

Ce document, précise les modalités de la mise en œuvre contractuelle. Il est joint à tout devis et/ou contrat d'abonnement. En signant le devis ou contrat d'abonnement, le pétitionnaire ou abonné reconnaît avoir reçu le présent document.

**Identités et garanties légales**

Eau potable	Assainissement
<b>Ville de CREUTZWALD - Service Eau Potable</b> Hôtel communautaire - 1, allée Léonard de Vinci – 57150 CREUTZWALD Tél : 03 87 81 89 89 Courriel : <a href="mailto:accueil.eaux@creutzwald.fr">accueil.eaux@creutzwald.fr</a> Site Internet : <a href="http://www.creutzwald.fr">www.creutzwald.fr</a> SIRET (eau) : 215 701 608 00246 La Ville de Creutzwald est tenue à l'ensemble des garanties légales conformément à l'article L. 133-3 du code de la consommation en matière d'eau potable et de facturation	<b>Communauté de Communes du Warndt - Service Assainissement</b> Hôtel communautaire - 1, allée Léonard de Vinci – 57150 CREUTZWALD Tél : 03 87 81 05 99 Courriel : <a href="mailto:assainissement@ccwarndt.fr">assainissement@ccwarndt.fr</a> Site Internet : <a href="http://www.ccwarndt.fr">www.ccwarndt.fr</a> SIRET (assainissement) : 245 701 164 000 23 La Communauté de Communes du Warndt est tenue à l'ensemble des garanties légales conformément à l'article L. 133-3 du code de la consommation en matière d'assainissement

**Services à l'abonné**

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.  
Collecte, transfert et traitement des eaux usées domestiques ou assimilées domestiques. Collecte et rejet des eaux pluviales urbaines (facultatif).

**Engagements et conditions d'exécution du présent contrat**

**La Ville de Creutzwald** est tenue de fournir de l'eau potable à tout titulaire du contrat de fourniture d'eau, selon les modalités prévues dans le règlement du Service des Eaux.

- Le contrat entre en vigueur pour une durée indéterminée, ou jusqu'à la réception du formulaire de résiliation.
- Si nécessaire, l'ouverture du branchement existant sera effectuée dans un délai de 48h (jours ouvrés) après signature de ce contrat.

**La Communauté de Communes du Warndt** est tenue de collecter, transférer et traiter les eaux usées domestiques ou assimilées domestiques selon les modalités prévues dans le règlement du Service d'Assainissement.

**Le titulaire du présent contrat**

- S'engage à se conformer au règlement du service d'Eau Potable, consultable auprès du service Eau et Assainissement et téléchargeable sur le site de la Mairie, sans préjudice des voies de recours de droit commun.
- S'engage à se conformer au règlement du service d'Assainissement, consultable auprès du service Eau et Assainissement et téléchargeable sur le site de la Communauté de Communes du Warndt, sans préjudice des voies de recours de droit commun.
- Reconnaît que la souscription de ce contrat vaut commande avec obligation de paiement de la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le service Eau et Assainissement et que le règlement défini à la charge de l'usager.
- L'usager bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à partir de la date de la signature du contrat. Il suffit d'adresser le formulaire de rétractation (disponible auprès du service Eau et Assainissement) ou une déclaration de rétractation dénuée d'ambiguïté, dans les 14 jours, par courrier en recommandé avec accusé de réception.

**Tarifs applicables et modalités de révision des prix**

Le montant des services cités ci-dessus est spécifié dans le recueil annuel des tarifs.

Pour les travaux de branchement ou toute autre prestation faisant l'objet d'un devis estimatif, les tarifs sont basés sur les prix unitaires des marchés de prestation ou de fourniture en cours au moment de l'établissement du devis. 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.

Les tarifs appliqués sont fixés par le Conseil Municipal de la Ville de Creutzwald pour la partie eau potable et par la Communauté de Communes du Warndt pour la partie assainissement. Ils sont révisés annuellement et consultables sur les sites de la Mairie et de la Communauté de Communes. Sur ces sites sont également à disposition les règlements des services d'eau potable et d'assainissement et leurs annexes, l'attestation d'information précontractuelle, le contrat d'abonnement, la demande de résiliation, la fiche Prix de l'eau et d'autres documents relatifs au service Eau et Assainissement.

**Modalités de paiement**

- Par **prélèvement (Mandat SEPA à compléter)**
- Par **virement bancaire**
- Auprès de votre trésorerie (veuillez-vous rapprocher des services concernés pour connaître les modalités et les éventuelles facilités de paiement)

**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.

## Délais d'intervention

- Pose de compteur dans un regard, une borne ou dans un local déjà pré-équipé : 5 jours suivant la souscription du ou des contrats d'abonnement (12 jours en cas d'individualisation de plus de 5 compteurs) et de la mise à disposition du local conforme aux prescriptions techniques, sauf en cas de demande expresse de mise en œuvre du délai de rétractation qui viendra s'ajouter à ces délais (cf. présent formulaire).
- 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, acceptation de la fiche Validation avant travaux, souscription du ou des contrats d'abonnement, mise à disposition du terrain dégagé de tout obstacle, sous réserve de l'autorisation d'ouverture de chaussée délivrée par l'administration compétente).
- Travaux ponctuels : à la fin du délai de rétractation ou immédiatement en cas d'urgence suite à une demande d'exécution anticipée (cf. attestation).

## Litiges

Dans le cas d'une contestation ou d'un litige, l'abonné doit contacter en première intention le service Eau et Assainissement. Pour cela, il doit impérativement adresser sa réclamation écrite :

- par courrier en recommandé avec accusé de réception au service Eau et Assainissement – Hôtel communautaire – 1, allée Léonard de Vinci – 57150 Creutzwald
- par courriel à l'adresse suivante : [accueil.eaux@creutzwald.fr](mailto:accueil.eaux@creutzwald.fr)

*Nota : Aucune réclamation verbale ou téléphonique ne pourra être prise en compte.*

Le service des Eaux lui adressera une réponse écrite dans un délai maximum de 2 mois.

