

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE LIBERTÉ, OFFRE DE PRÉPAIEMENT MOBILE DE L'OPT-NC

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

1.1 GSM : «Global System for Mobile Communications» est le nom générique de la norme du système de radiotéléphonie cellulaire numérique.

1.2 TERMINAUX GSM : Téléphones mobiles conçus pour n'être utilisés, dans le cadre d'un réseau GSM /GPRS/EDGE/3G+, qu'avec une carte SIM. Ils font l'objet d'un agrément technique délivré par les autorités compétentes.

1.3 OPERATEUR : L'OPT-NC est propriétaire et maître d'oeuvre du réseau de télécommunications, chargé de l'exploitation et de la commercialisation de Mobilis.

1.4 MOBILIS : Marque commerciale retenue par l'OPT-NC pour commercialiser son système GSM/GPRS/EDGE/3G+/LTE. Mobilis permet à l'abonné d'émettre et recevoir des communications locales ou extérieures, à partir de n'importe quel téléphone mobile conçu pour accueillir la carte à microprocesseur (carte SIM) remise à l'abonné. Par extension et dans le cadre de ce document, ce terme désignera l'équipement de téléphonie mobile.

1.5 SERVICE LIBERTÉ DE MOBILIS : Service de prépaiement mobile de l'OPT-NC utilisant le réseau Mobilis. Le service Liberté est indépendant des abonnements offerts dans le cadre du service Mobilis.

1.6 CARTE USIM (Universal Subscriber Identity Module) : Module d'identité du titulaire, matérialisé par une carte à microprocesseur ou carte à puce remise au client qui doit l'utiliser avec un Mobilis afin de pouvoir émettre ou recevoir des appels et de trafiquer sur internet dans la zone de couverture du service. Cette carte permet l'identification du titulaire sur l'ensemble du réseau GSM/GPRS/EDGE/3G+/LTE de l'OPT-NC quel que soit le Mobilis utilisé. Trois formats de cartes sont utilisés suivant le type de terminal (Mini, Micro et Nano).

1.7 TITULAIRE : Personne physique ou morale, bénéficiaire du contrat et dont l'identité est renseignée dans le système d'information de l'OPT-NC.

1.8 PIN : Numéro Personnel d'Identification (code confidentiel) du titulaire associé à une carte SIM.

1.9 NUMERO D'APPEL : Numéro à six chiffres attribué au titulaire lors de l'achat de la carte SIM. Ce numéro permet d'être appelé sur le réseau Mobilis par n'importe quel correspondant dans le monde, sauf restrictions particulières prévues au contrat.

1.10 RECHARGE LIBERTÉ : Support comportant un code de rechargement, permettant au titulaire de créditer un compte rechargeable de communications prépayées.

1.11 WAP (wireless Application Protocol) : désigne le standard de téléphonie mobile permettant d'accéder à Internet grâce à un terminal mobile en mode WML, langage de programmation des pages WAP.

1.12 GPRS (General Packet Radio Service) : désigne la norme de transmission de données en mode paquet.

1.13 EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution) : désigne la norme de téléphonie qui a suivi le GPRS. EDGE est considérée comme une technologie pré 3G.

1.14 UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération (3G) qui permet d'accéder à l'Internet Haut Débit avec son téléphone mobile.

1.15 HSPA (High Speed Packet Acces) : aussi appelé 3G+ dans sa dénomination commerciale est la norme de téléphonie qui améliore les performances de la 3G (UMTS).

1.16 APN (Access Point Name) : désigne le point d'entrée d'un terminal GPRS depuis le réseau Mobilis GPRS de l'OPT-NC vers un autre réseau, vers un service ou un bouquet de service.

1.17 INTERNET : ensemble de réseaux de tailles variées, interconnectés entre eux grâce à un protocole, l'IP (Internet Protocol) et permettant l'offre et l'utilisation de très nombreux services.

1.18 LTE (Long Term Evolution) : aussi appelé 4G, est une évolution de la 3G vers le Très Haut Débit Mobile.

ARTICLE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA CARTE SIM LIBERTÉ DE MOBILIS

2.1 Les présentes conditions générales de commercialisation du service Liberté de Mobilis régissent les relations entre le titulaire et l'OPT-NC sous réserve d'éventuelles conditions spécifiques. Les présentes conditions générales respectent la législation en vigueur en Nouvelle-Calédonie notamment dans le domaine des télécommunications. Les tarifs du service sont arrêtés par le gouvernement de la NC et sont publiés au JONC.

