

ARTICLE 1. CONTRAT D'ABONNEMENT

Le contrat d'abonnement aux services des télécommunications qui lie l'abonné à l'Office des Postes et Télécommunications, dénommé ci-après OPT, est régi en Nouvelle-Calédonie par la législation en matière de télécommunications, notamment les arrêtés portant approbation des tarifs du service des télécommunications, publiés au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie, dénommés ci-après arrêtés des tarifs.

L'abonnement principal permet au client d'accéder au réseau des télécommunications et de bénéficier des services offerts par l'OPT. Le contrat, qui prend effet le jour de la mise en service de l'installation, peut être modifié ou résilié à la demande de l'abonné ou d'office par l'OPT en cas de non respect des engagements de l'abonné. La mise à disposition du service est suspendue au paiement préalable des sommes dont le demandeur serait redevable au titre d'autres contrats souscrits pour l'accès à d'autres services de l'OPT.

ARTICLE 2. CONDITIONS D'ÉTABLISSEMENT DES LIGNES DE TÉLÉCOMMUNICATION

L'OPT assure l'installation et la mise en service des lignes de télécommunication moyennant des frais forfaitaires d'accès au réseau. Toute difficulté particulière de raccordement peut donner lieu à perception de parts contributives facturées à l'abonné. Dans ce cas, un devis est établi gratuitement par l'OPT. Les travaux ne sont engagés que contre paiement préalable des parts contributives. L'entretien de la ligne et des équipements OPT est assuré par ce dernier moyennant les redevances d'abonnement principal et de location-entretien. L'OPT se réserve le droit de procéder à tout moment aux modifications des conditions d'exploitation de ses réseaux rendues nécessaires par l'évolution des techniques. Il s'engage toutefois à en informer au préalable les abonnés.

ARTICLE 3. MISE EN PLACE OU MODIFICATION DES INSTALLATIONS

Les installations terminales peuvent être fournies et entretenues par l'OPT si elles figurent à son catalogue des produits et services en contrepartie de redevances de location-entretien. Dans ce cas, les matériels restent la propriété de l'OPT et ne peuvent être cédés ni à titre gratuit, ni à titre payant. Toute installation ou modification d'installation effectuée par un tiers et non autorisée par l'OPT peut donner lieu à l'application de pénalités prévues par l'arrêté des tarifs. De plus, en cas de dérangement, la remise en état de l'installation sera facturée par l'OPT selon les tarifs en vigueur. L'abonné peut acquérir les terminaux de télécommunication de son choix auprès d'autres fournisseurs que l'OPT sous réserve que les matériels soient agréés. Toutefois, l'abonné ne peut raccorder plus de 3 appareils avec sonnerie sur une même ligne téléphonique. L'abonné 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 sur une installation non conforme ou défectueuse sera facturée à l'abonné.

ARTICLE 4. CAS DES LIGNES SUR SUPPORT FIBRE OPTIQUE

Article 4.1. Garde et propriété des équipements

Lorsque le raccordement de l'abonné est réalisé sur fibre optique, l'OPT fournit une Prise Terminale Optique (PTO, en remplacement de la prise téléphonique murale) laquelle est reliée par une jarretière optique à un équipement de réseau Optical Network Terminal (ONT) permettant le branchement d'un terminal de télécommunication, ainsi que du modem du Fournisseur d'Accès Internet (FAI) du client.

Lors d'un raccordement fibre optique, la PTO, la jarretière optique et l'ONT sont considérés comme faisant partie intégrante du réseau OPT. La limite de prestation de l'OPT s'étend alors jusqu'en sortie des ports (POTS) qui permet de faire transiter la ligne analogique sur le support fibre, et LAN qui permet de brancher la box FAI de l'ONT. Ces équipements faisant partie intégrante du réseau OPT, ils sont directement liés à la desserte et l'abonné devra les laisser sur place notamment en cas de déménagement.

À compter de la réception des équipements mis à disposition chez le client, et ce pendant toute la durée des présentes, le client est gardien de ces derniers. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des équipements à charge pour lui de s'assurer pour tout dommage sur ceux-ci ou bien de vérifier que son contrat d'assurance couvre ce type de sinistre.

