

**MA LIGNE PREPAYEE FIXY**  
**CONDITIONS GENERALES**

**ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre et d'utilisation du service « Ma ligne prépayée FIXY ».

Le contrat entre en vigueur au jour de la signature par le client des conditions particulières pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement. Cette signature emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

**ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE FOURNI**

Le service consiste en la mise à disposition du client d'un numéro d'appel et d'une ligne téléphonique fixe sans abonnement appelée « Ma ligne prépayée FIXY » permettant d'accéder au réseau et service téléphonique public, ligne à laquelle est associée un compte rechargeable de communications prépayées.

Ce compte est activé au premier appel du client à partir de sa ligne prépayée FIXY.

La ligne prépayée FIXY est mise en service avec un crédit initial d'appel, lequel doit être utilisé dans la limite de 365 jours à compter de l'activation du compte rechargeable de communications prépayées.

**ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DE LA LIGNE TELEPHONIQUE**

L'OPT-NC assure l'installation et la mise en service de la ligne téléphonique fixe moyennant des frais forfaitaires d'accès au réseau. Ces frais sont facturés dans les conditions fixées à l'article 14 en deux fois.

Toute difficulté particulière de raccordement peut donner lieu à perception de parts contributives facturées au client. Dans ce cas, un devis est établi gratuitement par l'OPT-NC. Les travaux ne sont engagés que contre paiement préalable des parts contributives.

**ARTICLE 4 – MISE EN PLACE OU MODIFICATION DES INSTALLATIONS TERMINALES**

Le client peut acquérir les terminaux de télécommunication de son choix auprès d'autres fournisseurs que l'OPT-NC sous réserve que les matériels soient agréés.

Le client peut installer lui-même ou faire installer une ou plusieurs prises téléphoniques à condition de respecter les règles d'ingénierie en la matière. Toute intervention de l'OPT-NC sur une installation non conforme ou défectueuse sera facturée au client.

**ARTICLE 5 - INSCRIPTION DANS LE SYSTÈME D'INFORMATION DES CLIENTS AUX SERVICES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (ANNUAIRES OFFICIELS)**

Le client a droit à une inscription gratuite dans le système d'information des usagers de l'OPT-NC (annuaires officiels imprimé et en ligne sur [www.1012.nc](http://www.1012.nc), service des renseignements). Il peut toutefois demander à ne pas figurer dans les listes précitées (inscription en liste rouge). De même, il peut demander à ne pas figurer sur les listes ou extraits de listes de clients commercialisées par l'OPT-NC (inscription en liste orange). La ligne prépayée FIXY donne droit à la remise gratuite d'un annuaire officiel imprimé. Le client est responsable des informations fournies.

**ARTICLE 6 – CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

Le client peut émettre des appels à partir de sa ligne prépayée FIXY dans les limites :

- du crédit d'appel affecté à son compte ;
- de la période de validité associée à ce crédit d'appel.

Le coût d'un appel émis à partir d'une ligne prépayée FIXY est débité sur son compte rechargeable de communications prépayées.

Le client peut consulter à tout moment, par simple appel au 1088, le solde de son compte rechargeable de communications prépayées et son délai de validité.

Il appartient au client de veiller à ce que son compte rechargeable de communications prépayées soit suffisamment crédité afin de ne pas s'exposer à une interruption de communication. Le client est invité à créditer son compte lorsque son crédit est en voie d'épuisement.

Les appels aux services d'urgence sont gratuits et accessibles, même lorsque le crédit d'appel est épuisé, tant que le compte n'est pas clos.

Tout crédit d'appel est automatiquement et irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa durée de validité.

La durée de validité de la ligne prépayée et du numéro d'appel associé est de 90 jours au-delà de la date limite de validité du crédit d'appel précisée à l'article 7 ci-dessous. Pendant ce délai, le client peut néanmoins continuer à recevoir des appels sur son poste téléphonique et appeler les numéros d'urgences et le 1088. Le client est également invité, par une annonce vocale au décroché de son téléphone, à recharger son compte avant la fin de ce délai sous peine de perdre définitivement son numéro d'appel, de voir sa ligne résiliée et son compte rechargeable de communications prépayées supprimé.

