

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE EMS DE L'OPT-NC

Les présentes conditions spécifiques précisent les particularités du produit EMS. Elles complètent les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de l'OPT-NC sur lesquelles elles prennent. Elles sont consultables dans les points de contact postaux et sur le site Internet de l'OPT-NC.

### 1. APPELLATION EMS NOUVELLE-CALÉDONIE

L'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie assure sous l'appellation EMS NOUVELLE-CALÉDONIE, un service express d'acheminement et de distribution de documents et de marchandises dans les conditions, ci-après définies, que l'expéditeur déclare accepter sans réserve.

### 2. DISTRIBUTION DE L'EMS-NC

La distribution est effectuée à l'adresse indiquée par l'expéditeur, contre signature. Pour les objets à l'export une adresse domicile est obligatoire. L'expéditeur a également l'obligation d'inscrire un numéro de téléphone et/ou une adresse mail pour permettre de contacter le destinataire. Tout objet mis en instance est remis au destinataire sur présentation de l'avis. Un objet adressé Poste Restante est remis au seul destinataire sur présentation d'une pièce d'identité et paiement de la taxe en vigueur.

### 3. CONDITIONS D'ADMISSION

Les objets confiés à l'OPT-NC sont placés par l'expéditeur dans un emballage fermé, suffisamment résistant et approprié au contenu pour qu'ils puissent être convenablement protégés contre les secousses, pressions et chocs, en cours de transport. Ils doivent correspondre aux normes de poids et dimensions suivantes :

**Poids :** inférieure ou égale à 20 kg

**Dimensions :**

- Minimale : 235 mm x 160 mm
- Maximale : longueur + largeur + hauteur < 2000 mm, et plus grande dimension < 1500mm.

Ces dimensions et poids peuvent être minorés en fonction des réglementations étrangères.

### 4. CONTENU DES ENVOIS

Les envois peuvent renfermer des documents de toute nature, ou des marchandises avec ou sans valeur commerciale sous réserve de respecter les dispositions de l'article « Contenu des envois » des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-colis de l'OPT-NC. En outre, l'insertion de marchandises périssables est déconseillée. En aucun cas l'OPT-NC ne pourra être tenu pour responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard et la responsabilité de l'expéditeur pourra être engagée.

### 5. FORMALITÉS DOUANIÈRES

5.1 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. 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.

5.2 Pour les envois à destination du régime extérieur :

- Déclaration en douane CN 22 lorsque la valeur est inférieure à 36.000 XPF
- Déclaration en douane CN 23 : dans les autres cas

Dans tous les cas, l'expéditeur doit :

- Décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- Joindre à l'envoi, notamment pour les envois commerciaux, une facture commerciale ou pro forma

L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par l'OPT-NC, à apposer sur l'EMS.

### 6. RÉCLAMATIONS

6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un EMS, 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 du jour de prise en charge de l'envoi.

6.2 Les agences et centres OPT-NC et le Service Clientèle de l'OPT-NC (téléphone : 1000 - appel gratuit ou par courrier : BP 40001 - 98865 NOUMEA CEDEX) sont à disposition pour toute information.

6.3 Chaque recherche nécessite la production de la preuve de dépôt comportant le cachet de l'OPT-NC. En l'absence de ce document, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

### 7. RESPONSABILITÉ DE L'OPT-NC

7.1 En cas de perte ou avarie de l'objet confié, confirmé par le système d'information de l'OPT-NC, et après enquête du Service Clientèle de l'OPT-NC, le réclamant peut bénéficier sur demande d'une indemnisation limitée à l'indemnisation publiée au JONC, à laquelle est ajoutée, le cas échéant, le remboursement des frais de port hors frais d'assurance. La responsabilité de l'OPT-NC n'est engagée que pour le coût direct de reproduction ou de reconstitution de documents, et autres supports d'information contenus dans l'envoi, ou pour la valeur de remplacement des marchandises sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, vice propre de l'envoi ou de son emballage, force majeure.

En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, 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.

L'indemnisation ne peut s'étendre en aucun cas, à la réparation de tout autre préjudice ou perte indirecte, qu'elle qu'en soit la nature.

7.2 L'OPT-NC s'engage à déployer tous les moyens nécessaires pour livrer les envois EMS dans les délais les plus rapides. Dans le cas de retard manifeste et en cas de préjudice justifié, la responsabilité de l'OPT-NC est limitée le cas échéant aux frais de port sous réserve des modalités décrites en 7.1.