Août 2025

CHANGEMENT DE SITUATION

DOCUMENT COMPLÉTÉ À REMETTRE AU SDEA PAR VOIE POSTALE OU PAR COURRIEL : accueil.clients@sdea.fr

1. ABONNEMENT CONCERNÉ PAR LA DEMANDE

N° de contrat ou N° client : .....

NOM et Prénom / Dénomination sociale de l'abonné actuel : .....

LIEU DESSERVI PAR L'ABONNEMENT :

Adresse (n° et rue) : ..... Appartement n° : .....

Commune : ..... Code postal : .....

Téléphone fixe : ..... Mobile : .....

Courriel : .....

2. CHANGEMENT À RÉALISER

☐ **MODIFICATION D'UN NOM D'USAGE (SUITE À UN MARIAGE, UN DÉCÈS...)**

Nouveau nom d'usage : .....

Pièce à joindre : copie de la pièce d'identité, copie d'un acte d'état civil avec le nouveau nom d'usage en cas de mariage, ou copie du certificat de décès *****

☐ **MODIFICATION DU PRÉNOM**

Nouveau prénom : .....

*Pièce à joindre : copie de la pièce d'identité avec le nouveau prénom******

☐ **AJOUT D'UN CO-TITULAIRE DE L'ABONNEMENT (concubinage, mariage, colocation...)**

☐ Mme ☐ M NOM et Prénom : ..... Date de naissance : .....

*Pièce à joindre : copie de la pièce d'identité du titulaire de l'abonnement et du co-titulaire à ajouter******

☐ **RETRAIT D'UN CO-TITULAIRE DE L'ABONNEMENT**

☐ Mme ☐ M NOM et Prénom : ..... Date de naissance : .....

*Pièce à joindre : copie de la pièce d'identité de l'ensemble des titulaires de l'abonnement******

☐ **MODIFICATION DE LA DÉNOMINATION SOCIALE**

Nouvelle dénomination sociale : .....

Pièce à joindre : copie de l'extrait Kbis de moins de 3 mois avec la nouvelle dénomination

ATTENTION ! Le changement ne sera applicable qu'à la prochaine facturation.

Je reconnais avoir pris connaissance du document d'information précontractuelle joint à ma demande.

Le : ..... à : .....

Signature de **l'abonné actuel** *(précédée de la mention manuscrite « Bon pour accord »)* :

.....

Je reconnais avoir pris connaissance du document d'information précontractuelle joint à ma demande.

Le : ..... à : .....

Signature du **nouvel abonné** en cas d'ajout de co-titulaire : *(précédée de la mention manuscrite « Bon pour accord »)* :

.....

*****Ces pièces sont uniquement destinées à traiter votre demande et seront détruites une fois l'opération réalisée.

SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT ALSACE-MOSELLE
ESPACE EUROPÉEN DE L'ENTREPRISE • SCHILTIGHEIM • CS 10020 • 67013 STRASBOURG CEDEX
SERVICE USAGERS-CLIENTS : 03 88 19 29 99 - accueil.clients@sdea.fr • www.sdea.fr

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter votre demande. Les destinataires des informations sont les agents techniques et administratifs du SDEA dans la limite de leurs attributions respectives, et le cas échéant les services du Trésor Public. Vos données seront conservées pour la durée nécessaire au traitement de votre demande, augmentée le cas échéant des délais de recours. Sauf mention contraire, l'ensemble des champs du formulaire sont obligatoires pour traiter votre demande. Conformément à la loi « informatique et libertés » et au règlement européen relatif à la protection des données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de portabilité et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au délégué à la protection des données du SDEA par courrier au SDEA ou par courriel à contact.cil@sdea.fr.

