

DOCUMENT D'INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

I. Informations générales

Le SIDEN-SIAN est un syndicat mixte regroupant plus de 700 communes sur plusieurs départements, avec les compétences à la carte suivantes : production d'eau destinée à la consommation humaine, distribution d'eau destinée à la consommation humaine, assainissement collectif, assainissement non collectif, gestion des eaux pluviales urbaines et défense extérieure contre l'incendie.

Noréade, la Régie du SIDEN-SIAN, dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, exerce les différentes compétences et exploite en direct les ouvrages et les réseaux d'eau et d'assainissement du SIDEN-SIAN.

II. Organisation des services

Le Siège de Noréade, regroupant la Direction et tous les services généraux, se situe au 23, Avenue de la Marne - CS 90101 - 59443 WASQUEHAL CEDEX Tél. 03.20.66.43.43 - Fax : 03.20.66.44.44

Noréade dispose également de 8 centres d'exploitation répartis sur le territoire du SIDEN-SIAN pour assurer un service public de proximité. Le centre dont vous dépendez figure sur la fiche tarifaire jointe.

III. Tarif du service et modalités 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.

◆ Distribution de l'eau

✓ **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 ».

✓ **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.

✓ **Préservation des ressources en eau** : cette redevance est versée aux Agences de l'Eau pour la protection de la ressource en eau et la sécurisation des équipements publics.

◆ Assainissement collectif

✓ **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.

✓ **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).

◆ 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. Lorsque ce service est géré par Noréade, 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.

◆ Organismes publics

✓ **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.

✓ **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 d'eau 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...

✓ **Taxe Voies Navigables de France (VNF)** : appliquée dans les régions où l'eau est prélevée ou rejetée dans les rivières, les fleuves ou les canaux

navigables, cette taxe est utilisée par les Voies Navigables de France pour l'entretien de ces voies d'eau.

✓ **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 et des frais d'ouverture de branchement si cette ouverture est nécessaire. En l'absence d'abonné précédent, le branchement est réputé fermé.

3. Tarifs applicables pour des travaux (branchement, extension...)

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. Pénalités ou tarifs applicables pour certains travaux urgents

Les tarifs correspondants sont indiqués dans la fiche tarifaire jointe.

5. Modalités de paiement

Différents modes de paiement sont à votre disposition : le prélèvement automatique semestriel ou mensuel, le chèque, le TIP, le mandat compte (paiement gratuit en espèces à La Poste) et la carte bancaire sur Internet.

IV. Modalités de révision des tarifs

Les tarifs de Noréade sont fixés par délibération et font l'objet, à minima, d'une révision annuelle. Ils peuvent toutefois faire l'objet d'une révision unilatérale en cours d'année par délibération du Conseil d'Administration.

Les délibérations fixant les tarifs sont consultables au Siège de Noréade ou dans les différents centres d'exploitation

V. Délai d'exécution du service

Si le branchement d'eau existe et est fermé depuis moins de 2 ans, le service est effectif au plus tard dans les 72h suivant la fin du délai de rétractation (soit 14 jours après la date de signature du contrat), sauf en cas de demande expresse d'exécution anticipée du service (formulaire en annexe à compléter) où le délai sera de 72h à compter de la réception de la demande d'exécution anticipée, avec le contrat.

Si le branchement d'eau n'existe pas ou est fermé depuis plus de 2 ans, un devis sera établi dans les 15 jours suivant la demande. La mise en service du branchement sera effective, sous réserve de l'obtention des autorisations requises (ATP, DICT), au plus tard 2 mois après la réception du devis signé portant la mention « lu et approuvé » et accompagné de l'acompte et des documents nécessaires à sa réalisation.

VI. Durée du contrat et résiliation

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 Noréade par écrit (courrier, mail ou fax), 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 redevable des consommations jusqu'à l'arrivée éventuelle d'un nouveau contractant.

VII. Réclamations et garanties légales

1. Réclamations

Toute réclamation est à adresser par écrit (courrier, mail ou fax) à votre centre d'exploitation ou au Siège de la Régie, dont les coordonnées sont reprises ci-avant.

