CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX PRESTATIONS COURRIER ET COLIS

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions sont applicables au service postal qui englobe les envois postés en Nouvelle-Calédonie, à destination de la Nouvelle-Calédonie et du régime extérieur et les envois en provenance du régime extérieur à l'import en Nouvelle-Calédonie.
Elles sont consultables dans les agences OPT-NC et centres postaux ainsi que sur le site Internet de l'OPT-NC (www.opt.nc). Une version papier des présentes conditions est remise ou envoyée aux clients qui en font la demande à un guichet de l'OPT-NC ou auprès du service clientèle par téléphone (1000 – numéro gratuit).
Le fait pour le client de confier un envoi à l'OPT-NC ou de recevoir un envoi via l'OPT-NC vaut acceptation sans réserve des présentes conditions.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Envoi postal : tout envoi ne dépassant pas les limites de poids et de dimensions autorisées (contenu, conditionnement, emballage et imprimés postaux inclus), destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement et présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé. Sont notamment considérés comme des envois postaux les courriers, les colis postaux, les autres envois admis par l'OPT-NC ainsi que l'offre de service POSTCONTACT.
Colis postal : envoi de marchandises ou échantillon de marchandises avec ou sans valeur commerciale, dans les limites de dimensions et de poids fixées par l'OPT-NC sous réserve, en ce qui concerne le régime extérieur, des stipulations figurant dans les actes de l'Union Postale Universelle. L'offre de l'OPT-NC correspondante est l'offre « Colis ».
Envoi ordinaire : envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalité de dépôt et de distribution et ne comportant pas de valeur déclarée.
Affranchissement : marque apposée sur l'envoi postal, matérialisant l'acquittement du prix du service, dans les conditions prévues à l'article 5.7.
Régime extérieur : Régime définissant les relations postales entre la Nouvelle-Calédonie et, conformément à des conventions spécifiques, la France métropolitaine, les départements et régions d'outre-mer, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, les Terres australes et antarctiques françaises, les Principautés d'Andorre et de Monaco, la Poste aux armées.
Régime définissant, dans les conditions fixées par les actes de l'Union Postale Universelle, le cas échéant, en vertu de conventions spécifiques, les relations postales entre la Nouvelle-Calédonie et les autres pays.
Actes de l'Union Postale Universelle : Actes comportant les règles communes applicables au service postal international et les dispositions concernant les services de la poste aux lettres et des colis postaux.

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1 Informations et tarifs

L'OPT-NC met à disposition du client les informations lui permettant de choisir le service adapté à son besoin et lui apporte, à sa demande, toute précision utile.
Les informations et les tarifs relatifs aux produits et services de l'OPT-NC sont mis à disposition des clients dans les agences OPT-NC et centres postaux et remis ou envoyés par l'OPT-NC aux clients qui en font la demande.
A défaut de mentions contraires, les tarifs indiqués s'entendent en francs XPF et toutes taxes comprises.

3.2 Respect de la vie privée

L'OPT-NC s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de secret des correspondances.
L'OPT-NC dispose de moyens informatiques destinés à gérer le traitement et la distribution des envois adressés. Les informations enregistrées dans ce cadre sont destinées à l'usage des services concernés de l'OPT-NC et ne peuvent être communiquées qu'aux tiers qui participent à la réalisation des prestations. Le client autorise l'OPT-NC à procéder à cette communication.
Tous les envois postaux sont susceptibles d'être soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au fret aérien.
Dans ce cadre, les envois peuvent être ouverts et une vérification de l'identité du déposant (pièce d'identité en cours de validité), avec enregistrement des données correspondantes, peut être effectuée, selon la réglementation en vigueur.
Pour les envois pour lesquels une déclaration en douane doit être jointe, le client déclare accepter que les informations nominatives concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que l'ensemble des informations figurant sur la déclaration en douane, soient communiqués aux autorités douanières des pays concernés, cette acceptation étant indispensable pour permettre à l'OPT-NC de fournir la prestation demandée.
L'expéditeur s'engage à informer le destinataire de cette communication.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'OPT-NC