DOCUMENT D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

L.111-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION ET SUIVANTS

Ne concerne que les usagers particuliers ou les entreprises comptant au plus 5 salariés

SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT ALSACE-MOSELLE
ESPACE EUROPÉEN DE L'ENTREPRISE • SCHILTIGHEIM • CS 10020 • 67013 STRASBOURG CEDEX
SERVICE USAGERS-CLIENTS : 03 88 19 29 99 - accueil.clients@sdea.fr • www.sdea.fr

CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU SERVICE

En fonction de ses compétences, transférées par les communes ou regroupements de communes, le SDEA a pour missions :

• **En eau potable** : l'acheminement d'eau par le prélèvement dans le milieu naturel, la potabilisation et la distribution conformément aux exigences du code de la santé publique.

• **En assainissement collectif** : la collecte, le transport et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales avant leur rejet au milieu naturel.

Le service peut également comprendre l'élimination ou la valorisation des boues produites lors des traitements.

• **En assainissement non collectif** : contrôler les installations d'assainissement non collectif afin de prévenir les risques sanitaires et environnementaux.

• **Le service comprend également les relations avec le consommateur** telles que l'information, la gestion des demandes ou encore la facturation.

MODALITÉS DE FIXATION DU PRIX DES SERVICES

DEMANDE DE TRAVAUX (BRANCHEMENTS, EXTENSIONS...)

L'estimation financière des travaux figure dans le formulaire d'Acceptation de Travaux. Tout dépassement fera l'objet d'une estimation complémentaire soumise pour accord. À défaut d'acceptation, seules les dépenses effectivement engagées, ainsi que la remise en état des lieux, seront facturées.

DEMANDE DE TRAVAUX PONCTUELS (INTERVENTIONS SUR COMPTEURS, DÉSORDRES SUR BRANCHEMENTS D'ASSAINISSEMENT)

Le prix est indiqué dans le formulaire de demande de travaux établi et qui sera soumis pour accord avant tout début d'exécution.

ABONNEMENT EAU

La souscription d'abonnement astreint le nouvel abonné au paiement de sa facture d'eau et/ou d'assainissement.
En cas de résiliation, se référer au paragraphe « Conditions et Modalités de Résiliation » au verso.

FACTURE D'EAU ET/OU D'ASSAINISSEMENT

Elle se compose :

- D'une part fixe comprenant l'entretien et l'amélioration des ouvrages, des réseaux et des compteurs.
- D'une part variable proportionnelle à la consommation.
- Des redevances de l'Agence de l'Eau : pollution, modernisation et le cas échéant la redevance pour prélèvement.
- Et éventuellement, de la redevance pour les Voies Navigables de France.

Les tarifs de la part fixe et de la part variable sont fixés par délibération de vos élus compétents.
Dans le cas où le SDEA exerce uniquement la gestion de votre abonnement et que le service est confié à un délégataire privé, le tarif appliqué est revu selon les modalités conventionnellement établies entre le délégataire et la collectivité délégante.
Les redevances Agence de l'Eau sont fixées annuellement par le Conseil d'Administration de l'Agence de l'Eau Rhin Meuse.
La redevance Voies Navigables de France est fixée par décret ministériel.
Le détail des tarifs des services Eau et Assainissement est disponible sur www.sdea.fr/LES SERVICES par téléphone au 03.88.19.29.99 ou dans votre centre SDEA de proximité.

DÉLAIS D'EXÉCUTION DU SERVICE

INTERVENTIONS	DÉLAIS
Branchements	1 mois après la fin du délai de rétractation ou selon la date convenue avec l'usager
Abonnement Eau	À la fin du délai de rétraction ou sous 48 heures suite à demande d'exécution anticipée
Travaux ponctuels	À la fin du délai de rétraction ou immédiat en cas d'urgence suite à demande d'exécution anticipée

INFORMATIONS GÉNÉRALES

IDENTITÉ

Syndicat des Eaux et d'Assainissement Alsace-Moselle, 1 rue de Rome Espace Européen de l'Entreprise - Schiltigheim CS 10020 67013 STRASBOURG CEDEX - SIREN : 256 701 152 / NAF : 8412Z - Tel : 03.88.19.29.19 - : www.sdea.fr.

