

**CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES
AUX MODALITES DE PRELEVEMENT SEPA**

- Le prélèvement SEPA (Single Euro Payments Area – Espace unique de paiement en euros) est un prélèvement harmonisé au niveau européen. Mis en place progressivement depuis novembre 2010, le prélèvement SEPA remplace définitivement le prélèvement classique depuis le 1^{er} mai 2014.
 - ✓ Si vous aviez déjà autorisé un prélèvement sur votre compte, celui-ci a été automatiquement transformé en prélèvement SEPA sans aucune action nécessaire de votre part. Les prélèvements réguliers en cours continuent de fonctionner après le 1^{er} mai 2014.
- Les conditions spécifiques du prélèvement SEPA :
 - ✓ Vous avez 13 mois pour contester un prélèvement non autorisé effectué sur votre compte.
 - ✓ C'est désormais directement à Grand Belfort Communauté d'Agglomération que vous voulez payer par prélèvement, que vous adressez le formulaire d'autorisation qui comprend toutes les informations nécessaires au prélèvement. C'est Grand Belfort Communauté d'Agglomération qui conserve ce formulaire.
 - ✓ Vous êtes informé préalablement – au moins 14 jours avant sauf accord bilatéral – par le créancier du montant et de la date du prélèvement par tous moyens (facture, échéancier, avis...).
 - ✓ Vous pouvez vous opposer gratuitement à une opération de prélèvement jusqu'à un jour ouvrable avant la date d'échéance de l'opération auprès de votre banque.
- Comment mettre en place un prélèvement ?

Le service Gestion des Usagers met à votre disposition sous forme papier ou électronique un formulaire d'autorisation de prélèvement (désormais appeler « mandat de prélèvement ») qui est l'expression de votre consentement. Vous devez nous le retourner daté et signé, accompagné de vos coordonnées bancaires au format européen (IBAN) qui figurent sur votre relevé d'identité bancaire (RIB). Votre banque sera informée directement par le service de Grand Belfort Communauté d'Agglomération.

- ✓ Pour toute modification du contrat de prélèvement en cours d'année (adresse, titulaire du compte, etc.), un nouveau mandat de prélèvement doit être rempli.
 - ✓ Un contrat de prélèvement est établi par compteur et non par abonné. En cas de déménagement, un nouveau mandat de prélèvement doit être transmis avec la nouvelle demande d'abonnement. En cas d'abonnements multiples, un mandat de prélèvement doit être établi pour chaque abonnement.
- Suis-je informé de la date et des montants des prélèvements qui vont se présenter sur mon compte ?

Pour les prélèvements mensuels, un échéancier détaillé vous est communiqué après traitement de votre mandat de prélèvement. Il est accompagné d'une copie de votre contrat, complété des numéros de référence obligatoires (Référence Unique du Mandat « RUM » et Identifiant Créancier SEPA « ICS »). Ces informations seront à transmettre en cas de réclamation ou révocation.

Pour les prélèvements semestriels, la date de prélèvement et le montant correspondent aux informations portées sur votre facture. Après traitement de votre mandat de prélèvement, vous recevez un courrier de confirmation accompagné d'une copie de votre contrat, complété des numéros de référence obligatoires (Référence Unique du Mandat « RUM » et Identifiant Créancier SEPA « ICS »). Ces informations seront à transmettre en cas de réclamation ou révocation.

- Le prélèvement est-il payant ?

La mise en place du prélèvement peut être facturée par votre banque. Vérifiez les plaquettes tarifaires qui vous sont adressées par votre banque ou sur son site Internet.

- Comment mettre fin à un mandat de prélèvement ?
 - ✓ À tout moment, vous pouvez mettre fin à un mandat de prélèvement (révocation) en donnant l'ordre par écrit au service Gestion des Usagers de ne plus émettre de prélèvement. La révocation est gratuite en ce qui concerne les services de Grand Belfort Communauté d'Agglomération.
 - ✓ Si aucun ordre de prélèvement n'a été présenté par Grand Belfort Communauté d'Agglomération pendant une période de 36 mois, votre mandat de prélèvement cesse automatiquement d'être valable.
- Comment contester un prélèvement SEPA ?

En cas de désaccord avec Grand Belfort Communauté d'Agglomération, par exemple sur le montant d'une facture, contactez au plus tôt le service Gestion des Usagers. Toute facture peut être rectifiée indépendamment du prélèvement automatique à intervenir. Si vous souhaitez toutefois vous opposer au prélèvement, vous pouvez vous adresser à votre banque dans les conditions suivantes :

- ✓ Si votre compte n'a pas encore été débité du prélèvement :

Avant la date prévue du prélèvement et sans remettre en cause le mandat de prélèvement, vous pouvez faire opposition auprès de votre banque, c'est-à-dire lui demander de ne pas débiter ce prélèvement sur votre compte. Si le prélèvement n'a pas été interrompu par Grand Belfort Communauté d'Agglomération, la banque le rejetterait. Mais des délais techniques sont toutefois à prévoir pour l'exécution de votre demande.