Si l'abonné juge que la réponse qui lui est faite ou la solution qui lui est proposée n'est pas satisfaisante, il a la possibilité de saisir le Médiateur de l'eau.

La Médiation de l'eau a pour but de proposer un règlement amiable des litiges relatifs à l'exécution des services publics de l'eau et de l'assainissement pouvant survenir entre un consommateur abonné et le gestionnaire de ces services – Toutes les informations sont disponibles sur le site [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr).

### Qui peut saisir le Médiateur de l'eau ?

Tous les abonnés à un service d'eau ou d'assainissement peuvent saisir gratuitement le Médiateur de l'eau, après avoir fait part de leur demande par écrit et avoir reçu une réponse du service Eau et Assainissement.

### Comment saisir le Médiateur ?

Si votre litige n'a pas pu être résolu par les voies de recours prévues en interne, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'eau :

1. En ligne : en remplissant le formulaire de saisine en ligne sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)
2. Par courrier : en envoyant le formulaire de saisine dûment rempli, téléchargeable sur le site internet à l'adresse suivante : **Médiation de l'eau - BP 40463 – 75366 PARIS Cedex 08**

## Résiliation du contrat

Vous devez remplir le formulaire "CLOTURE D'ABONNEMENT", disponible auprès du service Eau et Assainissement ou sur le site internet de la Ville de Creutzwald, sans oublier d'indiquer : l'adresse du lieu desservi, le relevé d'index, la date de ce relevé et votre nouvelle adresse de facturation. Vous devrez ensuite le déposer à l'Hôtel communautaire auprès du service Eau et Assainissement ou l'envoyer par courrier en recommandé avec accusé de réception. La prise en compte de votre demande sera effective dans les 15 jours qui suivent sa réception (jours ouvrés).

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

- La clôture 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 l'index de consommation de son compteur, faute de quoi la demande ne pourra être acceptée.
- La clôture 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 10-2 du règlement de l'eau.



**Tant que votre contrat de fourniture d'eau potable n'est pas résilié, vous serez tenu pour responsable de votre branchement, des consommations afférentes et des sommes dues.**

## Règlements des services d'eau potable et d'assainissement

Un abonnement est souscrit au service public d'eau potable et d'assainissement par l'abonné pour la desserte en eau et assainissement de l'immeuble désigné. En signant le contrat d'abonnement, vous vous engagez à vous conformer en tous points aux règlements du service d'eau potable et du service d'assainissement.

**Les agents du service Eau et Assainissement se tiennent à votre disposition pour vous accueillir et vous apporter tous les renseignements qui vous seront utiles dans vos démarches.**

**\* \* \* L'eau est notre bien commun \* \* \***

**La Ville de Creutzwald et la Communauté de Communes du Warndt vous incite à une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement**

# CONTRAT D'ABONNEMENT

## Particulier

Contrat n° : \_\_\_\_\_

**ABONNÉ**Contractant : ☐ M. ☐ MmeCo-Contractant : ☐ M. ☐ Mme

NOM :

NOM :

Prénom :

Prénom :

Date de naissance :

Date de naissance :

Tél. :

Tél. :

Courriel :

Courriel :

Qualité : ☐ propriétaire ☐ locataire☐ gestionnaire

Adresse postale du compteur :

57150 CREUTZWALD

Compléments d'adresse : Appartement :

Etage :

Autre :

Adresse de facturation si différente :

Mise en place du prélèvement automatique : ☐ OUI (fournir un RIB et le mandat de prélèvement SEPA) ☐ NON**RENSEIGNEMENTS PRATIQUES**

Date du relevé de l'index :

Index relevé :

Numéro du compteur :

(ne pas tenir compte des chiffres en rouge)

Nature de l'immeuble : ☐ maison individuelle ☐ appartement ☐ autre :Type d'assainissement : ☐ collectif☐ individuel

Nombre de personnes :

Propriétaire de l'immeuble si locataire : Nom :

Prénom :

Adresse postale propriétaire :

**DOCUMENTS À JOINDRE**☐ Copie du bail, attestation de propriété ou copie de l'acte de vente sur lequel figure le relevé contradictoire du compteur☐ Copie d'un document d'identité

Un abonnement est souscrit au service public d'eau potable et d'assainissement par l'abonné pour la desserte en eau et assainissement de l'immeuble désigné ci-dessus. En signant le présent contrat, l'abonné reconnaît avoir reçu les informations précontractuelles prévues par les articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation et s'engage à se conformer en tous points aux règlements du service d'eau potable et du service d'assainissement.



L'abonné peut résilier son contrat d'abonnement en transmettant au service des eaux le formulaire spécifique. A défaut de résiliation l'abonnement se prolonge de plein droit et les consommations qui pourraient intervenir seraient à la charge de l'abonné.

Fait à

, le

Signature de l'abonné

**Données personnelles**

Les informations recueillies dans le formulaire sont destinées au service des eaux de la Ville de Creutzwald, représentée par son Maire. La base légale du traitement est le consentement à transmettre vos données personnelles. Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : les agents du service pour la gestion technique et comptable (si nécessaire) de votre dossier. Elles peuvent également être transmises aux prestataires de service, si nécessaire, qui se sont engagés à respecter le règlement sur les données personnelles. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données. Vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité de vos données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le service des eaux à l'adresse courriel suivante : [accueil.eaux@creutzwald.fr](mailto:accueil.eaux@creutzwald.fr). Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. Consultez le site [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.