4.1 Délais d'acheminement et de distribution

Ces délais courent à compter de la prise en charge par l'OPT-NC jusqu'à la première présentation de l'envoi, sauf en cas de fait non imputable à l'OPT-NC (jours fériés, rétention en douane, cas de force majeure…).
Les délais d'acheminement et de distribution des services offerts par l'OPT-NC sont indicatifs, sauf mention contraire relative à une offre spécifique. L'OPT-NC ne s'engage donc pas sur ces délais et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

4.2 Caractéristiques de l'offre

4.2.1 Prise en charge des envois postaux

L'OPT-NC collecte, transporte, trie et distribue les envois selon les moyens qu'il estime utiles.
Les envois sont pris en charge par l'OPT-NC le jour de leur dépôt au guichet d'une agence ou d'un centre OPT-NC ou, pour les envois en provenance du régime extérieur, le jour de leur arrivée au Bureau d'Echange de Nouméa. Lorsque l'envoi est déposé en boîte aux lettres OPT-NC ou dans le réseau postal hors agence ou centre, il est pris en charge le jour même, en fonction de l'heure de levée, de la boîte ou du réseau postal, ou au plus tard le jour ouvré suivant.
L'expéditeur peut demander que la date de prise en charge soit apposée sur l'envoi lors de son dépôt au guichet d'une agence ou d'un centre OPT-NC.
Les envois à l'import en Nouvelle-Calédonie arrivés par le circuit postal sont pris en charge par l'OPT-NC dans la mesure où ils sont conformes aux dispositions des présentes conditions générales de vente.
Les différents éléments de marquage apposés par l'OPT-NC ainsi que l'enregistrement électronique par l'OPT-NC des différentes étapes de levée, tri et distribution constituent un élément de preuve des modalités de prise en charge et, le cas échéant, de distribution des envois.
L'enregistrement électronique, pour les envois suivis uniquement, est consultable sur le site Internet de l'OPT-NC. Selon la technologie utilisée par les différents opérateurs postaux, le suivi des envois peut n'être disponible que jusqu'à la sortie de Nouvelle Calédonie (lieu d'expédition).
L'OPT-NC a une obligation de moyens et déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible.

4.2.2 Dédouanement des envois postaux

L'OPT-NC est habilité à dédouaner tous les envois arrivés par le circuit postal en provenance du régime extérieur, quelle que soit leur valeur en douane.

4.2.3 Modalités de traitement des envois postaux

L'OPT-NC traite les envois qui lui sont confiés dans la mesure où ils sont conformes aux présentes conditions générales de vente et qu'ils ne présentent pas de caractère non conforme aux lois et règlements.
À défaut, l'OPT-NC se réserve le droit de refuser ou d'en suspendre leur traitement, y compris après acceptation de la prestation par l'OPT-NC. Celui-ci ne sera tenu qu'au remboursement des sommes déjà versées par le client dans le cadre de la prestation concernée.
Lorsque l'OPT-NC suspend le traitement d'un envoi non conforme, il le renvoie à l'expéditeur ou avertit celui-ci de sa mise à disposition en lui indiquant le lieu et les délais de mise en instance. Passé ce délai ou en cas de refus de l'expéditeur de venir récupérer l'objet, l'OPT-NC pourra en disposer librement. En cas d'impossibilité d'avertir l'expéditeur ou de lui renvoyer l'envoi, l'OPT-NC traite celui-ci dans les conditions prévues à l'article 4.3.6. Les frais générés sont alors à la charge de l'expéditeur.
Lorsque l'OPT-NC n'a pas connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt, le traitement des envois non conformes n'exonère pas l'expéditeur de sa responsabilité.

4.3 Conditions de distribution

La signature apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois.
Il peut être demandé au destinataire ou à son représentant de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle en cours de validité.
Pour les envois à destination du régime extérieur, la distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.
La distribution des envois s'effectue à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou à l'adresse indiquée par le destinataire dans le cas d'une livraison alternative (box, point relais ou tout autre offre OPT-NC du même type).

DPO-SMC 26/10/2026

Lorsqu'un avis d'instance est déposé, l'envoi est déposé à l'endroit indiqué sur l'avis d'instance et est à retirer dans les conditions prévues à l'article 4.3.8.