2.2 La carte SIM ainsi que les recharges sont vendues dans le réseau de commercialisation de l'OPT-NC.

2.3 Lors de l'achat du kit Liberté, le titulaire de la carte SIM est tenu, conformément au code des postes et communications électroniques, de présenter au vendeur, qui en gardera une copie, une pièce d'identité originale et de signer les conditions particulières. Ces documents seront retournés à l'OPT-NC qui les conservera dans le cadre de ses obligations légales. Le contrat entre en vigueur au jour de la signature par le client des conditions particulières. Cette signature emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

2.4 Le titulaire s'engage à utiliser le réseau public de télécommunications conformément aux lois et règlements en vigueur et conformément à l'usage qui lui est destiné. Le titulaire est responsable de l'utilisation qu'il fait du réseau public.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE SIM

3.1 La carte SIM est protégée par un code PIN initialisé à 0000. Il est recommandé de le personnaliser en suivant les instructions du guide d'utilisation du Mobilis. Il appartient au titulaire de préserver la confidentialité de ce numéro. Le titulaire est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de son code confidentiel. De plus, il lui est communiqué un code de déblocage (PUK) permettant de débloquer la carte SIM en cas de réalisation de trois codes confidentiels erronés. Le client est informé que s'il compose plus de 10 fois un code de déblocage erroné, la carte SIM sera hors d'usage. L'OPT-NC est seul propriétaire de la carte SIM. En conséquence, le client ne peut la céder, la

louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. De même, le client s'interdit toute duplication de la carte SIM. Le titulaire s'interdit de céder le contrat à un tiers sans accord préalable de l'OPT-NC.

3.2 La carte SIM est associée à un numéro d'appel mis à la disposition du titulaire par l'OPT-NC. Ce numéro est communiqué au titulaire lors de son premier appel par connexion au service d'assistance Liberté. Le titulaire ne peut prétendre à l'inscription dans le système d'information des usagers de l'OPT-NC (annuaires officiels : imprimé et électronique, service des renseignements).

3.3 La carte SIM est associée à un compte rechargeable de communications prépayées. Ce compte est activé par le titulaire lors de l'émission de son premier appel par connexion au service d'assistance Liberté.

3.4 La carte SIM est vendue avec un crédit initial d'appel, lequel doit être utilisé dans la limite de 90 jours à compter de l'activation du compte rechargeable de communications prépayées.

3.5 Le titulaire peut émettre et recevoir des communications, dans la zone de couverture du service, à partir de n'importe quel terminal agréé GSM 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 par un titulaire du service Liberté est débité sur son compte rechargeable de communications prépayées. Le titulaire à la faculté de consulter, à tout moment, le service d'assistance Liberté pour connaître le solde de son compte rechargeable de communications prépayées et son délai de validité.

3.6 Il appartient au titulaire 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 titulaire est invité par le service d'assistance Liberté 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.

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

3.8 La durée de validité de la carte SIM ou du numéro est de 90 jours au-delà de la limite de validité du crédit d'appel.

Pendant ce délai, il peut néanmoins continuer à recevoir des appels sur son terminal et appeler les numéros d'urgence.

3.9 Le titulaire peut créditer son compte à tout moment pendant la durée de validité de celui-ci. Il utilise à cet effet une ou plusieurs recharges en se conformant aux instructions contenues dans le guide d'utilisation. Le solde du 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 dans une limite de 360 jours.

ARTICLE 4 - MESSAGERIE VOCALE LIBERTÉ

4.1 Chaque carte SIM bénéficie d'une messagerie vocale. Cette messagerie reçoit les appels auxquels le titulaire ne peut répondre, qu'il soit déjà en ligne, indisponible ou hors de la zone de couverture Mobilis. La messagerie vocale Liberté permet de stocker jusqu'à 50 messages d'une durée maximale de 2 minutes chacun.