Tournez SVP ››

GARANTIES LÉGALES

Sur toute pièce ou élément physique rétrocédé à l'usager consommateur, le SDEA est tenu de l'ensemble des garanties légales :

- De la garantie de conformité, applicable en cas de défaut de conformité existant au jour de la délivrance, dont la mise en œuvre est limitée à 2 ans à partir du jour de prise de possession du produit.
- De la garantie relative aux défauts de la chose vendue, conformément à la règlementation en vigueur notamment en matière de vices cachés ou du fait des produits défectueux.

Toute demande de mise en œuvre des garanties précitées doit se faire par écrit au SDEA, à l'adresse susvisée.

RECOURS/LITIGES

En cas de différend au cours de l'exécution du contrat, le Conciliateur du SDEA, 1 rue de Rome, Espace Européen de l'Entreprise Schiltigheim CS 10020 67013 STRASBOURG Cedex, conciliateur@sdea.fr est à votre disposition.
Dans un second temps, la Médiation de l'Eau, BP 40463, 75366 PARIS Cedex 08, www.mediation-eau.fr, peut également être saisie.

CONDITIONS ET MODALITÉS DE RÉTRACTATION

NE CONCERNE QUE LES USAGERS PARTICULIERS OU LES ENTREPRISES COMPTANT AU PLUS 5 SALARIÉS

À compter de la conclusion du contrat à distance (par courrier, téléphone ou sur www.sdea.fr) ou hors établissement, l'usager dispose d'un délai de 14 jours, pour exercer son droit de rétractation.
Pour ce faire, l'usager en informe le SDEA en lui adressant, soit le formulaire de rétractation joint à son contrat, soit une déclaration sur papier libre exprimant de façon non équivoque sa volonté de se rétracter, en précisant le service concerné (souscription d'abonnement, demande de travaux ...). Il n'a pas à motiver sa décision.
S'il a effectué sa démarche en ligne, l'usager peut se rétracter directement depuis son Espace Client sur www.sdea.fr, en sélectionnant le contrat concerné.
Pour assurer la continuité du service et éviter une interruption dans la fourniture d'eau, l'usager peut demander expressément l'exécution anticipée du contrat. Cependant, l'usager qui souhaite exercer son droit de rétractation alors que l'exécution du contrat a commencé, sera tenu au paiement des montants correspondants au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (date du contact direct, courriel ou cachet de la poste faisant foi).

Si l'usager a au préalable exprimé, au sein de son formulaire de demande initiale, sa volonté de bénéficier de l'exécution anticipée du service et qu'il use de son droit de rétractation dans les délais impartis (14 jours), les frais liés aux travaux déjà réalisés seront dûs.

Si l'usager n'a pas au préalable exprimé, au sein de son formulaire de demande initiale, sa volonté de bénéficier de l'exécution anticipée du service et qu'il use de son droit de rétractation dans les délais impartis (14 jours), l'acompte versé et les frais liés aux travaux lui seront intégralement remboursés.

CONDITIONS ET MODALITÉS DE RÉSILIATION

En cas de résiliation d'abonnement, une facture pour solde de tout compte sera établie à l'abonné sortant au regard de l'index relevé et le nouvel occupant devient le nouveau titulaire de l'abonnement.
En cas de litige sur la date et/ou l'index de la consommation relevée en sortie des lieux, un document justificatif sera à fournir au SDEA (état des lieux, actes de vente...).
Dans le cas où l'habitation reste inoccupée, la fermeture du branchement sera effectuée (réouverture à la charge du propriétaire) afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de l'eau et toute détérioration du compteur.

ÉCO-CONSOMMATION

Adopter une consommation responsable permet de préserver l'environnement. Le SDEA sensibilise ses usagers aux éco-gestes simples du quotidien en déployant un ensemble de supports de communication (lettre usagers, plaquettes...) également consultable sur le site internet : www.sdea.fr/LES SERVICES.

SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT ALSACE-MOSELLE
ESPACE EUROPÉEN DE L'ENTREPRISE • SCHILTIGHEIM • CS 10020 • 67013 STRASBOURG CEDEX
SERVICE USAGERS-CLIENTS : 03 88 19 29 99 - accueil.clients@sdea.fr • www.sdea.fr

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter votre demande. Les destinataires des informations sont les agents techniques et administratifs du SDEA dans la limite de leurs attributions respectives, et le cas échéant les services du Trésor Public. Vos données seront conservées pour la durée nécessaire au traitement de votre demande, augmentée le cas échéant des délais de recours. Sauf mention contraire, l'ensemble des champs du formulaire sont obligatoires pour traiter votre demande. Conformément à la loi « informatique et libertés » et au règlement européen relatif à la protection des données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de portabilité et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au délégué à la protection des données du SDEA par courrier au SDEA ou par courriel à contact.cil@sdea.fr.

SDEA02 - Août 2025

DEMANDE DE RÉTRACTATION

Ne concerne que les usagers particuliers ou les entreprises comptant au plus 5 salariés

DOCUMENT COMPLÉTÉ À REMETTRE AU SDEA
uniquement si vous souhaitez vous rétracter

Attention : ceci est une demande de rétractation et non une demande de résiliation.
Si vous souhaitez résilier votre abonnement, merci de remplir le formulaire « Abonnement - Souscription / Transfert / Résiliation ».

À l'attention du

SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT ALSACE-MOSELLE
ESPACE EUROPÉEN DE L'ENTREPRISE • SCHILTIGHEIM • CS 10020 • 67013 STRASBOURG CEDEX
accueil.clients@sdea.fr • www.sdea.fr

Je soussigné(e),

☐Mme ☐M NOM et Prénom / Dénomination sociale : .....

Adresse : .....

Nom de la résidence / du lotissement : .....

Commune : ..... Code postal : .....

Pays : .....

N° de contrat figurant sur le courrier de confirmation : .....

Merci de bien vouloir joindre la pièce d'identité et/ou le Kbis joint à la demande initiale

Fais usage de mon droit de rétractation portant sur le contrat établi, en date du .....

Portant sur la demande suivante (un seul choix possible) :

- ☐ J'emménage (souscription d'abonnement)
- ☐ Je déménage (résiliation d'abonnement ou fermeture de branchement)
- ☐ Autorisation de prélèvement (mensualisation ou prélèvement automatique à l'échéance)
- ☐ Vérification du fonctionnement de compteur (par le SDEA ou par le Laboratoire National de la Métrologie et d'Essai)
- ☐ Demande de travaux Eau Potable
- ☐ Demande de travaux Assainissement (branchement et autorisation de déversement au réseau public d'Assainissement)
- ☐ Acceptation de travaux et/ou contrôle Assainissement
- ☐ Déclaration de déversement au réseau public (usager professionnel assimilable domestique)
- ☐ Vérification des installations d'Assainissement (vente d'un bien immobilier)
- ☐ Autorisation d'installation d'un dispositif d'Assainissement Non Collectif
- ☐ Autre, spécifiez : .....

Demande effectuée (un seul choix possible) :

- ☐ Au format papier : par courrier avec Accusé de Réception

SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT ALSACE-MOSELLE
ESPACE EUROPÉEN DE L'ENTREPRISE • SCHILTIGHEIM • CS 10020 • 67013 STRASBOURG CEDEX

- ☐ Au format numérique (courriel) : accueil.clients@sdea.fr

Le : ..... à .....

Signature du demandeur :
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter votre demande. Les destinataires des informations sont les agents techniques et administratifs du SDEA dans la limite de leurs attributions respectives, et le cas échéant les services du Trésor Public. Vos données seront conservées pour la durée nécessaire au traitement de votre demande, augmentée le cas échéant des délais de recours. Sauf mention contraire, l'ensemble des champs du formulaire sont obligatoires pour traiter votre demande. Conformément à la loi « informatique et libertés » et au règlement européen relatif à la protection des données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de portabilité et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au délégué à la protection des données du SDEA par courrier au SDEA ou par courriel à contact.cil@sdea.fr.