

Préambule : conditions d'accès au service

Pour pouvoir bénéficier du service, le client doit être :

- Titulaire, auprès de l'OPT-NC, d'un abonnement à une ligne téléphonique analogique simple, isolée et en service, sur support cuivre ou fibre optique ;
- Situé dans une zone géographique de couverture desservie par le service OPTIMO ;
- Être à jour du paiement de ses factures auprès de l'OPT-NC.

Dans certains cas, l'OPT-NC peut être amené à réaliser une étude complémentaire de faisabilité. Le client est informé que :

- Pour que l'accès à Internet via le service OPTIMO soit opérationnel, il doit obligatoirement souscrire, en plus de son contrat OPTIMO, un abonnement auprès d'un Fournisseur d'Accès Internet (FAI) de son choix. Cet abonnement fait l'objet d'un contrat distinct du contrat OPTIMO ;
- Dans le cadre de la souscription du contrat auprès de son FAI, il sera amené à fournir ses coordonnées notamment le numéro d'appel de sa ligne téléphonique et adresse d'installation ;
- OPTIMO peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec des configurations d'ordinateur autres que Windows, Linux ou Mac. Des renseignements complémentaires pourront éventuellement être obtenus auprès du FAI retenu par le client ;
- OPTIMO est incompatible avec l'installation du client si sa ligne téléphonique est autre que de type fixe analogique. Exemple d'incompatibilité : raccordement derrière une ligne dite « GSM fixe », NUMERIS, etc. ;
- OPTIMO peut être incompatible avec certains logiciels, notamment de communication (émulateurs fax ou Minitel, par exemple).

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre et d'utilisation du service OPTIMO de l'OPT-NC.

Les présentes conditions spécifiques complètent les conditions générales d'abonnement aux services des télécommunications.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE FOURNI

Le service OPTIMO de l'OPT-NC est un service qui permet au client de se connecter à son FAI par la technologie ADSL « Asymmetric Digital Subscriber Line », ou la technologie GPON (Gigabyte Passive Optical Network).

Les différentes offres OPTIMO proposées sont définies et publiées au Journal Officiel de Nouvelle-Calédonie.

Le choix du client est précisé sur le bon de commande.

Le bon de commande est rempli par le client chez le FAI de son choix.

Cette commande est traitée par l'OPT-NC à réception du bon de commande signé par le client, transmis par le FAI à l'OPT-NC, accompagné des copies des pièces justificatives de l'identité du client (pièce d'identité valide du titulaire de la ligne ou du signataire dûment mandaté et autres documents justificatifs s'il s'agit d'une personne morale).

ARTICLE 3 – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DU SERVICE OPTIMO SUR LIGNE ADSL (SUPPORT CUIVRE)

Les débits des différentes offres OPTIMO sont délivrés en mode « best effort » et ne sont pas garantis de bout en bout de la connexion Internet. Le réseau ADSL est en effet constitué de plusieurs éléments distincts qui sont dimensionnés de différentes façons. Seule la partie entre le modem client et le répartiteur de l'OPT-NC est réalisée avec des équipements ADSL qui sont paramétrés pour les débits IP (Internet Protocol) maximum indiqués dans les offres d'abonnement au service OPTIMO décrites dans l'arrêté du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie (JONC).

Le débit effectivement atteint par le client sur Internet dépend de nombreux autres paramètres indépendants du réseau de l'OPT-NC. La connexion au réseau ADSL est permanente, toutefois elle est susceptible d'être réinitialisée à intervalle régulier ou non à l'initiative du FAI.

Dans le cas où le client met en place derrière le modem ADSL un équipement ou un réseau local avec des fonctions de translation d'adresses, il est possible que certains services IP ne fonctionnent pas, en particulier ceux qui demandent à connaître l'adresse IP publique exacte du poste client (ex : certaines applications de conférence).

La connexion à Internet au travers du réseau ADSL de l'OPT-NC n'est possible qu'en mode PPPoE (point-to-point protocol over Ethernet).

ARTICLE 4 – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DU SERVICE OPTIMO SUR LIGNE GPON (SUPPORT FIBRE OPTIQUE)

L'OPT-NC configure les débits en fonction des offres OPTIMO décrites dans l'arrêté du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie (JONC).

Sur ligne fibre optique, la connexion n'est plus soumise aux perturbations extérieures et aux distances entre l'habitation et le central téléphonique. Pour chaque abonné raccordé, l'OPT-NC fournit les débits associés à l'offre souscrite.

Le débit effectivement atteint par le client sur Internet dépend de nombreux autres paramètres indépendants du réseau OPT-NC : caractéristiques de l'offre souscrite chez le FAI, qualité du service proposé par le FAI, saturation du site Internet atteint, performance de l'équipement informatique du client, charge des réseaux traversés etc... La connexion au réseau GPON est permanente, toutefois elle est susceptible d'être réinitialisée à intervalle régulier ou non à l'initiative du FAI.

Dans le cas où le client met en place derrière le modem optique (ONT) un équipement ou un réseau local avec des fonctions de translation d'adresses, il est possible que certains services IP ne fonctionnent pas, en particulier ceux qui demandent à connaître l'adresse IP publique exacte du poste client (ex : certaines applications de conférence).