4.3.1 Distribution des valeurs déclarées, des envois soumis à des droits et taxes d'importation ou à des frais postaux, et des objets encombrants
Un avis d'instance est systématiquement déposé à l'adresse indiquée sur l'envoi.
4.3.2 Distribution des envois recommandés
Les envois adressés à domicile sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et distribués contre signature au destinataire ou à son mandataire permanent ou ponctuel, après vérification de son identité (pièce d'identité en cours de validité). En cas d'absence ou d'impossibilité pour le destinataire de justifier de son identité, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis d'instance.
Pour les envois adressés en boîte postale, un avis d'instance est déposé d'office dans la boîte postale.
4.3.3 Distribution des envois de type « express mail service » (EMS), des colis postaux internationaux et des colis du régime intérieur
Les envois adressés à domicile sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et distribués contre signature au destinataire ou à un tiers présent à l'adresse. En cas d'absence, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis d'instance.
Pour les envois adressés en boîte postale, un avis d'instance est déposé d'office dans la boîte postale.
4.3.4 Distribution des autres envois
Si le format de l'envoi ne permet pas de l'insérer dans la boîte aux lettres ou dans la boîte postale, un avis d'instance y est déposé.
4.3.5 Refus ou réserve à la distribution d'un envoi
Le destinataire d'un envoi remis contre signature (articles 4.3.1, 4.3.2 et 4.3.3) peut, au moment de la distribution, refuser l'envoi ou formuler une réserve écrite quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de l'OPT-NC.
Les autres envois (article 4.3.4), sous réserve qu'ils n'aient pas été ouverts, peuvent être refusés dans les conditions suivantes :

- Pour un envoi distribué en boîte postale ou en boîte aux lettres : en le rapportant à l'agence ou centre OPT-NC au plus tard le jour ouvré suivant sa distribution pour demander son renvoi sans nouvel affranchissement ;
- Pour un envoi distribué au destinataire (ou à toute personne présente) à l'adresse ou au guichet : au moment de la distribution.

4.3.6 Les envois non distribuables
L'OPT-NC ne distribue pas :

- Les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète ou illisible ;
- Les envois dont le destinataire ou la boîte aux lettres est introuvable ou inaccessible ou non identifiable ou non conforme sauf en cas de circonstances exceptionnelles telles que prévues à l'article 4.3.7 ;
- Les envois dont la boîte postale est résiliée ;
- Les envois dont le destinataire refuse de prendre livraison ou refuse d'acquitter les frais, droits et taxes ;
- Les envois non réclamés.

Les envois non distribuables sont renvoyés à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable ; dans le cas contraire :

- Ils sont dirigés vers le service des rebuts de l'OPT-NC lorsque l'envoi a été posté en Nouvelle-Calédonie ; lorsque le service des rebuts ne parvient à identifier ni le destinataire, ni l'expéditeur, l'envoi est conservé pour mise à disposition :
  • deux mois pour les envois ordinaires ;
  • six mois pour les autres envois.

Au terme de ces délais, les biens deviennent propriétés de la Nouvelle-Calédonie.

- Ils sont renvoyés à l'administration postale d'origine s'il s'agit d'un envoi posté hors de Nouvelle-Calédonie.

4.3.7 Aménagements de la distribution
En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la boîte aux lettres du destinataire présente des difficultés ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé, l'OPT-NC se réserve le droit d'aménager la distribution. Dans ce cas, l'OPT-NC mettra en œuvre les moyens appropriés pour informer le destinataire de l'impossibilité de distribution et de la mise en instance de son courrier.
4.3.8 Modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis d'instance
Le retrait à l'endroit indiqué sur l'avis d'instance d'un envoi postal nécessite la présentation par le destinataire, son mandataire ou son représentant, de cet avis d'instance.
Les recommandés et valeurs déclarées sont remis contre signature et nécessitent que le destinataire (ou son mandataire) justifie son identité (pièce d'identité en cours de validité).
Les colis postaux internationaux, les colis du régime intérieur, les envois soumis à des droits et taxes d'importation ou à des frais postaux et les EMS sont remis contre signature au destinataire ou à son représentant après recueil par l'OPT-NC de ses nom et prénom.
Les envois soumis à des droits et taxes d'importation ou à des frais postaux sont remis au destinataire ou à son représentant après paiement des droits, taxes et frais.
Les envois sont conservés à l'endroit indiqué sur l'avis d'instance durant leur délai d'instance, en fonction de la nature de l'envoi, comme fixé par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et publié sur le site de l'OPT-NC.
À compter du 16ème jour d'instance, des frais de magasinage sont dus par le destinataire.
À l'expiration du délai d'instance, l'OPT-NC retourne les envois dans les conditions prévues à l'article 4.3.6.

