

Abonnés Eau Potable
des communes de Flagey
Echezeaux, Gilly-les-citeaux,
Vosne-Romanée, Vougeot :

MESSAGE IMPORTANT

Geurey-Chambertin
Nuits-Saint-Georges
Communauté de Communes

POINT IMPORTANT CONCERNANT VOTRE NOUVEAU CONTRAT

CALENDRIER DE FACTURATION

Février 2024	Juillet 2024	Janvier 2025	Juillet 2025
<p>Dernière facture de Suez soldant la consommation et l'abonnement jusqu'au 31 décembre 2023</p>	<p>Première facture de Veolia correspondant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 12 mois d'abonnement au titre de l'année 2024 ❑ Consommation du dernier relevé effectué par Suez au 1er relevé effectué par Veolia en juin 2024 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Abonnement du 1er semestre 2025 ❑ Consommation de juillet à décembre 2024 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Abonnement du second semestre 2025 ❑ Consommation de mi-décembre 2024 à mi-juin 2025



UN ACCUEIL À L'ESPACE FRANCE SERVICES

Nous sommes à votre disposition chaque dernier lundi du mois de 9h à 12h et de 13h30 à 15h30 pour répondre à toutes vos questions !



3 rue Jean Moulin à Nuits-St-Georges

SOLIDARITÉ



En cas de difficultés de paiement, **nous vous invitons à nous en informer au plus vite**. Nous pourrions à titre exceptionnel accepter **le paiement de votre facture en plusieurs fois**.

De plus, Veolia met en place un dispositif solidaire pour aider les abonnés en difficulté de paiement : **le chèque eau**. Cette solution permet, en fonction des conditions de ressource, de vous aider par un **paiement partiel ou complet de votre facture d'eau**.

RELEVER LES COMPTEURS À DISTANCE

Votre compteur est actuellement équipé d'un module radio qui permet de relever à distance votre consommation deux fois par an au moment de la facturation et de suivre votre consommation au quotidien. Suite au changement de délégataire, **la technologie des réseaux de communication étant différente, nous devons changer votre compteur**.

La campagne de déploiement aura lieu **en 2024**. **Vous serez averti par courrier ou par mail lorsque le changement de votre compteur sera programmé**. Cette intervention est prise en charge dans le cadre de votre contrat.

TRUCS & ASTUCES POUR VOUS FACILITER LA VIE

INFORMATIONS PRÉLÈVEMENT & 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 plus prélevé automatiquement à chaque facture.**
- ❑ Si vous souhaitez conserver ce service ou commencer à l'utiliser, **pensez à nous transmettre vos coordonnées bancaires** via notre agence en ligne www.eau.veolia.fr ou notre appli "Veolia et moi" en vous munissant des informations précisées dans ce courrier.

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

JE RENSEIGNE MES DONNÉES PERSONNELLES POUR ÊTRE CORRECTEMENT INFORMÉ

Nous disposons de plusieurs canaux de communication pour vous contacter (courrier, email, sms).

Autant de moyens qui nous sont indispensables **pour vous informer en toute situation** :

- ❑ vous transmettre les mesures de restriction en cas de crise (qualité eau, sécheresse, ...)
- ❑ vous alerter en cas de suspicion de fuite
- ❑ recueillir votre ressenti lors d'enquête de satisfaction
- ❑ vous alerter en cas de retard de paiement pour limiter les pénalités



Vérifier voire modifier vos données directement depuis votre espace personnel ou en utilisant les autres moyens pour nous contacter

Gérez votre contrat facilement en créant votre espace personnel

depuis l'app [Veolia & moi](#) ou le site www.eau.veolia.fr

Les informations nécessaires à cette création sont disponibles dans ce courrier :

- ❑ Votre référence
- ❑ Votre nom pour l'abonnement
- ❑ Votre adresse postale

À savoir

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. Elles sont consultables, modifiables par vos soins, toujours bien gardées, conservées pendant la durée de notre relation contractuelle et pendant 5 ans après son terme. Elles ne sont pas transmises à des tiers à des fins commerciales, sans votre autorisation.

Ces deux documents sont consultables en version numérique sur www.eau.veolia.fr ou sur simple demande par courrier.

Manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité

Si vous constatez un manquement de Veolia à ces principes dans le traitement des demandes, vous pouvez le signaler par écrit via notre formulaire de contact (motif Réclamation) disponible sur notre site internet eau.veolia.fr en précisant dans votre message la mention « Manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité ».

Nous contacter comme vous le souhaitez



Appli "Veolia et moi"

Android ou Apple en flashant le QR code ci-contre



Agence en ligne www.eau.veolia.fr

0969 323 458*

du lundi au vendredi de 8 h à 19 h / samedi de 9 h à 12 h | 24/7 pour les urgences techniques

*Appel non surtaxé



Veolia Eau

TSA 50119 - 37911 Tours Cedex 9



Accueil Consommateurs

3 rue Jean Moulin à Nuits-Saint-Georges

