 5 : GARANTIE DU SERVICE**

Le SIAEP est tenu de l'ensemble des garanties légales et en particulier, conformément à l'article L.133-3 du code de la consommation :

- de la garantie de conformité, applicable en cas de défaut de conformité existant au jour de l'acquisition, dont la mise en œuvre est limitée à 2 ans à partir du jour de prise de possession du produit,
- de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, conformément à la réglementation en vigueur notamment en matière de vices cachés ou du fait des produits défectueux.

Toute demande de mise en œuvre des garanties précitées doit se faire par écrit au SIAEP.

**ARTICLE 6 : RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT**

L'eau est un bien précieux de notre environnement. L'abonné par la signature du contrat s'engage à avoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

**ARTICLE 7 : PROCEDURE DE MEDIATION**

Tout litige doit être formalisé par écrit (lettre ou mail) par l'abonné.

La Commission Consultative des Services Publics Locaux du SIAEP est l'instance de médiation du syndicat.

Tout usager ou ayant droit du service peut saisir la CCSP par écrit en cas de différend au cours de l'exécution du contrat. La commission se réunit au minimum deux fois par an et examine dans ce cadre les demandes de médiation.

**ARTICLE 8 : CONDITIONS DE RESILIATION DU SERVICE**

Conformément au règlement de service, le contrat est renouvelé à date anniversaire par tacite reconduction.

La résiliation du contrat peut intervenir :

- lors d'un transfert d'abonnement : l'abonné présente sa demande de transfert d'abonnement conjointement avec le tiers repreneur du même branchement. Dans ce cas, un nouveau contrat d'abonnement est établi et la résiliation de l'abonnement est effectuée sans frais. La continuité de la fourniture de l'eau est alors assurée. L'abonné et son successeur indiquent, avec leur demande de transfert d'abonnement, le relevé contradictoire de l'index de consommation du compteur faute de quoi la demande ne pourra être acceptée.
- Sur demande expresse de l'abonné : La demande de résiliation doit être adressée au SIAEP par écrit (courrier, fax ou mail) auprès du SIAEP ou lors d'une visite à l'agence du syndicat au plus tard cinq jours avant la date effective de résiliation.
- Sur décision du SIAEP en cas de non-respect du règlement de service.

La facture d'arrêt de compte sera établie à la date de demande expresse de transfert d'abonnement ou de résiliation à partir du relevé de la consommation d'eau transmis par l'usager ou relevé par le SIAEP en cas de fermeture du branchement.

Quel que soit le motif de la résiliation d'abonnement, l'abonné doit payer la part fixe du tarif pour la durée d'abonnement jusqu'à la résiliation du contrat, ainsi que la partie du tarif correspondant au volume d'eau consommé.

**Nota :** Le décès de l'abonné n'emporte pas résiliation de l'abonnement qui est automatiquement transmis à ces héritiers.

Le contrat reste la propriété de l'abonné tant que celui-ci n'a pas demandé sa résiliation.

**ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION**

Le droit de rétractation est réservé aux seuls consommateurs tels que définis par l'article L225-3 DU Code de l'action sociale et des familles.

Pour les contrats non professionnels conclus hors établissement ou à distance, l'usager bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

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

Pour exercer le droit de rétractation, l'usager devra renvoyer au SIAEP, avant l'expiration du délai de rétractation, par courrier ou mail soit le formulaire de rétractation joint au présent contrat soit une lettre dénuée d'ambiguïté notifiant sa décision de rétractation en indiquant, son nom, son adresse géographique son numéro du contrat et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone, son adresse électronique.

L'usager peut également demander l'exécution anticipée du service avant expiration du délai de rétractation en complétant l'attestation ci-dessous.

Le SIAEP se verra dans l'obligation de fermer le branchement et d'imputer les frais d'ouverture à l'usager entrant, si l'exécution anticipée du service n'est pas demandée.