4.4 En cas de force majeure ou de grève, les prestations et services courrier et colis sont suspendus de plein droit, les dates de distribution sont prolongées d'une durée égale à celle de l'évènement. L'OPT-NC n'est pas tenu d'indemniser le client, ni de procéder à un remboursement pour cette prolongation. Dans ce cas, le client a néanmoins la possibilité de demander par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception, l'annulation de la prestation concernée. L'OPT-NC ne sera alors tenu qu'au remboursement des sommes déjà versées dans le cadre du dépôt concerné sans qu'aucune autre indemnité ne puisse être réclamée.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DE L'EXPÉDITEUR ET DU DESTINATAIRE

5.1 Choix du service

L'expéditeur veille à ce que le service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi.

5.2 Adressage

L'expéditeur mentionne de manière claire et lisible sur l'envoi l'adresse exacte, précise et complète du destinataire. Il est responsable des mentions qu'il porte sur l'envoi.
Une adresse conforme est une adresse lisible, en caractères latins et chiffres arabes, sans signes de ponctuation, sans surcharges, ni ratures.
Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maximum et ne pas comporter plus de 38 caractères ou espaces par lignes.
La première ligne est réservée au destinataire de l'envoi : la personne morale et/ou les noms et prénoms du/des destinataire(s) ;
En Nouvelle-Calédonie, une adresse complète comporte :

- Pour un envoi adressé en boîte postale :
  • Le n° de la boîte postale ;
  • Le code postal ou code cedex et la localité de destination.
- Pour un envoi adressé à domicile :
  • Pour les immeubles collectifs uniquement : le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier, le numéro de l'appartement ou de la boîte aux lettres ;
  • Le numéro de l'habitation et le nom de la voie ;
  • Le code postal et la localité de destination.

Le code postal doit être inscrit sans point de séparation ni espace particulier après les deux premiers chiffres.
Pour les envois à destination du régime extérieur, une ligne est ajoutée pour le nom du pays, qui doit être rédigé en français en bas du bloc adresse et en lettres majuscules.
L'expéditeur indique son adresse au verso, au recto de l'envoi ou à l'emplacement prévu à cet effet (liasse, étiquette de transport…). Ainsi, lorsque l'envoi n'est pas distribuable, il pourra être retourné à l'expéditeur dans les conditions prévues à l'article 4.3.6.

5.3 Distribution à domicile

La distribution à une adresse géographique requiert que cette dernière soit raccordée au réseau de distribution postale.
L'absence de boîte aux lettres, sa non-conformité, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un immeuble collectif, l'absence d'indications nominatives ou d'un numéro sur la boîte aux lettres décharge l'OPT-NC de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Dans ces cas, l'OPT-NC traite les envois dans les conditions prévues à l'article 4.3.6.

5.4 Emballage et présentation des envois

Le traitement des envois est en grande partie automatisé.

DPO-SMC 26/10/2026

Seuls les envois avec un contenant unique et indivisible sont acceptés au dépôt.
L'expéditeur est tenu de conditionner convenablement son envoi pour que celui-ci :

- Puisse supporter les manipulations nécessitées par le traitement des envois. L'expéditeur doit notamment prendre toutes les dispositions afin de protéger le contenu de chocs ou de pressions pouvant survenir, aucun circuit dédié n'étant consacré aux envois postaux portant la mention « fragile », « haut-bas », « à conserver au froid » etc. ;
- Ne représente aucun danger pour les agents de l'OPT-NC, ses éventuels sous-traitants, le bon fonctionnement du circuit postal et les autres envois confiés à l'OPT-NC ;
- Soit conforme aux dimensions et poids des envois indiqués à l'article 13.