Ces équipements restent la propriété de l'OPT. Ils ne peuvent être cédés, sous-loués, transformés, déplacés, donnés en gage ou nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de ces équipements. Le Client s'engage à maintenir sur ces équipements la mention de propriété de l'OPT qui pourrait y être apposée. L'OPT se réserve le droit de reconfigurer ou de remplacer ces équipements en cours des présentes, afin de maintenir ou d'optimiser la qualité du service. Il mettra en place les moyens adaptés afin de réaliser ces opérations, à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement. À défaut, l'OPT ne pourra garantir un quelconque niveau de qualité de service.

Article 4.2. Conditions d'utilisation des équipements

Le client est le seul responsable de l'utilisation du Service et s'engage à ne l'utiliser que pour des raisons licites. Il en fera un usage conforme à sa destination en totale conformité avec la réglementation en vigueur. Il garantit l'OPT-NC contre tout recours ou réclamation de tiers, liés à l'usage du Service, notamment dans le cadre de la protection de la vie privée.

L'abonné s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation de l'élément de réseau. L'abonné supportera toutes les conséquences financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme de l'élément de réseau aux normes en vigueur et consignés d'utilisation décrites dans la notice d'utilisation fournie avec l'élément de réseau, et consultable en ligne sur le site www.opt.nc.

ARTICLE 5. INSCRIPTION DANS LE SYSTÈME D'INFORMATION DES ABONNÉS (ANNUAIRES)

Tout abonnement à une ligne de télécommunication principale ordinaire donne droit à une inscription gratuite dans les annuaires officiels édités par l'OPT et dans la documentation du Service des Renseignements. Les abonnés professionnels sont, en outre, inscrits gratuitement dans les listes qui leur sont réservées. Des inscriptions supplémentaires ou spéciales peuvent être souscrites sous certaines conditions. Le titulaire dudit abonnement s'engage avoir reçu l'aval du tiers dont il demande l'inscription dans l'annuaire. Toutefois, l'abonné peut demander à ne pas figurer dans les listes précitées. De même, il peut demander à ne pas figurer sur les listes ou extraits de listes d'abonnés commercialisées par l'OPT, cette option étant gratuite. Chaque ligne principale d'abonnement ordinaire donne droit à la remise gratuite d'un annuaire officiel imprimé. Lorsque la responsabilité de l'OPT est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans ses annuaires, le montant des dommages et intérêts que l'OPT peut être amené à verser au client est limité à 50.000 FCFP.

ARTICLE 6. DURÉE DES ABONNEMENTS – RESILIATION SUR DEMANDE DE L'ABONNÉ

La durée minimale des engagements est de 6 mois pour les abonnements relatifs aux lignes principales permanentes et aux services complémentaires. Au-delà des durées minimales d'engagement, les abonnements sont prolongés par tacite reconduction pour une durée indéterminée. L'abonné peut résilier tout ou partie de ses abonnements, sous réserve d'un préavis de 15 jours à compter de la réception de la demande. En cas de résiliation avant l'expiration du délai minimal d'engagement, les abonnements sont dus pour la période restant à courir. Dans le cas d'une résiliation anticipée durant cette période pour motif légitime (force majeure, licenciement, handicap ou maladie rendant impossible l'utilisation du service, déménagement ou mutation hors Nouvelle-Calédonie non prévisible), aucune redevance ne sera due par le client pour la durée restant à courir. A ce titre des pièces justificatives seront demandées au client. En cas de modifications du contrat par l'OPT, l'abonné dispose du droit de résilier de plein droit le présent contrat, sans frais et dans un délai maximal d'un mois après la date d'entrée en vigueur de la modification, y compris pendant la période d'engagement, sauf en cas de baisse tarifaire. Le défaut de contestation vaut acceptation.