**ARTICLE 7 – RECHARGEMENT DU COMPTE**

Le client peut créditer son compte à tout moment pendant la durée de validité de celui-ci. Il utilise à cet effet une ou plusieurs recharges FIXY en se conformant aux instructions inscrites au dos de la carte et en appelant le 1088. Le solde de son compte rechargeable de communications prépayées est alors augmenté de la valeur du crédit d'appel contenu dans la recharge et sa durée de validité est prolongée de 365 jours à compter de la date de rechargement.

Le client a la possibilité de réaliser 3 tentatives de saisie de code de rechargement par appel dans un maximum de 20 appels. Attention toutefois, si le client ne fait qu'une tentative par appel, le compte se bloquera au bout de 20 appels soldés par un échec. Lorsque ce seuil est atteint, si le client cherche à recharger, un message l'invite à contacter l'assistance opérateur (composer le 1000).

#### **ARTICLE 8 – SERVICES COMPATIBLES AVEC « MA LIGNE PREPAYEE FIXY »**

Le client peut bénéficier dans le cadre de sa ligne prépayée fixe des services sans abonnement de l'OPT-NC listés ci-après : indication d'appel en instance, conversation à trois, renvois d'appel en local (inconditionnel, sur non-réponse, sur occupation), identification de l'appelant et messagerie vocale du réseau.

En revanche, sont non compatibles avec l'offre « Ma ligne prépayée FIXY » les services suivants (liste non exhaustive) : le secret appel par appel, le service de rappel du dernier appelant, les services restreints commandés et de manière générale, tout service donnant lieu à la perception d'une redevance mensuelle d'abonnement dont : la location-entretien d'un poste téléphonique, "Mes 3 numéros préférés en local", "Mes 3 numéros préférés à l'international", l'offre "OPTimo-ADSL".

#### **ARTICLE 9 – SERVICE APRES-VENTE**

En cas de dérangement, le client contactera le service des dérangements de l'OPT-NC au 1013 (appel gratuit).

Ce service est ouvert, du lundi au vendredi de 7h30 à 16h et le samedi de 7h à 11h.

Si la défaillance, après constat, ne provient pas de ses prestations, l'OPT-NC facturera le déplacement et l'intervention de ses agents conformément aux tarifs en vigueur.

#### **ARTICLE 10 - TARIFS**

L'ensemble des tarifs figure à l'arrêté du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie portant approbation des tarifs du service public des télécommunications publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie (JONC).

Ces tarifs peuvent être modifiés par arrêté du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie publié au JONC.

#### **ARTICLE 11 –SUSPENSION - RESILIATION DU CONTRAT**

Le présent contrat peut être suspendu, voire prendre fin dans les conditions suivantes :

- à tout moment sur demande écrite de résiliation formulée par le client avec un préavis de 7 jours à compter de la date de réception de la demande ;
- consécutivement à la suppression du compte rechargeable de communications prépayées associé à la ligne prépayée FIXY du client ;
- l'OPT-NC peut restreindre ou suspendre le contrat si le client ne respecte pas les engagements nés des présentes conditions générales. La suspension pourra intervenir sans mise en demeure. L'OPT-NC peut ensuite résilier de plein droit le présent contrat sans mise en demeure après la suspension des prestations.

La résiliation du contrat entraîne la perte irrévocable du numéro et du crédit d'appel.

#### **ARTICLE 12 – RESPONSABILITE DE L'OPT-NC**

L'OPT-NC est responsable de l'entretien de la ligne et des équipements qui lui correspondent sur son réseau. Il est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service « Ma ligne prépayée FIXY ». Il prend toutes les mesures et moyens nécessaires au maintien de la continuité et qualité de service.