La responsabilité de l'OPT-NC ne pourra être engagée en cas de non-respect des clauses du présent article, aucune indemnisation ne pourra lui être versée, y compris au titre de l'avarie de l'envoi ; il ne pourra prétendre à aucun remboursement et sa responsabilité pourra être engagée.
L'OPT-NC ne prend pas en charge les envois non-conformes aux présentes conditions générales de vente, lorsqu'il a connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt. La prise en charge peut être suspendue même après acceptation de la prestation par l'OPT-NC. Celui-ci ne sera tenu qu'au remboursement des sommes déjà versées par le client dans le cadre du dépôt concerné. L'expéditeur s'engage par ailleurs à ne pas confier à l'OPT-NC d'envois revêtus d'injures, de menaces ou de mentions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
L'expéditeur est responsable de la bonne rédaction des documents apposés ou joints aux envois postaux.

5.5 Contenu des envois
L'expéditeur doit respecter la législation en vigueur relative au contenu des envois et en assume l'entière responsabilité.
5.5.1 Contenu des envois postaux
Il est interdit d'insérer les objets suivants dans les envois :

- Toute marchandise relevant des réglementations nationales et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les poudres, les matières inflammables, toxiques, infectieuses ou corrosives ;
- Tous les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les agents qui les manipulent et éventuellement salir ou détériorer les autres envois, les véhicules ou les tiers ;
- Les objets prohibés, notamment des articles contrefaits et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- Les drogues, stupéfiants et produits assimilés ;
- Des animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;
- Les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ;
- Les marchandises qui nécessitent un transport sous température contrôlée ;
- Les objets obscènes ou immoraux ;
- Les objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination ;
- Les publications, supports audiovisuels, contenus interdits par toute loi ou réglementation applicable.

L'insertion des objets ci-après n'est admise que dans les envois avec valeur déclarée :

- Les pièces de monnaie, les billets de banque ;
- Les billets de monnaie ou valeur quelconque au porteur ;
- Les chèques de voyage ;
- Le platine, l'or ou l'argent, manufacturés ou non, les pierreries, les bijoux et autres objets précieux.

Les envois vers le régime extérieur sont régis par les Actes de l'Union Postale Universelle.
L'expéditeur est tenu de s'informer directement auprès des autorités compétentes.
En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, la prise en charge peut être suspendue même après acceptation de la prestation par l'OPT-NC, et aucune indemnisation ne pourra lui être versée, il ne pourra prétendre à aucun remboursement et sa responsabilité pourra être engagée.
En cas d'insertion par l'expéditeur de marchandises périssables, l'OPT-NC ne pourra être tenu responsable de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement et sa responsabilité pourra être engagée.
5.5.2 Contenus de valeur et de nature particulière, ou dont la preuve de livraison est un élément déterminant
L'OPT-NC recommande de recourir à l'un de ses services adaptés, c'est-à-dire conformes à la nature et au contenu du produit envoyé et répondant aux besoins de l'expéditeur en termes de suivi, de remise contre signature et d'indemnisation, pour l'expédition :

- Des envois ayant un contenu de valeur ou permettant d'effectuer un paiement autres que les chèques bancaires ou postaux (tels que chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant) ;
- Des envois dont la preuve de livraison est un élément déterminant (tels que réponses aux appels d'offres, dossiers de pré qualification, envois de copies d'examen.).

Les bijoux ne peuvent être transportés qu'en valeur déclarée dans le respect des modalités d'envoi de ce service.

5.6 Formalités douanières, phytosanitaires et fiscales
L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières, phytosanitaires et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de l'OPT-NC ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.
L'expéditeur doit se renseigner auprès des Douanes et des services phytosanitaires sur les obligations existantes en matière douanière, fiscale et phytosanitaire. L'expéditeur s'engage en particulier à consulter la liste des objets interdits dans les envois postaux, qui varie en fonction des destinations, et à ne pas insérer des objets interdits ni contrefaits dans ses envois.
L'expéditeur s'engage à décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon ; il s'engage à compléter et fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières et phytosanitaires (locales, françaises ou étrangères) en se conformant à la réglementation applicable, et notamment :

- Une déclaration en douane électronique ;
- Une déclaration en douane CN 22 ou CN 23 (distincte ou intégrée à la liasse CP72) selon la nature et/ou le montant de son envoi, apposée à l'extérieur de l'envoi ;
- Une facture commerciale ou proforma en deux exemplaires, notamment pour les envois commerciaux ;
- Tout autre document demandé par les Douanes ou les autorités phytosanitaires (certificat d'origine, certificat phytosanitaire, autorisation d'exportation ou autre).

