

**PROPRIÉTÉ ET COMPTEUR D'EAU CONCERNÉS**

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Index du compteur d'eau (5 chiffres sur fond noir) : ..... m<sup>3</sup>

Date de relevé à l'achat/l'emménagement : .....

Numéro du compteur ..... (11 chiffres et lettres sur le cadran)



**JE SOUSCRIS EN QUALITE DE**  **LOCATAIRE**  **PROPRIÉTAIRE**

**Je suis un particulier**  Madame  Monsieur

Nom : ..... Prénom : .....

Date de naissance : ..... Lieu de naissance : .....

Nombre d'occupants : .....

**Je suis une personne morale**

Type (SA, SCI, ...) : ..... Raison sociale : .....

N° SIRET : .....

**Pour un bâtiment collectif**

Nom de la résidence : .....

Syndic/gestionnaire : .....

**Autres renseignements – à compléter obligatoirement**

Téléphone : ..... Mail : .....

Adresse de facturation : .....

Code postal : ..... Ville : .....

**COORDONNÉES DU PROPRIÉTAIRE** (en cas de location)  Madame  Monsieur

Nom : ..... Prénom : .....

Téléphone : ..... Mail : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

**DOCUMENTS À JOINDRE OBLIGATOIREMENT**

**Pour une personne morale** : un extrait K-bis de moins de 3 mois

**Pour un particulier** : une copie de la pièce d'identité de l'abonné

**Dans le cas d'une vente** : une copie de l'attestation du notaire

En cas de nécessité de rouvrir le branchement, je m'engage à régler les frais associés délibérés annuellement pas la collectivité. En outre, je reconnais avoir pris connaissance du document d'information précontractuelle joint à ma demande de souscription.

Je demande l'exécution immédiate de la demande pour assurer la continuité du service.

Date : ..... Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »

## CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU SERVICE

La Communauté d'Agglomération de Haguenau (CAH) est compétente en matière d'eau potable et d'assainissement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Sa Direction des Cycles de l'Eau a pour missions :

- **En eau potable** : la production, le traitement et la distribution d'eau potable conformément aux exigences du Code de la Santé Publique,
- **En assainissement collectif** : la collecte, le transport et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales avant leur rejet au milieu naturel,
- **En assainissement non collectif** : le contrôle des installations neuves et des installations existantes d'assainissement non collectif afin de prévenir les risques sanitaires et environnementaux liés à ces installations,
- **Les relations avec le consommateur** : l'information, la gestion des demandes ou encore la facturation de l'eau.

## MODALITÉS DE FIXATION DU PRIX DES SERVICES

### ABONNEMENT EAU

La souscription d'abonnement astreint le nouvel abonné au paiement de sa facture d'eau et d'assainissement.

En cas de résiliation, se référer au paragraphe « conditions et modalités de résiliation » au verso.

### FACTURE D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Elle se compose :

- D'une part fixe couvrant les frais généraux du service,
- D'une part variable proportionnelle à la consommation,
- Des redevances de l'Agence de l'Eau Rhin Meuse : la redevance pour pollution, la redevance pour modernisation des réseaux et la redevance pour prélèvement,
- De la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les tarifs de la part fixe et de la part variable sont fixés annuellement par délibération du Conseil communautaire de la CAH. Les redevances Agence de l'Eau sont fixées annuellement par le Conseil d'Administration de l'Agence de l'Eau Rhin Meuse. Le détail des tarifs applicables est disponible en contactant la Direction des Cycles de l'Eau.

### DEMANDE DE TRAVAUX (BRANCHEMENTS, EXTENSIONS, DIVERSES INTERVENTIONS...)

L'estimation financière des travaux figure dans le devis remis au demandeur pour accord avant tout début d'exécution. Tout dépassement fera l'objet d'une estimation complémentaire soumise pour accord. A défaut d'acceptation, seules les dépenses effectivement engagées, ainsi que la remise en état des lieux seront facturées.

## DELAIS D'EXÉCUTION DU SERVICE

Prestation	Délais
Remise en eau d'un branchement	<b>2 jours ouvrés</b> à compter de la demande de l'abonné
Prise en compte de la demande de résiliation	<b>1 jour ouvré</b> à compter de la date de réception de la demande
Remise d'un devis	<b>15 jours ouvrés</b> à compter de la réception de la demande de l'abonné
Information de l'abonné sur la date de commencement d'exécution des travaux	<b>5 jours ouvrés</b> avant la date de commencement
Réalisation des travaux de branchement	<b>30 jours ouvrés</b> à compter de l'encaissement de l'acompte

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

### GARANTIES LEGALES

Sur toute pièce ou élément physique rétrocedé à l'utilisateur consommateur, la Direction des Cycles de l'Eau est tenue de l'ensemble des garanties légales :

- De la garantie de conformité, applicable en cas de défaut de conformité existant au jour de la délivrance, 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 à la Direction des Cycles de l'Eau, à l'adresse susvisée.

### RECOURS/LITIGES

En cas de différend au cours de l'exécution du contrat, la Médiation de l'Eau, BP 40463, 75366 PARIS Cedex 08, [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr) peut être saisie.

### CONDITIONS ET MODALITÉS DE RÉTRACTATION

A compter de la conclusion du contrat à distance (par courrier ou téléphone) ou hors établissement (9 chemin du Gaz – 67504 Haguenau cedex), l'utilisateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

Pour ce faire, l'utilisateur en informe la Direction des Cycles de l'Eau en lui adressant, soit le formulaire de rétractation joint à son contrat, soit une déclaration sur papier libre exprimant de façon non équivoque sa volonté de se rétracter, en précisant le service concerné (souscription d'abonnement, demande de travaux, ...). Il n'a pas à motiver sa décision.