La responsabilité de l'OPT-NC n'est pas engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés par le réseau ;
- pour les prestations assurées par des tiers ;
- défaillance ou défaut de compatibilité d'équipements terminaux non fournis par l'OPT-NC ;
- défaillance du service causée par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau ;
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du client aux normes en vigueur ;
- force majeure.

La responsabilité de l'OPT-NC ne peut être engagée à raison des services rendus qu'en cas de faute.

#### Clause pénale :

Si pour une raison non prévue dans les cas ci-dessus, le client n'a pu avoir accès au service « Ma ligne prépayée FIXY » pendant plus de quatre jours ouvrés consécutifs, il pourra être dédommagé du préjudice direct qu'il a subi en conséquence et dont il doit rapporter la preuve. Il devra en faire la demande écrite à l'OPT-NC. En tout état de cause, cette indemnité sera limitée à la somme de 5 000 F CFP. Par convention expresse, ce dédommagement constitue pour le client une indemnité forfaitaire pour le préjudice subi.

#### **ARTICLE 13 – RESPONSABILITE DU CLIENT**

Toute utilisation par le client d'un matériel non conforme suivant l'article 252-1 du code des postes et télécommunications est soumise à une contravention de 5<sup>ème</sup> classe et sans préjudice de tout dommages et intérêts que l'OPT-NC pourrait réclamer.

Le client qui fournit un appareil ou une installation prend l'engagement de les faire remplacer ou modifier à ses frais et selon les indications de l'OPT-NC si les changements inhérents à l'évolution des techniques apportés par l'OPT-NC dans les conditions d'exploitation du réseau rendent nécessaire ce remplacement ou cette modification. En règle générale, le client prend à sa charge toute intervention de son installateur quel qu'en soit le motif.

Par ailleurs, le client s'engage à régler l'ensemble des sommes facturées par l'OPT-NC au titre du présent contrat dans les conditions exposées ci-après. En cas de non paiement, l'OPT-NC se réserve le droit de suspendre le service, voire de le résilier.

Le client est seul responsable de l'utilisation du service. Il veille notamment à ne pas porter atteinte aux intérêts des tiers au moyen de ce service et à en faire un usage conforme à sa destination. Il garantit l'OPT-NC contre tout recours ou réclamation de tiers, liée notamment à l'annonce enregistrée au niveau de la messagerie vocale.

#### **ARTICLE 14 – MODALITES DE RECOUVREMENT DES FACTURES PAR L'OPT-NC – MESURES PREVUES EN CAS DE NON-PAIEMENT**

Les frais de mise en service ou les frais d'intervention dans le cadre du service après vente donnent lieu à facturation à terme échu. A noter que les frais de mise en service sont facturés en deux fois.

Les factures sont adressées au client, à l'adresse postale indiquée lors de la souscription du contrat. Les sommes sont exigibles à la date d'établissement de la facture et payables dans le délai maximum porté sur la facture, selon le mode de paiement choisi par le client.

Il existe trois possibilités de règlement des factures de l'OPT-NC :

- le prélèvement automatique, autorisé par le client sur un compte courant postal ou bancaire. En cas de litige sur le montant de la facture, le client peut demander la suspension du prélèvement correspondant compte tenu de la date prévue de l'opération indiquée sur la facture ;
- le titre interbancaire de paiement ou TIP édité au bas des factures ;
- le paiement aux guichets des bureaux de poste.

Le non-paiement dans le délai indiqué sur la facture établie par l'OPT-NC entraîne :

- l'application de pénalités de retard prévues par l'arrêté des tarifs du service public des télécommunications, et ce, sans préjudice de tout autre frais et recours que l'OPT-NC se réserve le droit de récupérer notamment pour la remise en service sous le régime initial ;
- l'application de la suspension ou résiliation du contrat.