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



2. Garanties légales

Noréade est tenu de respecter les garanties légales et en particulier, conformément à l'article L 133-3 du Code de la Consommation :

- la garantie de conformité applicable en cas de défaut de conformité existant le jour de l'acquisition, dont la mise en œuvre est limitée à 1 an à partir du jour de prise de possession du produit ;
- la garantie relative aux défauts de la chose vendue, conformément à la réglementation en vigueur, notamment en matière de vices cachés ou du fait de produit défectueux.

Toute demande de mise en œuvre des garanties légales est à adresser par écrit (courrier, mail ou fax) à votre centre d'exploitation ou au Siège de la Régie, dont les coordonnées sont reprises ci-avant.

VIII. Eco-consommation

Noréade 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.

IX. Informations relatives au droit de rétractation et formulaire

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 centre d'exploitation, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (courrier, mail ou fax). 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 la 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 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 avez demandé 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.

3. Modèle de formulaire de rétractation

Le formulaire ci-dessous doit être obligatoirement complété et transmis à votre centre d'exploitation.

ATTESTATION DE PRISE DE CONNAISSANCE

Je (nous) soussigné(s)
demeurant
et sollicitant un contrat d'abonnement au service d'eau potable pour l'adresse suivante :

reconnais (sons) avoir pris connaissance du document d'informations précontractuelles avant la signature du contrat et avoir reçu le règlement de service de distribution d'eau potable.

Cocher ci-dessous la case correspondant à votre choix et rayer la mention inutile :

- Je souhaite que mon branchement **soit ou reste ouvert** avant la fin du délai de rétractation (14 jours) dès réception par Noréade de l'ensemble des pièces du contrat et je m'engage à régler le montant des prestations et consommations réelles qui me seront fournies en cas de rétractation, et ce jusqu'à la date de notification de celle-ci au service abonnés de mon centre Noréade;
- Je souhaite attendre l'expiration du délai de rétractation de 14 jours pour l'ouverture du branchement. Celui-ci sera maintenu fermé durant cette période.

Fait à

Le ____ / ____ / _____

Signature(s) précédée(s) de la mention « lu et approuvé ».

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention du Service Abonnés de Noréade,

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 (voir en haut du contrat) :

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

Votre référence :

Adresse du branchement d'eau :

Fait à

Le ____ / ____ / _____

Signature (s) de (ou des) l'abonné (s)

DOCUMENT D'INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

I. Informations générales

Le SIDEN-SIAN est un syndicat mixte regroupant plus de 700 communes sur plusieurs départements, avec les compétences à la carte suivantes : production d'eau destinée à la consommation humaine, distribution d'eau destinée à la consommation humaine, assainissement collectif, assainissement non collectif, gestion des eaux pluviales urbaines et défense extérieure contre l'incendie.

Noréade, la Régie du SIDEN-SIAN, dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, exerce les différentes compétences et exploite en direct les ouvrages et les réseaux d'eau et d'assainissement du SIDEN-SIAN.

II. Organisation des services

Le Siège de Noréade, regroupant la Direction et tous les services généraux, se situe au 23, Avenue de la Marne - CS 90101 - 59443 WASQUEHAL CEDEX Tél. 03.20.66.43.43 - Fax : 03.20.66.44.44

Noréade dispose également de 8 centres d'exploitation répartis sur le territoire du SIDEN-SIAN pour assurer un service public de proximité. Le centre dont vous dépendez figure sur la fiche tarifaire jointe.

III. Tarif du service et modalités 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.

◆ Distribution de l'eau

✓ **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 ».

✓ **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.

✓ **Préservation des ressources en eau** : cette redevance est versée aux Agences de l'Eau pour la protection de la ressource en eau et la sécurisation des équipements publics.

◆ Assainissement collectif

✓ **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.

✓ **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).

◆ 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. Lorsque ce service est géré par Noréade, 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.

◆ Organismes publics

✓ **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.

✓ **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 d'eau 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...

✓ **Taxe Voies Navigables de France (VNF)** : appliquée dans les régions où l'eau est prélevée ou rejetée dans les rivières, les fleuves ou les canaux

navigables, cette taxe est utilisée par les Voies Navigables de France pour l'entretien de ces voies d'eau.

✓ **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 et des frais d'ouverture de branchement si cette ouverture est nécessaire. En l'absence d'abonné précédent, le branchement est réputé fermé.

3. Tarifs applicables pour des travaux (branchement, extension...)

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. Pénalités ou tarifs applicables pour certains travaux urgents

Les tarifs correspondants sont indiqués dans la fiche tarifaire jointe.