Ces documents sont remplis/saisis en français par l'expéditeur et remis à l'OPT-NC lors du dépôt de tout envoi postal contenant des marchandises. La déclaration en douane CN 22 ou CN 23, ou la liasse CP 72, est apposée sur l'envoi postal par l'expéditeur. La facture et les éventuels autres documents demandés sont insérés dans une pochette transparente fournie par l'OPT-NC, fixée à l'extérieur de l'envoi postal.
Le client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par l'OPT-NC, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de l'OPT-NC. Le client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.
L'expéditeur est le déclarant en douane. Il est responsable des informations saisies dans l'application relative à la déclaration en douane électronique et portées sur les documents à remettre aux Douanes. L'ensemble des champs de déclaration en douane, saisis ou figurant sur la déclaration en douane CN22 ou CN23, distincte ou intégrée à la liasse CP 72, doit être renseigné par l'expéditeur de manière lisible et complète.
L'OPT-NC ne pourra pas être tenu responsable en cas d'omission et/ou d'erreur dans la rédaction desdits documents.
L'expéditeur est tenu au paiement des frais que pourrait supporter l'OPT-NC en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que, lors de la distribution de son envoi postal, l'OPT-NC ou l'opérateur postal du pays de destination est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement, de frais postaux, de taxes locales et de droits et taxes à l'importation.
Il appartient au destinataire d'acquitter les frais de dédouanement, les droits et taxes à l'importation et taxes locales du pays de destination. L'envoi postal n'est remis au destinataire qu'après acquittement par ce dernier des frais de dédouanement, frais postaux, droits et taxes à l'importation, taxes locales. En cas de refus d'acquittement de ces frais,

DPO-SMC 26/10/2026

droits et taxes, l'OPT-NC traite l'envoi dans les conditions prévues à l'article 4.3.6.
Lorsqu'un envoi postal non distribuable est retourné à l'expéditeur, dans les conditions prévues à l'article 4.3.6, l'OPT-NC se réserve le droit de se retourner contre l'expéditeur de l'envoi, afin qu'il s'acquitte des frais de dédouanement, droits et taxes à l'importation, taxes locales et frais postaux restant dus.
L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés. Toute déclaration fausse ou inexacte peut entraîner des retards dans l'acheminement de l'envoi postal.
L'OPT-NC ne peut être tenu responsable de la saisie d'un envoi postal par les services douaniers et phytosanitaires.

5.7 Paiement du service
5.7.1 Affranchissement au tarif en vigueur
Le client acquitte l'affranchissement dû selon le tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'envoi. L'affranchissement acquitté rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à la première adresse mentionnée sur l'envoi (et le retour éventuel à l'expéditeur, excepté pour les colis postaux et les EMS).
L'affranchissement est fonction du poids de l'envoi : contenu, conditionnement, emballage et imprimés postaux inclus.
Le client peut choisir de faire affranchir son courrier par un tiers : il doit alors s'adresser exclusivement à un routeur agréé par l'OPT-NC
Pour un colis postal ou un EMS non distribuable, le retour à l'expéditeur est à la charge de ce dernier.
Les Prêts à Poster (PAP) et les timbres ne sont ni repris ni échangés.
5.7.2 Affranchissement des envois
Tout affranchissement ne traduisant pas un choix clair de la part du client pourra conduire l'OPT-NC à acheminer l'envoi dans les conditions qu'elle estime les meilleures au regard de l'affranchissement utilisé par le client.
Les envois insuffisamment affranchis sont retournés à l'expéditeur ou à défaut versés au service des rebuts.
L'OPT-NC se réserve le droit de refuser ou de suspendre le traitement des envois frauduleusement affranchis et de poursuivre les auteurs d'affranchissements frauduleux.
5.7.3 Autres prestations
Le prix à régler par le client est le tarif en vigueur fixé par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ DE L'OPT-NC