4.2 Pour pouvoir bénéficier de ce service, le client doit composer le 577 et se laisser guider par un message.

Le service est actif lorsque le client ne répond pas à l'appel de son correspondant ou lorsque la ligne du client est occupée. L'appelant est alors automatiquement orienté vers la messagerie du client et peut y déposer un message. Ce service offre au client deux annonces standards, l'une pour les appels auxquels il ne répond pas, l'autre pour lesquels il est déjà en ligne. Ces deux annonces d'accueil présentent chacun un message à l'appelant confirmant le numéro de la ligne appelée et indiquant sa situation (non-réponse ou occupation).

Ces annonces d'accueil peuvent toutefois être personnalisées à tout moment par le client, supprimant de ce fait l'annonce standard. Pour cela, il doit composer le 577 et se laisser guider par un message.

4.3 Le client peut choisir de désactiver sa messagerie vocale de manière partielle ou totale. Lorsque le client consulte sa messagerie en composant le 577, il est informé du nombre de nouveaux messages, un message étant un appel d'un correspondant ayant effectivement déposé un message (vocal ou non). Pour chaque message est indiqué la date et l'heure de l'appel et le numéro de téléphone de l'appelant suivi de son message ou d'une information de la messagerie précisant qu'il n'a pas laissé de message vocal. Ces informations peuvent toutefois ne pas être disponibles pour des raisons techniques sur certaines zones géographiques. En tout état de cause, dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant les procédures de secret, le numéro de l'appelant n'est pas indiqué.

4.4 Les messages non lus ne sont conservés que 15 jours. Après ce délai, ils sont effacés automatiquement.

4.5 Le client a la possibilité de protéger l'accès à sa messagerie vocale par un code secret. Le client est responsable de la confidentialité de son code secret, l'OPT-NC ne pouvant en aucun cas être tenu pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne.

4.6 La messagerie vocale du client peut, de façon exceptionnelle et temporaire, être dans un

CONDITIONS GÉNÉRALES

état qui ne lui permet plus de recevoir de nouveaux messages lorsque le client possède dans sa messagerie vocale le nombre maximal de messages. Pour éviter cette situation, il est de la responsabilité du client d'écouter ses messages, leur écoute entraînant leur suppression dans un délai de 7 jours. L'OPT-NC ne peut être tenu responsable, de quelque manière que ce soit, des conséquences de cette situation de saturation.

4.7 Le client est seul responsable du contenu de l'annonce d'accueil éventuellement enregistré. Il est également seul responsable de l'obtention des autorisations relatives aux œuvres musicales enregistrées le cas échéant sur l'annonce. Il garantit l'OPT-NC contre tout recours ou réclamations de tiers liés notamment à l'annonce enregistrée.

4.8 Pour pouvoir consulter sa messagerie vocale, l'utilisateur doit disposer de crédit d'appel.

4.9 L'utilisation du service de la messagerie vocale est gratuite.

ARTICLE 5 - SHORT MESSAGE SERVICE (SMS)

5.1 Le SMS permet au client de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un téléphone mobile, un message écrit. L'envoi d'un SMS s'effectue à partir du Mobilis du client.

5.2 L'OPT-NC peut adresser au client des messages de la Nouvelle-Calédonie à caractère d'intérêt général par SMS.

Toutefois, le client qui ne souhaite pas recevoir ces messages peut en informer à tout moment le service clientèle de l'OPT-NC.

5.3 Pour recevoir un SMS, le Mobilis du client doit se trouver dans la zone de couverture du service de l'OPT-NC et sous tension. Dans le cas contraire, la durée de conservation des messages est de 4 jours. Il appartient donc au client de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message.

5.4 La carte SIM du client permet de mettre en mémoire plusieurs SMS. Il appartient au client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM.

5.5 L'OPT-NC ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS déposés provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM ou de la mémoire de son Mobilis. L'OPT-NC n'est pas responsable du contenu des SMS adressés au client.

5.6 Il appartient au client de recueillir le cas échéant, les autorisations nécessaires à la reproduction de contenus en vue de leur envoi par SMS. L'OPT-NC se dégage de toute responsabilité à cet égard.

5.7 Le client peut accéder aux services Mobitag+ édités par des tiers, seuls responsables de la bonne exécution et du contenu des prestations demandées par le client.