5. Modalités de paiement

Différents modes de paiement sont à votre disposition : le prélèvement automatique semestriel ou mensuel, le chèque, le TIP, le mandat compte (paiement gratuit en espèces à La Poste) et la carte bancaire sur Internet.

IV. Modalités de révision des tarifs

Les tarifs de Noréade sont fixés par délibération et font l'objet, à minima, d'une révision annuelle. Ils peuvent toutefois faire l'objet d'une révision unilatérale en cours d'année par délibération du Conseil d'Administration.

Les délibérations fixant les tarifs sont consultables au Siège de Noréade ou dans les différents centres d'exploitation

V. Délai d'exécution du service

Si le branchement d'eau existe et est fermé depuis moins de 2 ans, le service est effectif au plus tard dans les 72h suivant la fin du délai de rétractation (soit 14 jours après la date de signature du contrat), sauf en cas de demande expresse d'exécution anticipée du service (formulaire en annexe à compléter) où le délai sera de 72h à compter de la réception de la demande d'exécution anticipée, avec le contrat.

Si le branchement d'eau n'existe pas ou est fermé depuis plus de 2 ans, un devis sera établi dans les 15 jours suivant la demande. La mise en service du branchement sera effective, sous réserve de l'obtention des autorisations requises (ATP, DICT), au plus tard 2 mois après la réception du devis signé portant la mention « lu et approuvé » et accompagné de l'acompte et des documents nécessaires à sa réalisation.

VI. Durée du contrat et résiliation

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 Noréade par écrit (courrier, mail ou fax), 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 redevable des consommations jusqu'à l'arrivée éventuelle d'un nouveau contractant.

VII. Réclamations et garanties légales

1. Réclamations

Toute réclamation est à adresser par écrit (courrier, mail ou fax) à votre centre d'exploitation ou au Siège de la Régie, dont les coordonnées sont reprises ci-avant.

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



2. Garanties légales

Noréade est tenu de respecter les garanties légales et en particulier, conformément à l'article L 133-3 du Code de la Consommation :

- la garantie de conformité applicable en cas de défaut de conformité existant le jour de l'acquisition, dont la mise en œuvre est limitée à 1 an à partir du jour de prise de possession du produit ;
- la garantie relative aux défauts de la chose vendue, conformément à la réglementation en vigueur, notamment en matière de vices cachés ou du fait de produit défectueux.

Toute demande de mise en œuvre des garanties légales est à adresser par écrit (courrier, mail ou fax) à votre centre d'exploitation ou au Siège de la Régie, dont les coordonnées sont reprises ci-avant.

VIII. Eco-consommation

Noréade 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.

IX. Informations relatives au droit de rétractation et formulaire

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 centre d'exploitation, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (courrier, mail ou fax). 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 la 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 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 avez demandé 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.

3. Modèle de formulaire de rétractation

Le formulaire ci-dessous doit être obligatoirement complété et transmis à votre centre d'exploitation.

ATTESTATION DE PRISE DE CONNAISSANCE

Je (nous) soussigné(s)

demeurant

et sollicitant un contrat d'abonnement au service d'eau potable pour l'adresse suivante :

.....

reconnais (sons) avoir pris connaissance du document d'informations précontractuelles avant la signature du contrat et avoir reçu le règlement de service de distribution d'eau potable.

Cocher ci-dessous la case correspondant à votre choix et rayer la mention inutile :

Je souhaite que mon branchement **soit ou reste ouvert** avant la fin du délai de rétractation (14 jours) dès réception par Noréade de l'ensemble des pièces du contrat et je m'engage à régler le montant des prestations et consommations réelles qui me seront fournies en cas de rétractation, et ce jusqu'à la date de notification de celle-ci au service abonnés de mon centre Noréade;

Je souhaite attendre l'expiration du délai de rétractation de 14 jours pour l'ouverture du branchement. Celui-ci sera maintenu fermé durant cette période.

Fait à

Le ____ / ____ / _____

Signature(s) précédée(s) de la mention « lu et approuvé ».

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention du Service Abonnés de Noréade,

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 (voir en haut du contrat) :

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

Votre référence :

Adresse du branchement d'eau :

Fait à

Le ____ / ____ / _____

Signature (s) de (ou des) l'abonné (s)