6.1 Généralités
La responsabilité de l'OPT-NC ne pourra pas être engagée lorsque le dommage résulte :
- Des actes, négligences ou erreurs du client ;
- De vices propres de la chose ;
- Du non-respect par le client des présentes conditions générales de vente, notamment celles relatives aux emballages et au contenu des envois, même après acceptation de la prestation par l'OPT-NC ;
- D'un caractère non conforme aux lois et règlements de l'envoi postal, même après acceptation de la prestation par l'OPT-NC ;
- D'un cas de force majeure ;
- D'une cause étrangère non imputable à l'OPT-NC.

L'OPT-NC n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image, réparation de tout autre préjudice ou perte indirecte, qu'elle qu'en soit la nature.

6.2 Régime de responsabilité des envois
L'OPT-NC peut être tenu responsable auprès de l'expéditeur de la perte ou de l'avarie causée à un envoi (recommandés, valeurs déclarées, colis postaux, et EMS) qui lui est confié selon les conditions fixées dans l'arrêté des tarifs des services postaux. L'expéditeur a la faculté de se désister de ses droits à indemnité en faveur du destinataire.
La responsabilité de l'OPT-NC au titre des envois du régime extérieur, à l'import comme à l'export, est régie par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.
Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, les conditions d'indemnisations en cas de perte, avarie, spoliation sont les suivantes :
- L'OPT-NC est exonéré de toute responsabilité pour les envois ordinaires ;
- À l'indemnisation sont ajoutés les frais d'affranchissement, hors frais d'assurance, acquittés par l'expéditeur au moment du dépôt de l'envoi.

Dans les cas décrits à l'article 6.1, aucune indemnisation ni remboursement de frais ne pourront être versés et la responsabilité de l'expéditeur pourra être engagée.
Un envoi postal est considéré comme perdu lorsqu'il n'a pas été distribué à son destinataire, ni fait l'objet d'un retour à l'expéditeur dans un délai de soixante jours à compter de la date de son dépôt (quatre-vingt-dix jours pour un envoi maritime).
La responsabilité de l'OPT-NC ne peut être engagée lorsque l'expéditeur (ou le destinataire) n'a formulé aucune réclamation dans le délai de six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.
Lorsque l'OPT-NC indemnise l'expéditeur ou le destinataire pour la perte ou la non-livraison des valeurs déclarées, il est automatiquement subrogé dans tous les droits et actions de la personne indemnisée.
À ce titre, l'OPT-NC bénéficie des mêmes droits que détenait l'expéditeur avant le remboursement, notamment pour exercer tout recours contre les tiers responsables de la perte.
L'expéditeur ou le destinataire indemnisé s'engage à communiquer à l'OPT-NC, au moment du versement de l'indemnité, la nature des valeurs concernées ainsi que l'ensemble des informations et documents utiles lui permettant d'exercer efficacement ses droits.

6.3 En cas d'intervention des autorités judiciaires ou administratives faisant obstacle au déroulement d'une diffusion, l'OPT-NC n'est tenu à aucun remboursement ni à aucun dommage et intérêts.

ARTICLE 7 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

7.1 Procédure de réclamation
La procédure de traitement des réclamations est gratuite. Toute personne peut formuler une réclamation :
- Auprès du service clientèle par téléphone (1000 – numéro gratuit), par mail à l'adresse 1000@opt.nc ou par Internet (www.opt.nc) ;
- Auprès d'une agence ou d'un centre OPT-NC.

7.2 Recevabilité des réclamations
Les réclamations sont admises dans un délai de six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.
Toute indemnisation suppose que le réclamant présente la preuve de dépôt de l'envoi dans le service postal. En l'absence de ce document, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.
Des justificatifs permettant d'attester de la réalité du préjudice pourront être demandés (notes, factures etc.).
En cas de déclaration frauduleuse de valeur, l'expéditeur perd tout droit à indemnité.

7.3 Délais de traitement
Le dépôt d'une réclamation peut donner lieu, à la demande du réclamant, à la délivrance d'un récépissé de dépôt d'une réclamation.
L'OPT-NC s'engage à apporter une réponse à la réclamation :
- Dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois du régime intérieur ;
- Dans un délai de 90 jours calendaires maximum pour les envois du régime extérieur.