Un avis est envoyé au client avant l'application de ces mesures. L'envoi d'un premier avis de rappel déclenche l'application automatique des pénalités de retard. De plus, l'OPT-NC se réserve le droit d'appeler le client (sauf opposition de sa part), au besoin à l'aide de systèmes automatiques, pour l'inciter à acquitter son dû.

Les sommes décomptées du compte rechargeable de communications prépayées ne donnent pas lieu à facturation mais l'OPT-NC tient les éléments justificatifs et détaillés de consommation à disposition du client.

#### **Unicité de compte :**

Les créances dues au titre du présent contrat peuvent être reportées sur tout autre contrat conclu entre le client et l'OPT-NC.

#### **ARTICLE 15 – MODIFICATIONS**

Le présent contrat est un contrat d'adhésion.

Le client peut demander à passer de la formule « Ma ligne prépayée FIXY » à une autre formule d'abonnement téléphonique. Ce changement de formule donne lieu à la résiliation du présent contrat et à la signature d'un nouveau contrat.

L'OPT-NC peut être amené à supprimer une prestation ou à en modifier les conditions matérielles d'utilisation en respectant un préavis de trois mois. Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement et l'adaptation significative de certains équipements terminaux, l'OPT-NC en informe le client au moins trois mois à l'avance. Le remplacement ou l'adaptation des équipements terminaux sont à la charge du client.

Les tarifs sont modifiés après avoir été approuvés par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Ils s'appliquent le lendemain du jour de la publication dans le journal officiel de la Nouvelle-Calédonie ou si elle est postérieure, à la date indiquée dans ce même arrêté.

En dehors des cas ci-dessus énumérés, l'OPT-NC informe le client de toute modification contractuelle au moins un mois avant la date d'application envisagée.

Le client peut alors résilier son contrat à l'occasion de modification ou suppression par l'OPT-NC des prestations ou du contrat conformément à l'article 11.

L'absence de contestation du client dans un délai d'un mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications.

#### **ARTICLE 16 – DISPOSITIONS DIVERSES**

Si certaines dispositions du présent contrat étaient déclarées nulles ou inapplicables par décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions n'en garderaient pas moins toute leur force et leur portée.

#### **ARTICLE 17 – INFORMATIQUES ET LIBERTES – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les informations nominatives recueillies dans le cadre du présent contrat feront l'objet d'un traitement automatisé. L'OPT-NC s'engage à en assurer la conservation dans le respect des règles énoncées dans la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les informations contenues dans les fichiers pourront faire l'objet de communication extérieure en vue de répondre aux obligations légales et réglementaires ou afin de satisfaire aux besoins de la gestion du présent contrat.

De plus, sauf volonté contraire exprimée par le client dont les coordonnées seraient alors inscrites dans une ou plusieurs listes d'opposition, les données le concernant pourront être communiquées à des tiers à fin de prospection directe ou pourront être utilisées par l'OPT-NC en vue de commercialiser ses propres produits et services.

Le client consent expressément à la signature du présent contrat et pour toute sa durée que l'OPT-NC puisse réaliser un traitement des données relatives à son trafic en vue de lui commercialiser ses propres services de télécommunications ou de lui fournir des services à valeur ajoutée.

L'OPT-NC pourra communiquer ces informations à des instituts de sondages et d'études pour les analyses s'inscrivant dans le cadre de ses activités.

Les informations recueillies peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès de la direction du réseau commercial de l'OPT-NC.

#### **ARTICLE 18 – INFORMATIONS**

Toute information concernant les prestations de l'OPT-NC peut être obtenue auprès du service clients par appel au 1000.

#### **ARTICLE 19 – RECLAMATIONS - LITIGES**

Le présent contrat est soumis au droit applicable en Nouvelle-Calédonie. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige survenant dans le cadre du présent contrat. En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant la juridiction compétente de Nouvelle-Calédonie, à l'initiative de la partie la plus diligente.

Le délai de réclamation est de un an pour compter de la formation du différend. La prescription est acquise à l'OPT-NC pour toute demande en restitution présentée après un délai d'un an.