



Aperçu de vos factures

Communiquez l'index de votre compteur chaque année

- Nous imputons votre consommation d'eau par période de facturation. Cette période couvre environ un an et commence et se termine par la communication de l'index du compteur.
- Communiquez l'index de votre compteur endéans les deux semaines suivant la réception de la lettre d'index. Ainsi, nous savons quelle quantité d'eau vous avez réellement consommée au cours de l'année écoulée.

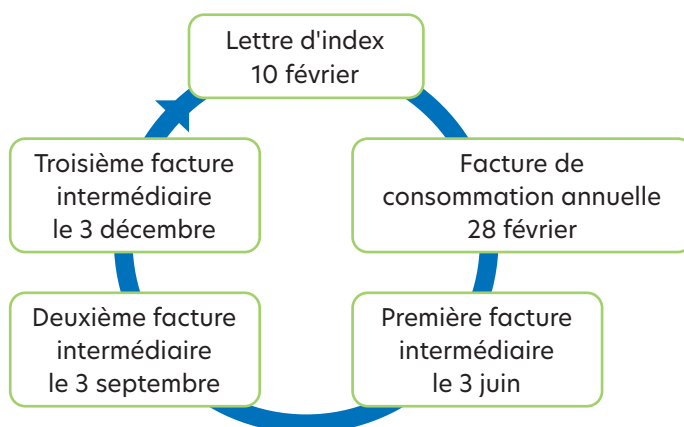
Vous ne communiquez pas l'index du compteur en temps voulu ? Dans ce cas, nous faisons une estimation de votre consommation.

S'il s'avère par la suite que vous avez consommé davantage d'eau, vous paierez cette consommation supplémentaire au tarif ultérieur (parfois plus élevé).

Trois factures intermédiaires, une facture de consommation annuelle

- La facture de consommation annuelle comprend votre consommation d'eau en fonction de l'index de votre compteur.
- Comme vous ne devriez pas payer l'eau pour une année entière en une seule fois, nous divisons le montant prévu en quatre tranches :
 - trois factures intermédiaires
 - une facture de consommation annuelle.
- Vous avez consommé davantage d'eau par rapport à ce que vous avez déjà payé avec les factures intermédiaires ? Dans ce cas, il vous reste encore un solde à payer. Vous avez consommé moins ? Dans ce cas, nous vous remboursons la différence.
- Toutes les factures intermédiaires envoyées sont déduites de votre facture de consommation annuelle, même si elles n'ont pas été payées. Vous trouverez un aperçu de vos factures impayées au titre «situation de votre compte client» sur la facture de consommation annuelle ou sur MyFarys (www.farys.be/myfarys). Payez ces montants le plus rapidement possible. Vous éviterez ainsi des frais supplémentaires.

Exemple de cycle annuel



Vous trouverez un exemple de facture de consommation annuelle et de facture intermédiaire à la page www.farys.be/fr/facture-d-eau.

Vous venez de déménager ?

- Dans ce cas, vous verrez dans la lettre de bienvenue à quel moment vous recevrez d'autres factures intermédiaires et pour quel montant.
- Le décompte annuel ne se fait pas au même moment pour tous nos clients. Ce moment dépend de votre adresse de consommation. Il est donc possible que vous receviez déjà une facture de consommation annuelle peu après votre déménagement.

Calcul des factures intermédiaires

Vous payez le même montant pour chaque facture intermédiaire pendant toute une année. Mais comment ce montant est-il fixé ?

- Il est basé sur votre consommation réelle au cours de la période de facturation précédente et s'élève à environ un quart du décompte. Nous tenons compte d'une consommation similaire et du tarif à la date du décompte.
- Pour la première période de consommation, nous ne pouvons pas encore nous baser sur des données de consommation antérieures. Dans ce cas, le montant intermédiaire sera basé sur la consommation moyenne par personne ou sur votre activité (professionnelle) : car-wash, établissement horeca, salon-lavoir, bureau ...

Ce calcul est approximatif et non une prévision exacte de votre consommation annuelle future.

Vous ne recevez pas de factures intermédiaires ?

- Si le paiement de vos factures se fait par domiciliation, vous ne recevez que la facture de consommation annuelle dans votre boîte aux lettres. Les montants de vos factures intermédiaires sont présentés directement à votre banque.
- Si la consommation d'eau de la période de facturation écoulée est limitée au point que les factures intermédiaires n'atteignent pas un montant minimal, vous ne payez pas de factures intermédiaires, mais uniquement la facture de consommation annuelle.

Pas d'accord ?

Vous n'êtes pas d'accord avec les données reprises sur votre facture ? Contactez-nous dans les 6 mois suivant la date de facturation.

La présente brochure est conforme au Règlement Général de la Vente d'Eau et est donc contraignante. Vous pouvez le consulter sur www.farys.be/fr/mentions-legales.

Consultez MyFarys (www.farys.be/myfarys) où vous trouverez un aperçu pratique de vos factures, de vos index ...