Après en avoir informé le réclamant, l'OPT-NC peut le cas échéant, effectuer une enquête approfondie lorsqu'il l'estime nécessaire. Les délais de traitement précités sont alors suspendus.
La mise en œuvre de la procédure de réclamation ne suspend pas les délais de prescription prévus à l'article **6.2**.

ARTICLE 8 : DONNEES PERSONNELLES

Les informations nominatives recueillies dans le cadre de l'exécution du présent contrat font l'objet d'un traitement automatisé.
L'OPT-NC traite les données recueillies dans le respect de la loi Informatique et Libertés.
Conformément à la cette législation Informatique et Libertés, le client dispose des droits suivants sur ses données dans les conditions qu'elle prévoit : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la portabilité et droit à la limitation du traitement. Le client a également le droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.
Pour exercer ces droits, le client justifie de son identité établie par tous moyens (pièce d'identité en cours de validité) et adresse sa demande par courrier à :
Office des Postes et des Télécommunications de Nouvelle Calédonie

DPO-SMC 26/10/2026

Délégué à la protection des données
2 rue Paul Montchovet
98841 Nouméa Cedex
Nouvelle Calédonie
ou par courriel à dpo@opt.nc.
Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, le client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).
Plus d'infos sur notre site : https://www.opt.nc/particuliers/politique-de-protection-des-donnees-caractere-personnel

ARTICLE 9 : ANNULATION - INVALIDITÉ
Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes conditions serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer.
Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause des présentes conditions, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE
Les présentes conditions sont soumises au droit français applicable en Nouvelle-Calédonie, sans préjudice de l'application, pour les envois internationaux des Actes de l'Union Postale Universelle, incluant la Convention Postale Universelle – dans sa dernière version adoptée par le Congrès et à la date d'entrée en vigueur prévue par la Convention – et les textes pris en application de la Convention.

ARTICLE 11 : REGLEMENT DES LITIGES ET DIFFERENDS
11.1 Les présentes conditions sont soumises pour son interprétation et son exécution par le droit français applicable en Nouvelle-Calédonie.

11.2 Les litiges et différends éventuels relatifs au contrat, à défaut d'accord amiable, seront portés devant la juridiction compétente de Nouméa par la partie la plus diligente.

ARTICLE 12 : EVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
L'OPT-NC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente afin notamment de tenir compte de l'évolution de la réglementation, de l'organisation du service ou des conditions d'exploitation.
Toute modification des conditions générales de vente sera portée à la connaissance du client par tout moyen approprié, dans un délai raisonnable avant son entrée en vigueur.
En cas de modification, les nouvelles conditions générales de vente se substitueront automatiquement à celles précédemment en vigueur.

ARTICLE 13 : DIMENSIONS ET POIDS DES ENVOIS
Les envois dont les dimensions sont inférieures aux minimums fixés ci-dessous sont néanmoins admis s'ils sont pourvus d'une étiquette-adresse rectangulaire en carton ou papier consistant, dont les dimensions ne sont pas inférieures à 70 x 100 mm.

<table>
<tr><th></th><th>COURRIER</th><th>COLIS</th></tr>
<tr><td>Contenu</td><td>Documents et petites marchandises, avec ou sans valeur commerciale</td><td>Marchandises avec ou sans valeur commerciale</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Conditions de poids</td><td>Carte postale : 20 g</td><td rowspan="2">De 0 à 20 kg</td></tr>
<tr><td>Autres envois : de 0 à 2 kg</td></tr>
<tr><td>Dimensions minimales</td><td>90 x 140 mm
(Avec une tolérance de 2 mm)</td><td>90 x 140 mm
(Avec une tolérance de 2 mm)</td></tr>
<tr><td>Dimensions maximales</td><td>Carte postale : 150 x 210 mm
(Avec une tolérance de 2 mm)</td><td rowspan="2">L+ l + h < 2000 mm
Et L < 1500 mm</td></tr>
<tr><td></td><td>Autres envois :
L+ l + h < 900 mm
L < 600 mm</td></tr>
</table>