

CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU SERVICE E-FACTURE

Le service e-facture d'iléo est accessible aux clients résidentiels et abonnés au service public d'eau de la Métropole Européenne de Lille, personnes physiques non assujetties à la TVA.

Description de l'offre


iléo met à disposition les factures de ses contrats en format électronique sur Internet aux clients qui le choisissent, en remplacement du support papier envoyé par courrier postal : cette mise à disposition constitue l'e-facture.

L'e-facture est délivrée sur Internet selon le même rythme que celui de délivrance de la facture papier. La facture est mise à disposition dans l'espace personnel du client que le souscripteur aura préalablement créé sur le site Internet www.mel-ileo.fr. Cet espace personnel sur le site Internet est sécurisé par un identifiant et un mot de passe.

L'e-facture est disponible dans l'espace client 24h/24, 7 jours sur 7, à partir de tout microordinateur connecté à Internet.

Un courrier électronique envoyé à l'adresse e-mail mentionnée par le souscripteur l'informe de l'arrivée de la facture qui est accessible sur Internet via son espace personnel. Les e-factures y sont hébergées et archivées pendant 3 ans sous format électronique.

L'archivage se constitue progressivement à partir de la délivrance de la première e-facture. Il est accessible tant que le contrat d'eau est actif. Si le client souhaite conserver plus longtemps le fichier de ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage dans les ressources mémoire de son ordinateur personnel.

Mise à disposition sous format PDF, l'e-facture a la même présentation et le même contenu que la facture papier. Ce geste contribue ainsi à préserver l'environnement. 

Modalités d'inscription

La souscription à ce service s'effectue en ligne sur le site internet d'iléo : www.mel-ileo.fr.

Le client doit avoir accès à Internet et disposer d'une adresse électronique valide. Il doit remplir deux conditions préalables :

1. Avoir créé son esp@ce client sur le site Internet d'iléo, www.mel-ileo.fr en utilisant comme identifiant son adresse électronique à laquelle sera envoyé l'avis de mise à disposition de son e-facture ;
2. Opter pour le prélèvement automatique qui est le seul moyen de paiement compatible avec l'e-facture.

L'adhésion à ces deux services se fait gratuitement sur le site internet d'iléo depuis l'espace personnel du client. Il appartient au client de signaler à iléo toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique. Faute d'avoir signalé le changement de son adresse de messagerie électronique, le client ne recevra plus d'avis de mise à disposition de son e-facture. Le prélèvement automatique pour le paiement de ses factures se poursuivra cependant et le prélèvement aura lieu bien que le client ne puisse être avisé.

L'annulation de l'inscription à son espace personnel ou l'annulation du prélèvement automatique entraîne de plein droit l'annulation de l'e-facture.

Conditions tarifaires

Le service de l'e-facture est gratuit (hors coût des communications Internet qui sont à la charge du client, selon le mode d'accès choisi).

Conditions d'adhésion

Ce service est exclusivement réservé aux clients résidentiels, personnes physiques non assujetties à la TVA, l'e-facture ne constituant pas un justificatif fiscal pour les professionnels et les entreprises qui ne peuvent donc pas bénéficier de ce service gratuit.

Le client certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription et garantit la société iléo à cet effet contre tout recours de quelque nature qu'il soit, toute plainte ou action en justice émanant de tiers. Cette garantie, due par le client à iléo couvre les indemnités, les dommages et intérêts, les frais légitimes de procédure judiciaire, ainsi que les honoraires d'avocats.

Première e-facture

Le contrat prend effet le premier jour qui suit l'expiration du délai de rétractation mentionné ci-après. Le premier envoi de l'e-facture sera effectué à la date qui aurait été celle de la prochaine facture papier du client. Toutefois, si le délai entre la demande du client et la prise en compte des inscriptions (espace clients, prélèvement et e-facture) est trop court, iléo adressera au client une dernière facture papier.

Statut de la facture sur internet

L'e-facture est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par la société iléo, au même titre que la facture papier. Le format électronique et l'environnement Internet pourront conduire iléo à différencier l'e-facture papier pour mieux l'adapter aux besoins de ses clients. En cas d'annulation de la souscription à l'e-facture, le client recevra sa facture sous la forme standard papier. Le client peut imprimer sa facture à partir du fichier PDF sur son imprimante personnelle. Cette impression n'est pas opposable juridiquement et ne peut constituer un justificatif fiscal. En cas de besoin, iléo peut fournir un duplicata papier de la facture. Les règles s'appliquant à l'e-facture sont les mêmes que celles qui s'appliquent à la facture papier.

Fin de contrat

L'adhésion au service de l'e-facture étant à durée indéterminée à partir de sa prise d'effet, le souscripteur peut demander à tout moment la résiliation de son inscription à ce service. Cette demande se fait directement sur le site Internet d'iléo. Un message électronique de confirmation de prise en compte de l'annulation est envoyé au client sous 48 heures.

La résiliation de ce contrat implique automatiquement le retour à l'envoi de factures papier par courrier postal à partir de la prochaine facture. Toutefois, si le délai entre l'annulation du contrat et l'émission de la prochaine facture est trop court, l'annulation pourra prendre effet lors de la facture suivante. La facture étant l'appel à paiement des montants liés au contrat d'eau d'iléo, la résiliation de ce contrat emporte résiliation du service de l'e-facture.

Délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 121-21 du code de la consommation, en cas de souscription au service via l'utilisation d'une ou plusieurs techniques de commercialisation à distance, sans la présence physique simultanée des parties, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Ce délai de 14 jours court à compter de la réception par la société iléo de l'acceptation de la souscription au service e-facture par le client. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvré suivant. Ce droit de rétractation s'exerce par le client par l'envoi d'un simple e-mail en mentionnant sa référence client sur le site internet www.mel-ileo.fr