ARTICLE 7. DÉGRÈVEMENT POUR INTERRUPTION DE SERVICE

Toute interruption de service qui n'est pas du fait de l'abonné et dure au moins quatre jours à partir du lendemain du jour où elle a été signalée aux services de l'OPT entraîne une diminution du montant des redevances proportionnelle à la durée de l'interruption. Si cette dernière dure au moins quatorze jours, l'abonné est dispensé du paiement des redevances d'abonnement correspondant à un bimestre. Par convention expresse, ce dédommagement constitue, pour l'abonné, une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ DE L'OPT

La responsabilité de l'OPT ne peut être engagée à raison des services rendus qu'en cas de faute lourde. L'OPT est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison. Toutefois, sa responsabilité ne saurait notamment être 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 les tiers ;
- en cas de suspension temporaire du service téléphonique pour des impératifs techniques, notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau ;
- en cas de non-respect par le client de ses obligations ;
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du client aux normes en vigueur ;
- en cas de défaut ou d'inefficacité du dispositif de protection contre les risques de surtension ;
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison ;

- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par l'OPT ;
- en cas de dysfonctionnement du terminal du client ;
- en cas de rupture de l'alimentation électrique prolongée au-delà de l'autonomie de la batterie interne installée.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ DE L'ABONNÉ

L'abonné est responsable du matériel mis à sa disposition par l'OPT. En cas de mise hors d'usage provenant de son fait ou en cas de perte pour quelque cause que ce soit, il dédommage l'OPT selon les prix en vigueur lors du remplacement. De même, la relève des dérangements ou la réparation des détériorations qui ne sont pas le fait de l'usage normal des appareils est à la charge de l'abonné qui rembourse le montant des dépenses faites en matériel et en main-d'œuvre selon les tarifs en vigueur. La non-restitution en cas de résiliation donne lieu à la perception de frais équivalents à 18 mois de redevance de location-entretien pour les postes simples. Toute utilisation d'un matériel non agréé est passible des pénalités prévues par l'arrêté des tarifs.

L'abonné 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 si les changements inhérents à l'évolution des techniques apportés par l'OPT dans les conditions d'exploitation du réseau le rendent nécessaire. En règle générale, l'abonné prend à sa charge toute intervention de son installateur quel qu'en soit le motif. L'abonné s'engage, lors de l'installation, de la relève d'un dérangement ou de toute intervention justifiée par l'entretien des équipements OPT, à permettre à l'OPT et aux personnes mandatées qui justifient de leur qualité, d'accéder aux locaux où sont situés les équipements. Si cette installation ou cette intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le client fait son affaire auprès de ce tiers des obligations du présent alinéa.

Par ailleurs, l'abonné s'engage à régler les redevances dues à l'OPT dans les conditions exposées ci-après.

ARTICLE 10. RECOUVREMENT DES FACTURES

Les redevances d'abonnement sont payables d'avance. Elles sont facturées au début de chaque période de facturation avec le prix des communications et des autres prestations obtenues au cours de la période précédente. La facture est exprimée avec des montants HT et TTC.

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

- le prélèvement automatique, autorisé par l'abonné sur un compte courant postal ou bancaire.
- le titre interbancaire de paiement (TIP) édité au bas des factures.
- le paiement aux guichets des agences OPT.

Le règlement doit parvenir à l'OPT au plus tard à la date limite de paiement indiquée sur la facture. En cas de retard, des pénalités sont exigibles automatiquement et calculées en application de l'arrêté des tarifs. Elles commencent à courir dès le jour suivant la date limite de règlement figurant sur la facture. En outre, si le retard de paiement persiste, l'OPT se réserve le droit :

- de restreindre ou de suspendre toutes ses prestations sans préjudice de l'application des redevances de remise en service sous le régime initial.
- de procéder éventuellement à la résiliation d'office des abonnements correspondants.

Un avis informant le client lui est envoyé avant l'exécution des mesures précitées. Cet avis rappelle d'autre part les pénalités de retard qui ont été mises à sa charge.

ARTICLE 11. INFORMATIQUE ET LIBERTES – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations nominatives recueillies dans le cadre du présent contrat feront l'objet d'un traitement automatisé. L'OPT 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 en vue de commercialiser ses propres produits et services. L'abonné consent expressément à la signature de son contrat téléphonique et pour toute sa durée que l'OPT 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 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 de l'OPT.

ARTICLE 12. RÉCLAMATIONS - LITIGES

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