CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE COLI'VRAISON

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions spécifiques précisent les modalités de vente et d'utilisation du service COLI'VRAISON et complètent les conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de l'OPT-NC. Elles sont consultables sur le site internet de l'OPT-NC.

ARTICLE 2 : DEFINITION

Le service COLI'VRAISON consiste en l'acheminement et la livraison de courrier, colis, et d'envoi express suivis dans les conditions ci-après définies, que l'utilisateur déclare accepter sans réserve. Ce service permet au client de choisir le lieu, le jour et le créneau horaire de la livraison.

ARTICLE 3 : ACCES AU SERVICE COLI'VRAISON

Le client est tenu de créer un compte sur le site monespace.opt.nc, portail internet des services postaux, afin de pouvoir accéder au service COLI'VRAISON. Toutefois, et exceptionnellement, la création d'un compte n'est pas nécessaire pour l'achat des produits philatéliques sur le site postalshop.nc.
Le client doit se connecter à son espace personnel en ligne sur le site et avoir saisi le numéro de suivi de son courrier, colis, ou envoi express suivi. Il pourra alors effectuer son choix de livraison à l'issue de l'acquittement en ligne des droits et taxes de dédouanement, imputables à son courrier, colis, ou envoi express s'il est soumis à la taxation. Le client doit indiquer son choix du lieu et de la date de livraison de son courrier, colis, ou envoi express suivi dans les conditions détaillées ci-après.
Le client choisit de se faire livrer à l'adresse de son choix, sur les communes de Nouméa, Dumbéa et Mont-Dore uniquement. Dès lors, il a le choix entre des dates de livraison correspondant aux jours ouvrés consécutifs à partir d'un (1) jour à compter de l'acquittement des droits et taxes de dédouanement et jusqu'au dernier jour de magasinage gratuit par l'OPT-NC, soit 15 jours calendaires après émission de l'avis.
En cas d'absence lors du jour de livraison, le préposé à la distribution contacte le destinataire au numéro qu'il a indiqué lors de la souscription au service COLI'VRAISON et fixe un deuxième rendez-vous le jour même. En cas de nouvelle absence du destinataire lors de la deuxième présentation le jour même, le facteur dépose le courrier, colis, ou envoi express suivi dans l'agence d'instance la plus proche de l'adresse de livraison spécifiée lors de la souscription au service COLI'VRAISON.
Dans le cadre du service de COLI'VRAISON, le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et d'actualité.
Dans le cas où les informations fournies sont inexactes, incomplètes ou obsolètes, la demande du client risque de ne pas être traitée par l'OPT-NC. En outre, l'OPT-NC prendra toute mesure qu'il jugera utile pour suspendre, définitivement ou provisoirement, l'accès au service COLI'VRAISON.

3.1 Envois concernés

Les plis concernés par COLI'VRAISON sont les courriers, colis et envois express suivis et distribués par l'OPT-NC, ainsi que les produits philatéliques de postalshop.nc.
De manière non exhaustive, sont donc exclus de COLI'VRAISON les courriers/colis/envois express suivis :

- non distribuables pour anomalie d'adresse, destinataire non identifiable, ou boîte aux lettres absente, non conforme ou inaccessible ;
- distribués par les agences OPT-NC pour lesquelles le service COLI'VRAISON n'est pas encore disponible ;
- en envois « fractionnés »,
- encombrants (> 1m ou pourtour >2m).
- dont la valeur en douane est égale ou supérieure à 100 000 F.CFP.

Dans le cas des envois recommandés, les conditions de distribution du courrier/colis s'appliquent. Les envois adressés à domicile sont présentés à l'adresse indiquée sur la commande COLI'VRAISON et distribués contre signature au destinataire après vérification de son identité (pièce d'identité en cours de validité), ou à son mandataire (procuration permanente ou ponctuelle), après vérification de son identité (pièce d'identité en cours de validité). En cas d'absence tel que décrit à l'article 3 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.

3.2 Périmètre géographique

Le service COLI'VRAISON porte sur les courriers/colis/envoi express suivis, adressés aux destinataires dont l'adresse se situe en Nouvelle-Calédonie sur les communes de Nouméa, Dumbéa et Mont-Dore uniquement.

3.3 Conditions d'accès au service

Le client qui a déjà un compte s'identifie avec son identifiant et mot de passe.
Sur la page d'accueil, le client saisit un numéro de suivi.
Une fois ces étapes validées, s'il y en a, le client aura accès au paiement des droits et taxes de dédouanement sur le site. Après validation du montant des frais à l'importation il lui sera proposé en option le service payant COLI'VRAISON.
Le client est responsable des informations qu'il renseigne en ligne. Il vérifie alors l'exactitude des informations renseignées, le jour et le lieu de la livraison choisis et le numéro de téléphone auquel il sera joignable lors de la livraison.

