

## Message aux abonnés du service de l'eau de La Fouillouse



Madame, Monsieur,

Les équipes de Veolia sont heureuses de vous

compter parmi leurs **nouveaux abonnés** à partir du **1er janvier**.

Nous vous présentons les **informations clés** à retenir concernant votre service d'alimentation en eau potable : ce qui vous sera facturé, comment bénéficier de vos services en ligne, de la mensualisation, du prélèvement et l'ensemble des bons gestes pour vous et pour la planète.

Passez de belles fêtes de fin d'année en prenant soin de vous et de vos proches

Votre service Consommateurs



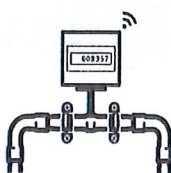
### Bénéficiez de services en ligne en créant votre espace personnel sécurisé

**Pour consulter la situation de votre compte, gérer votre contrat, payer en ligne, être alerté en cas d'incident sur le réseau d'eau potable ou obtenir d'autres informations sur votre contrat ou l'eau de votre commune** connectez vous à notre appli ou notre agence en ligne. Puis saisissez les informations disponibles sur le courrier joint de Saint-Etienne Métropole (Numéro de contrat | Nom pour l'abonnement | Numéro de Compteur | Adresse)

#### Votre **TÉLÉRELEVÉ**

(lecture de l'index de votre compteur à distance)

La mise en oeuvre de ce nouveau contrat nécessite une période de transition afin d'intégrer les données télé relevé dans notre système d'information. **Les données quotidiennes: relevé de compteur et votre consommation seront ainsi disponibles dès avril.** Vous en serez informés par mail ou SMS si ces informations nous ont bien été transmises par vos soins au préalable.



### Contactez nous comme vous le souhaitez



#### Appli "Veolia et moi"

Android ou Apple en flashant le QR code correspondant ci-contre



#### Agence en ligne [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)

**0969 323 458\***

du lundi au vendredi de 8 h à 19 h / samedi de 9 h à 12 h

\*Appel non surtaxé - 24/7 pour les urgences techniques



#### Veolia Eau

TSA 50119 - 37911 Tours Cedex 9



#### À notre accueil Consommateurs

4 place d'Armes à Saint Chamond

lundi, mercredi, vendredi de 9 h à 12 h

Sur rendez-vous téléphonique depuis [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)





## Votre calendrier de facturation

Janvier 2021	Mai 2021	Novembre 2021
<p><b>Facture de fin de contrat établie par Suez.</b> Elle inclura :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 mois d'abonnement</b> de novembre à avril 2021</li> <li>• <b>8 mois de consommation</b> de mai à décembre calculée à partir de l'index télérelevé au 31 décembre 2020</li> </ul>	<p><b>1ère facture de Veolia</b> avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 mois d'abonnement</b> de mai à octobre</li> <li>• <b>4 mois de consommation</b> de janvier à avril</li> </ul>	<p><b>Facture en cycle</b> avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 mois d'abonnement</b> de novembre à avril</li> <li>• <b>6 mois de consommation</b> de mai à octobre</li> </ul>

### Comment régler votre facture Veolia ?



**par prélèvement automatique**  
en envoyant rapidement votre RIB  
ou RIP à TSA 50119 - 37911 Tours  
Cedex 9



**par carte bancaire** via notre  
agence en ligne ou notre appli  
Veolia et moi



**par courrier en envoyant votre  
chèque à l'ordre de Veolia ou  
votre TIP** à l'adresse "Veolia,  
Centre de paiements, TSA 10242  
6990 Lyon Cedex 02"



### INFO Prélèvement et mensualisation

Pour assurer la sécurité de vos données bancaires, ces dernières ne nous ont pas été transmises.

Sans action de votre part vous ne serez donc plus prélevé automatiquement à chaque facture ou mensuellement.

Si vous souhaitez conserver ce service ou commencer à l'utiliser, nous vous invitons à nous contacter dès lundi 4 janvier en vous munissant de vos coordonnées bancaires.

Vous pourrez alors opter pour le prélèvement automatique, pour la mensualisation et pour la facture dématérialisée.

### Votre nouveau règlement de service

Ce document définit les prestations assurées ainsi que les obligations respectives de l'exploitant et des abonnés.

### La politique de confidentialité des données à caractère personnel

Vos données sont collectées et utilisées pour assurer les services pour lesquels nous sommes missionnés, consultables, modifiables par vos soins, toujours bien gardées, conservées pendant la durée de notre relation contractuelle et pendant 4 ans après son terme, non transmises à des tiers à des fins commerciales, sans votre autorisation.

**Ces 2 documents sont consultables en version numérique sur [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr) ou sur simple demande par courrier.**



### Des services de retranscription pour les personnes en situation de handicap visuel ou auditif

disponibles depuis  
[www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)

À savoir