ARTICLE 6 - INTERNET MOBILE À LA DEMANDE

6.1 Ce service est accessible dès lors que les téléphones mobiles d'envoi et de réception sont compatibles et configurés pour ce service. Ces configurations sont disponibles sur simple demande auprès des agences OPT-NC et sur le site www.opt.nc. Il appartient au client de s'assurer également qu'il se trouve dans une zone de couverture 3G/4G pour accéder à ce service et disposer du débit optimal. (Sous une couverture EDGE / GPRS, le service fonctionnera mais à un débit moindre).

6.2 La gamme Internet Mobile à la Demande permet au client d'accéder à Internet de façon occasionnelle, à la demande, via l'envoi de SMS. Elle est composée de plusieurs offres, variables en volumes et données, débits de trafic et durée de validité de connexion. Le client choisit celle qui lui convient en composant le numéro correspondant à l'offre choisie.

6.3 Le client reconnaît et accepte que le débit et les délais de transmission des messages ne soient pas garantis par l'OPT-NC, car ce sont des débits théoriques, fonction de nombreux paramètres techniques indépendants de l'OPT-NC. Les débits effectifs varient suivant le lieu, l'offre, le téléphone mobile du client et le nombre d'utilisateurs simultanés.

6.4 Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le client reconnaît donc être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en terme d'absence de sécurité relative à la transmission de fichiers, informations et données de toute nature et en terme de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Dans ces conditions, il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger son système d'information, notamment des virus circulant sur Internet, de l'intrusion d'un tiers dans le système de son équipement sans que la responsabilité de l'OPT-NC puisse être engagée.

Le client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur quant à la diffusion et au contenu des données transportées dans le cadre du service Internet Mobile à la Demande. Il reconnaît qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait des contenus et services depuis Internet. A ce titre, le client garantit l'OPT-NC contre tout recours, notamment de tiers, et ce sous quelque législation que ce soit, dès lors que l'action à l'encontre de l'OPT-NC serait liée à ces données.

6.5 La responsabilité de l'OPT-NC ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde prouvée.

6.6 L'accès au service Internet Mobile à la Demande est facturé au coût d'un SMS surtaxé, selon l'offre retenue, conformément au tarif en vigueur arrêté par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie portant approbation des tarifs du service public de télécommunication, publié au JONC.

ARTICLE 7 - SUSPENSION DU SERVICE

7.1 La carte SIM du titulaire ayant omis de décliner son identité sur le point de vente (cf. article 2.3) est suspendue sous 30 jours à compter de son activation. Le titulaire dispose d'un délai de 30 jours supplémentaires, à compter de la suspension ci-dessus, pour contacter l'Office des Postes et Télécommunications, s'identifier et bénéficier une seule fois d'une levée de suspension de sa carte.

7.2 Toute irrégularité dans le paiement entraînera la suspension immédiate du service Liberté. Le titulaire dispose alors d'un délai de 15 jours pour régulariser le paiement à compter d'une mise en demeure adressée par écrit par l'OPT-NC, et recouvrer ainsi le droit d'émettre et de recevoir des communications.

7.3 Le titulaire a la possibilité de réaliser 3 tentatives de saisie de code de recharge 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 Liberté.

7.4 À l'expiration des délais visés en 3.4 et 3.8, la mise à disposition par l'OPT-NC du numéro d'appel attribué au titulaire cesse définitivement : le compte rechargeable de communications prépayées Liberté est clos et il est définitivement et irrévocablement mis fin aux relations entre les parties.

ARTICLE 8 - ENGAGEMENT ET LIMITE DE RESPONSABILITÉ DE L'OPT-NC

8.1 L'OPT-NC est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service Liberté de Mobilis. Il prend toutes les mesures et moyens nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de service.

8.2 L'OPT-NC ne peut être responsable :

- des aléas de propagation des ondes radioélectriques, des perturbations électromagnétiques de toute nature ; de l'interruption et de la cessation d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas de force majeure ;
- des défaillances du service causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau, ainsi qu'en cas de force majeure ;
- en cas de limitation de la couverture du réseau ;
- en cas de mauvaise utilisation de la carte SIM ;
- des dysfonctionnements résultant de l'utilisation de Mobilis ;
- des services rendus par des prestataires indépendants auxquels le titulaire peut avoir accès avec sa carte SIM ; toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires intéressés ;
- de la modification de son numéro d'appel en raison de contraintes techniques ;
- du contenu des messages adressés au titulaire ;
- de la perte ou de la dénaturation des messages déposés dans la messagerie Liberté qui n'aurait pas été consultés dans le délai fixé à l'article 4.4 ou provoquée par une saturation de la messagerie.