3.4 Modification des préférences de livraison

Depuis son compte en ligne, le client peut :
- accéder à son carnet d'adresses ;
- ajouter plusieurs adresses ;
- identifier son adresse de livraison par défaut ;
- modifier ses préférences de notifications ;
- supprimer ses demandes de notifications.

ARTICLE 4. RECLAMATIONS

4.1 Délai

Les réclamations et/ou actions relatives au service COLI'VRAISON, objet des présentes, mettant en cause l'OPT-NC, sont recevables, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai de 6 mois à compter du lendemain de la date de dépôt du courrier, colis ou de l'envoi express.

4.2 Modalités

Les agences et centres OPT-NC et le service clientèle (Tél. : (+687) 1000 - appel gratuit) ainsi qu'un formulaire en ligne sur le site https://monespace.opt.nc sont à disposition pour toute information.

4.3 Conditions

Chaque recherche nécessite la fourniture du numéro de suivi du courrier, colis, ou de l'envoi express suivi. En l'absence de cette information, aucune recherche ne pourra être effectuée.

ARTICLE 5. RESPONSABILITES DES PARTIES

5.1 Responsabilité du client

Le client souscrivant au service COLI'VRAISON s'engage à fournir les informations nécessaires à la bonne délivrance du service, et notamment une adresse éligible au service ainsi qu'un numéro de téléphone actif et local pour le joindre en cas de difficultés rencontrées par le facteur pour arriver à destination.
Il s'engage à être présent pendant le créneau qu'il aura choisi et au lieu indiqué lors de la souscription au service en ligne.
Responsabilité propre au service de "COLI'VRAISON"
Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions de l'article 8 des Conditions générales d'utilisation du site https://monespace.opt.nc.
Le client utilise le service COLI'VRAISON sous son entière responsabilité. Il reconnaît que sa responsabilité peut être engagée, notamment en cas d'usurpation d'identité. Le client s'engage à utiliser le service COLI'VRAISON conformément aux présentes conditions spécifiques de vente et aux conditions générales de vente applicables des prestations courrier et colis de l'OPT-NC et à la réglementation en vigueur.
Le client est responsable de l'utilisation de ses coordonnées et de leur divulgation par lui-même ou par tout tiers dans le cadre de la souscription au service COLI'VRAISON.
Si le client a connaissance d'une utilisation non autorisée de son compte, il s'engage à en informer le service mon Espace OPT sans délai en cliquant sur le lien de l'onglet "Réclamations".
Le client reconnaît expressément que la responsabilité de l'OPT-NC ne saurait être engagée en cas de déclarations mensongères concernant son identité ou celle du destinataire du courrier/colis/envoi express suivi.
L'OPT-NC décline toutes responsabilités en cas d'utilisation frauduleuse du service COLI'VRAISON par le client.

5.2 Responsabilité de l'OPT-NC

La responsabilité de l'OPT-NC ne saurait être engagée en cas d'absence du destinataire ou d'impossibilité de le joindre par suite de la fourniture de coordonnées erronées et aucun remboursement ne pourrait être fait au client.

ARTICLE 6. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

COLI'VRAISON est disponible uniquement depuis le site monespace.opt.nc
Le paiement des frais de dédouanement et de COLI'VRAISON peut se faire sur plusieurs courrier/colis/envoi express en même temps.

6.1 Tarif
Le tarif pour le service COLI'VRAISON est fixé par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie publié au Journal officiel de Nouvelle-Calédonie.

6.2 Modalités de paiement
Une fois le jour et le créneau horaire de livraison sélectionnés, le client peut finaliser et payer la commande via le service de paiement en ligne sécurisé de la CSB "ePayNC powered by CSB".
Pour toute utilisation relative aux services « ePayNC powered by CSB », les conditions générales d'utilisation de ce service s'appliquent.
Dès que le paiement est effectué et validé, une page de confirmation de paiement de la commande s'affiche. Cette page contient le récapitulatif de la commande.
En parallèle, un mail de confirmation de la commande COLI'VRAISON est envoyé au client sur l'adresse mail qu'il aura indiqué lors de la commande du service. Le client ne pourra pas se rétracter une fois le paiement validé.
La facture électronique est mise à disposition du client au format PDF dans ce même mail à cette même adresse.

DPO-SMC 26/10/2026