

## DOCUMENT D'INFORMATION PRECONTRACTUELLES

### Application de la loi n°2014-344 du 17/03/2014 relative à la consommation

#### I – INFORMATIONS GENERALES :

Le Syndicat EMMA est un syndicat mixte regroupant 30 communes avec les compétences à la carte suivantes : production d'eau destinées à la consommation humaine, distribution d'eau destinée à la consommation humaine, assainissement collectif, assainissement non collectif.

#### II – ORGANISATION DES SERVICES :

Le siège regroupant la Direction et tous les services généraux, se situent au 6 allée des Magnolias BP 25 402301 SAINT VINCENT DE TYROSSE Cedex Tél. : 05 58 77 02 40 Mail : [contact@emma40.fr](mailto:contact@emma40.fr)

Le Syndicat EMMA dispose également d'un centre d'exploitation sur le territoire Marensin pour assurer un service public de proximité. Le centre dont vous dépendez figure sur le site internet du Syndicat.

#### III – TARIF DU SERVICE ET MODALITES DE PAIEMENT :

##### 1. Tarifs de la facture d'eau :

Votre facture d'eau reprend 3 rubriques distinctes : la distribution de l'eau, l'assainissement collectif ou l'assainissement non collectif et les organismes publics.

##### o Distribution de l'eau :

- o Abonnement : ce montant couvre en partie les charges fixes du service de l'eau comme, notamment, l'amortissement des investissements, l'entretien du branchement, la location du compteur et la mise à disposition du service « distribution d'eau ».
- o Consommation : calculée à partir de votre consommation d'eau estimée ou relevée sur votre compteur, cette somme permet de couvrir les coûts de production, de stockage, de distribution et de gestion du service de l'eau.
- o Préservation des ressources en eau : cette redevance est versée aux Agence de l'Eau pour la protection de la ressource en eau et la sécurisation des équipements publics.

##### o Assainissement collectif :

- o Partie fixe : destinée à couvrir les charges fixes du service d'assainissement collectif, notamment l'amortissement technique des investissements et la mise à disposition du service.
- o Partie proportionnelle : calculée sur le volume d'eau consommé et enregistré au compteur, ainsi que sur les sources autres que le réseau public de distribution (puits, forages, récupération d'eau de pluie).

##### o Assainissement non collectif :

Si votre habitation n'est pas raccordable à l'assainissement collectif, un système d'assainissement individuel doit être installé. La redevance « contrôle de fonctionnement » finance les contrôles périodiques du fonctionnement des installations d'assainissement individuelles. Cette redevance inclut, au-delà des contrôles de conception et d'exécution, le conseil à l'utilisateur entre chaque contrôle de conformité et son accompagnement dans la mise aux normes de son installation d'assainissement individuel.

##### o Organisme public :

- o **Lutte contre la pollution** : cette redevance versée aux Agences de l'Eau est destinée aux équipements de lutte contre les pollutions et au développement d'autres

moyens d'approvisionnement en eau comme les puits, récupérateurs d'eau de pluie... Elle est calculée en fonction du volume d'eau relevé au compteur.

- o **Modernisation des réseaux** : cette redevance utilisée par les Agences de l'Eau pour le remplacement des réseaux de collecte des eaux usées, apparaît sur votre facture si vos installations sont raccordées au réseau public d'assainissement. Elle est calculée d'une part, d'après le volume relevé sur votre compteur (eau du réseau public), et d'autre part, selon les autres sources dont vous disposez telles que puits, forage, récupérateur d'eau de pluie...).

- o **Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)** : elle est perçue par l'Etat. Les tarifs des redevances vous concernant sont indiqués dans la fiche tarifaire jointe.

##### 2. Tarifs applicables lors de la souscription d'un contrat :

Lors de la souscription d'un contrat d'abonnement vous êtes redevable des frais d'accès au service.

##### 3. Tarifs applicables pour des travaux (branchements, extensions...) :

Les travaux nécessaires à l'établissement d'un branchement ou à sa modification font systématiquement l'objet d'un devis estimatif, soumis, à l'approbation préalable du demandeur.

##### 4. Modalités de paiement :

Différents modes de paiement sont à votre disposition : le prélèvement automatique semestriel ou mensuel, le chèque, le TIP, le paiement en espèces et la carte bancaire sur notre site Internet.

#### IV – MODALITE DE REVISION DES TARIFS :

Les tarifs de EMMA sont fixés par délibération et font l'objet, à minimum, d'une révision annuelle. Ils peuvent toutefois faire l'objet d'une révision unilatérale en cours d'année par Délibération du Comité Syndical.

Les délibérations fixant les tarifs sont consultables au siège du Syndicat ou dans le centre d'exploitation de Soustons.

#### V – DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION :

Le contrat est souscrit pour une durée illimitée après la fin de la période de rétractation.

L'abonné peut résilier son contrat à tout moment en avertissant le Syndicat EMMA par écrit (courrier, mail), avec l'index du compteur, le jour de la résiliation et l'adresse d'envoi de la facture de solde.

La résiliation entraîne le paiement par l'abonné du volume d'eau réellement consommé et le remboursement de l'abonnement qu'il a payé par avance (tout mois commencé restant dû).

En cas d'absence de résiliation, l'abonné reste responsable du branchement d'eau, du compteur et reste redevable des consommations jusqu'à l'arrivée éventuelle d'un nouveau contractant.

## VI – RECLAMATIONS ET GARANTIES LEGALES :

### 1. Réclamations :

Toute réclamation est à adresser par écrit (courrier, mail) à votre centre d'exploitation ou au Siège du Syndicat dont les coordonnées sont repris ci-avant.

Le Syndicat EMMA s'engage à apporter une réponse sous 15 jours, sauf en cas d'étude particulière ou d'expertise nécessitant un délai supplémentaire.

### 2. Médiations :

Dans le cas où vous jugeriez que la réponse à une réclamation écrite ne vous donne pas satisfaction ou si aucune réponse ne vous est adressée dans un délai de 2 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 40463 – 75366 PARIS CEDEX 08 – [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

## VII – ECO-CONSOMMATION :

Le Syndicat EMMA invite ses abonnés à adopter des comportements respectueux de l'environnement et à une consommation sobre. Le guide remis à chaque nouvel abonné reprend quelques conseils pour économiser l'eau et détecter toute fuite éventuelle.

## VIII – INFORMATIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION :

### 1. Droit de rétractation :

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans en donner le motif, dans un délai de 14 jours (le cachet de la Poste

faisant foi), conformément à l'article R121-1 du Code de la Consommation.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à votre agence, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (courrier, mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni, mais ce n'est pas obligatoire.

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.

### 2. Effets de rétractation :

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat, accompagné d'un RIB.

Nous procéderons au remboursement par virement sur votre compte bancaire, selon le RIB que vous aurez fourni ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous demandez de commencer la prestation de service ou 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 informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

## EXEMPLAIRE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION :

*Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat*

A l'attention du service Abonnés de EMMA,

Je (nous) vous notifie(ions), par la présente, ma (notre) rétractation du contrat portant sur la fourniture d'eau, selon les modalités suivantes :

Date du début d'abonnement : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du (ou des) titulaire(s) de l'abonnement : \_\_\_\_\_

Votre référence : \_\_\_\_\_

Adresse du branchement d'eau : \_\_\_\_\_

Fait à :  
Le :  
Signature du ou des abonnés