ATTENTION : Contester un prélèvement n'annule pas votre dette, vous devrez régler votre litige directement avec Grand Belfort Communauté d'Agglomération et lui régler les sommes éventuellement dues par un autre moyen de paiement.

- ✓ Si votre compte a déjà été débité du prélèvement :

- Dans le cas où vous avez autorisé le prélèvement :

Vous pouvez contester un prélèvement autorisé dans un délai de 8 semaines à compter du débit de votre compte et demander à votre banque le remboursement du montant débité. La banque doit, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande, soit vous rembourser soit justifier de son refus de rembourser.

- Dans le cas où vous n'avez pas autorisé le prélèvement :

Vous pouvez contester un prélèvement que vous n'avez pas autorisé. Dans ce cas vous avez un délai de 13 mois suivant la date de débit du compte. La banque devra vous rembourser le montant du débit. Ce remboursement sera annulé s'il apparaît par la suite que vous aviez autorisé ce prélèvement.

- Les conséquences d'une absence de provision :

Vous devez prévoir une provision suffisante sur votre compte le jour du prélèvement afin d'éviter que le prélèvement soit rejeté et que ce rejet génère des frais bancaires.

⊗ 2 rejets consécutifs de prélèvement ou 3 rejets non consécutifs entraîneront la résiliation d'un contrat de prélèvement mensuel.

Pour l'année en cours, le rejet est définitif. Une nouvelle demande de prélèvement pourra être présentée par l'abonné pour l'année suivante.

CONDITIONS GENERALES

- Le montant des échéances mensuelles est fixé par Grand Belfort Communauté d'Agglomération en fonction de la consommation de l'abonné. Le montant global de prélèvement représente 80% de la consommation de référence, réparti en 10 échéances de février à novembre.

Les prélèvements sont effectués le 15 de chaque mois. Le montant des échéances est arrondi au centime d'euro.

- ✓ Si la demande intervient en cours d'année, le montant mensuel est calculé au prorata.
- ✓ Pour toute création d'abonnement (pas de consommation de référence), le montant global de prélèvement représente 80% d'une consommation de référence déterminée par le service Gestion des Usagers en fonction de la composition du foyer.
- ✓ Si la demande intervient en cours d'année, le montant mensuel est proratisé.
- Les demandes de prélèvements réceptionnées avant le 30 juin sont prises en compte pour l'année en cours. Pour toute demande réceptionnée après cette date, le prélèvement mensuel est mis en place pour l'année suivante.
- Si la consommation présente une variation importante, une révision du montant des mensualités peut être examinée en contactant le service Gestion des Usagers.
- En décembre, une facture de solde est calculée en fonction de l'index relevé en fin d'année :
 - ✓ Si les prélèvements ont été trop élevés, le surplus sera automatiquement reversé sur le compte bancaire de l'utilisateur, dans un délai de 3 mois.
 - ✓ Si ces prélèvements ont été inférieurs à la consommation, le solde, déduction faite des prélèvements déjà effectués, sera prélevé sur le compte le 15 janvier suivant.
- Pour toute modification du contrat de prélèvement en cours d'année (adresse, titulaire du compte, etc.), un nouveau mandat de prélèvement doit être rempli.
 - ✓ Un contrat de prélèvement mensuel est établi par compteur et non par abonné. En cas de déménagement, un nouveau mandat de prélèvement doit être transmis avec la nouvelle demande d'abonnement. En cas d'abonnements multiples, un mandat de prélèvement doit être établi pour chaque abonnement.
- En cas de résiliation de l'abonnement, une facture d'arrêt de compte est calculée sur la base de l'index fourni par l'utilisateur lors du départ :
 - ✓ Si les prélèvements ont été trop élevés, le surplus sera automatiquement reversé sur le compte bancaire de l'utilisateur, dans un délai de 3 mois à compter de la demande de résiliation.
 - ✓ Si ces prélèvements ont été inférieurs à la consommation, le solde, déduction faite des prélèvements déjà effectués, sera prélevé sur le compte dans un délai de 3 mois à compter de la date de résiliation.

- Sauf avis contraire de l'utilisateur, le contrat de prélèvement mensuel est reconduit tacitement chaque année.
- ✓ Pour mettre fin à ce contrat, il suffit d'en informer le service gestion des usagers par écrit (lettre simple ou courriel).
 - ⊗ 2 rejets consécutifs de prélèvement ou 3 rejets non consécutifs entraîneront la résiliation du contrat de prélèvement mensuel.
 - ⊗ Pour l'année en cours, le rejet est définitif.
 - ⊗ Une nouvelle demande de prélèvement devra être présentée par l'abonné s'il souhaite renouveler les prélèvements l'année suivante.

***Consultez nos informations et gérez votre contrat sur l'agence en ligne :
www.grandbelfort.fr Rubrique Eau et Assainissement***