Pour assurer la continuité du service et éviter une interruption dans la fourniture d'eau, l'utilisateur peut demander expressément l'exécution anticipée du contrat. Cependant, l'utilisateur qui souhaite exercer son droit de rétractation, alors que l'exécution du contrat a commencé, sera tenu au paiement des montants correspondants au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (date du contact direct, mail ou cachet de la poste faisant foi).

Si l'utilisateur a au préalable exprimé, au sein de son formulaire de demande initiale, sa volonté de bénéficier de l'exécution anticipée du service et qu'il use de son droit de rétractation dans les délais impartis (14 jours), les frais liés aux travaux déjà réalisés seront dus.

Si l'utilisateur n'a pas au préalable exprimé, au sein de son formulaire de demande initiale, sa volonté de bénéficier de l'exécution anticipée du service et qu'il use de son droit de rétractation dans les délais impartis (14 jours), l'acompte versé et les frais liés aux travaux lui seront intégralement remboursés.

### CONDITIONS ET MODALITÉS DE RÉSILIATION

En cas de résiliation d'abonnement, une facture pour solde de tout compte sera établie à l'abonné sortant, au regard de l'index relevé et le nouvel occupant devient le nouveau titulaire de l'abonnement.

En cas de litige sur la date et/ou l'index de la consommation relevée en sortie des lieux, un document justificatif sera à fournir à la Direction des Cycles de l'Eau (état des lieux, acte de vente, ...).

En l'absence de reprise d'abonnement, la fermeture du branchement sera effectuée (réouverture à la charge du propriétaire) afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de l'eau et toute détérioration du compteur.

### ÉCO-CONSOMMATION

L'eau est un bien commun précieux, qu'il convient de préserver et d'économiser. La CAH procède régulièrement à des actions de sensibilisation du public en faveur de la préservation de l'environnement.

**Note** : les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé indispensable à toute fourniture d'eau et sont strictement réservées aux besoins du service. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, tout abonné bénéficie du droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne. L'abonné peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de données qui le concerne.

**Je soussigné(e),**  Madame  Monsieur

Si particulier, Nom - Prénom : .....

Si société, Raison sociale : .....

Si syndic/gestionnaire : .....

Téléphone : ..... Mail : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

**Fait usage de mon droit de rétractation portant sur le contrat établi le .....  
pour la propriété située .....  
et portant sur la demande suivante (un seul choix possible) :**

- Souscription au contrat d'abonnement
- Résiliation d'abonnement ou fermeture du branchement
- Autorisation de prélèvement mensuel ou semestriel
- Vérification de fonctionnement du compteur
- Demande de travaux eau potable
- Demande de travaux assainissement (branchement et autorisation de déversement au réseau public d'assainissement)
- Acceptation de travaux et/ou contrôle assainissement
- Déclaration de déversement au réseau public (usager professionnel assimilable domestique)
- Vérification des installations d'assainissement
- Autorisation d'installation d'un dispositif d'assainissement non collectif
- Autre : .....

**Demande effectuée (un seul choix possible) :**

- Au format papier, par courrier avec accusé de réception
- Au format numérique, par mail

Les coordonnées figurent dans l'en-tête du formulaire.

Fait le .....

Signature du demandeur

## PROTÉGEZ VOS CANALISATIONS ET VOTRE COMPTEUR D'EAU CONTRE LE GEL

L'effet du gel sur vos installations d'eau peut entraîner d'importants désordres dans votre habitation : coupure d'eau, fuite, voire dégâts matériels par inondation.

Pour éviter cela en période de froid, notamment en cas d'absence prolongée, voici quelques précautions à prendre...

### COMMENT PROTÉGER SON COMPTEUR ?

**Votre compteur est situé dans un local non chauffé** (cave, garage...) : entourez le compteur d'eau et les parties apparentes de la tuyauterie avec une gaine isolante, en évitant la laine de verre qui absorbe l'humidité et les films métallisés qui empêchent la relève. Pensez néanmoins à garantir l'accès au compteur pour les relevés !

**Votre compteur est installé dans un regard en extérieur** : évitez d'ouvrir le regard pour limiter les déperditions de chaleur. Si son accès est nécessaire, prenez vos précautions de sécurité avant d'y accéder et veillez à remettre en place la protection isolante du compteur en refermant. Vous pouvez y ajouter une protection supplémentaire (hydrofuge et imputrescible), mais n'y ajoutez jamais de matériaux absorbant l'humidité (paille, textile, papier, laine de verre ou de roche...) car ceux-ci favorisent le gel.

### QUE FAIRE EN CAS D'ABSENCE PROLONGÉE ?

Coupez l'arrivée d'eau générale de votre domicile au niveau de la vanne avant compteur et vidangez votre installation. En l'absence d'eau dans vos canalisations, le gel ne pourra pas détériorer vos installations.

### COMPTEUR GELÉ : LES BONS RÉFLEXES !

Le gel peut se constater par un simple manque d'eau.

1. **Coupez l'eau** pour éviter toute inondation au moment du dégel,
2. **Dégélez votre installation** à l'aide d'un sèche-cheveux, mais **n'utilisez jamais de flamme.**
3. Vidangez puis **remettez progressivement votre installation en eau.**

Si la fuite est localisée **après votre compteur**, contactez le plombier de votre choix.

En cas de fuite **au niveau du compteur**, contactez la Direction des Cycles de l'Eau aux coordonnées ci-dessous.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau, bien que propriété de la collectivité, est placé sous votre responsabilité. Vous devez veiller à sa protection car tout remplacement d'un compteur détérioré par le gel vous sera facturé. Néanmoins, le compteur en lui-même ne doit en aucun cas être manipulé sans l'intervention de nos techniciens.