8.3 En toute hypothèse, l'OPT-NC ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le titulaire à l'occasion de l'utilisation du service Liberté. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance de l'OPT-NC. On entend notamment par dommages indirects, les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux. L'OPT-NC ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourraient avoir le vol ou la perte par le titulaire de sa carte SIM, ni de la divulgation à des tiers de son code confidentiel.

CLAUSES PENALES :

Si pour une raison non prévue dans les cas ci-dessus, le client n'a pas pu avoir accès au service Liberté 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. En tout état de cause, cette indemnité sera limitée à la somme de 5 000 Francs CFP.

ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la souscription et de l'exécution du contrat Liberté, le client communique des données à caractère personnel qui sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement informatique.

Ces informations sont collectées et traitées conformément à la législation relative à la vie privée en vigueur.

Les données communiquées sont principalement utilisées aux fins d'amélioration de l'expérience client et d'actions commerciales.

Dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des finalités visées ci-dessus, les données collectées sont susceptibles d'être communiquées :

- Au personnel habilité de l'OPT-NC,
- À ses partenaires ou prestataires de services annexes, afin de pouvoir adresser des offres commerciales adaptées au client.

En cas de prospection commerciale par voie électronique à l'initiative de l'OPT-NC et de ses partenaires, le client peut toujours ultérieurement, s'opposer à ce que les données le concernant soient utilisées à de telles fins, en adressant un courrier à l'adresse indiquée ci-dessous ou en activant le lien de désinscription figurant dans le message électronique de l'OPT-NC. La finalité commerciale renvoie à un délai de conservation de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

CONDITIONS GÉNÉRALES

Il est précisé que certains des destinataires mentionnés ci-dessus sont susceptibles d'être établis en dehors de l'Union Européenne et d'avoir accès à tout ou partie des informations personnelles collectées par l'OPT-NC, et ce aux bonnes fins d'exécution du contrat.

Les transferts de données effectués en dehors de l'Union Européenne sont réalisés conformément aux conditions définies par la législation en vigueur.

La collecte des données personnelles est indispensable pour permettre l'exécution du contrat. Le client peut naturellement exercer son droit d'opposition à celle-ci, mais il est informé que cette démarche pourrait entraîner pour lui une impossibilité d'accéder à certains services ou fournitures.

Ce droit d'opposition et les droits d'accès, de rectification et de suppression sur les données le concernant s'exercent, de la part du client, par courrier postal en joignant une photocopie de sa pièce d'identité à l'adresse suivante :

Office des Postes et des Télécommunications de Nouvelle Calédonie
Délégué à la protection des données
2 rue Paul Montchovet
98841 Nouméa Cedex
Nouvelle Calédonie

Il peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

L'attention du client est également appelée sur le point que les informations contenues dans les fichiers pourront faire l'objet de communication extérieure en vue de répondre aux obligations légales et réglementaires.

Sauf volonté contraire exprimée par le client, en cas d'utilisation d'un service géo localisé, l'OPT-NC communique au prestataire tiers en charge de l'exécution du service les données de localisation géographique du client. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service pour la délivrance du service géo localisé.

Pour la diffusion des SMS (short message services) hors de la Nouvelle-Calédonie, l'OPT-NC utilise les services d'une plateforme de service raccordée en mode réseau. En envoyant un SMS vers une destination hors de la Nouvelle-Calédonie, le client consent à ce que certaines données permettant l'identification de la ligne puissent être transmises aux opérateurs assurant la transmission finale dans des pays tiers.

Le client ne peut pas s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement de ses correspondants.

ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit : les intempéries exceptionnelles, les inondations, les incendies, la foudre, les phénomènes d'origine électrique ou magnétique qui perturbent le réseau, les grèves, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de service des télécommunications et, de façon générale, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du code civil.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS INVALIDES

Si une disposition du présent contrat devait être ou devenir nulle, la validité du contrat dans sa totalité n'en est pas remise en question. La disposition nulle doit être remplacée par une règle qui correspond au mieux aux objectifs que les parties paraissent poursuivre, ou doit être supprimée.

ARTICLE 12 - 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.