La connexion à Internet au travers du réseau GPON de l'OPT-NC est possible en mode PPPoE (point-to-point protocol over Ethernet) ou en mode DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) bien que le DHCP soit préférable.

ARTICLE 5 – CARACTÉRISTIQUES DES ÉQUIPEMENTS TERMINAUX ADSL

Deux types d'équipements sont installés chez le client : un ou plusieurs filtres (un filtre par jonction téléphonique jusqu'à un maximum de trois filtres) et un modem routeur, selon les options retenues par le client dans le bon de commande.

Un modem simple (monoposte) permet de raccorder un équipement informatique disposant, selon les cas, d'une interface Ethernet ou USB. Un poste isolé ne doit pas être raccordé sur un réseau local autre que celui entre ce poste et le modem.

Un modem routeur permet le raccordement simultané de plusieurs équipements informatiques, en nombre variable selon sa propre capacité de gestion.

Ces équipements peuvent être fournis par l'OPT-NC (sous le régime de la location-entretien, cette offre commerciale n'étant aujourd'hui plus disponible et étant maintenue uniquement pour les clients y ayant souscrit avant le 1er mai 2004) ou par le FAI, voire par le client lui-même. Toutefois, seuls pourront être installés et connectés au réseau ADSL de l'OPT-NC, les équipements compatibles avec celui-ci et autorisés à l'importation par la réglementation douanière en vigueur.

ARTICLE 6 – CARACTÉRISTIQUES DES ÉQUIPEMENTS TERMINAUX GPON

Pour rappel des conditions générales d'abonnement aux services des télécommunications : lorsque le raccordement de l'abonné est réalisé sur fibre optique, l'OPT-NC 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-NC. La limite de prestation de l'OPT-NC 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-NC, ils sont directement liés à la desserte et l'abonné devra les laisser sur place notamment en cas de déménagement.

A 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.

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 consignes d'utilisation décrites dans la notice d'utilisation fournie avec l'élément de réseau, et consultable en ligne sur le site www.opt.nc.

Le Fournisseur d'Accès Internet devra s'assurer de la compatibilité de sa box avec le réseau GPON de l'OPT-NC.

ARTICLE 7 – MISE EN ŒUVRE DU SERVICE OPTIMO

L'OPT-NC convient avec le client d'une date de mise à disposition de la connexion au réseau OPT-NC. Pour les installations Fibre optique, l'OPT-NC ou son représentant prend rendez-vous avec le client pour la mise en œuvre du service OPTIMO sur sa ligne. Le client s'engage à être présent ce jour ou à donner mandat sur papier libre à un tiers pour le représenter lors de cette opération.

En cas d'absence du client le jour du rendez-vous de mise en service, l'OPT-NC se réserve la possibilité de facturer les frais de déplacement.

Dès la réalisation de cette connexion, le service OPTIMO est disponible.

Le client prend sous sa responsabilité, avec l'assistance ou non de son FAI, l'installation de l'ensemble des équipements terminaux, qu'ils soient fournis ou non par l'OPT-NC. A cet effet, l'OPT-NC accorde au client un délai de 3 jours ouvrés avant de déclencher la facturation de l'offre OPTIMO.

En cas de difficulté de mise en œuvre du service OPTIMO signalé à l'OPT-NC (appel gratuit au 1013) par le client ou par le FAI, l'OPT-NC prend alors rendez-vous avec le client pour effectuer des tests sur sa ligne téléphonique et sur les équipements terminaux s'ils sont fournis par l'OPT-NC.

En cas de difficulté ne relevant pas de sa responsabilité, l'OPT-NC se réserve alors la possibilité de facturer au client les frais de déplacement et d'intervention de ses agents conformément au tarif en vigueur.

Article 7.3. Difficultés de mise en œuvre du service OPTIMO

Au cas où la difficulté de mise en œuvre du service OPTIMO relève effectivement de sa responsabilité, l'OPT-NC procédera alors, si nécessaire, à la rectification de la mise en facturation de l'offre OPTIMO pour la faire coïncider avec la date réelle de mise à disposition du service. En cas de difficulté persistante liée à la ligne téléphonique du client, l'OPT-NC pourra éventuellement proposer au client un abonnement à un débit inférieur que le client sera libre de refuser sans frais.

A l'issue de son intervention, le technicien et le client constate, dans un compte rendu d'intervention signé conjointement, le résultat de l'intervention de l'OPT-NC.

ARTICLE 8 – SERVICE APRÈS-VENTE

En cas d'impossibilité d'accès à l'Internet par OPTIMO, le client contactera d'abord son FAI. Après cela, en cas de défaillance avérée de la ligne téléphonique ou des équipements installés ou fournis par l'OPT-NC chez l'abonné, le client pourra contacter le service des dérangements (appel gratuit au 1013). Ce service est ouvert de 7h30 à 16h, du lundi au vendredi et de 7h à 11h le samedi.

Seuls les agents de l'OPT-NC, ou agréés par lui, peuvent intervenir sur les modems et filtres ADSL, ou équipement GPON fournis par l'OPT-NC. En cas de non-respect de ces conditions, les éventuels dommages constatés par les agents de l'OPT-NC sur les matériels fournis seront entièrement à la charge de l'abonné.

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

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU CONTRAT OPTIMO

ARTICLE 9 – TARIFS

Les tarifs des offres OPTimo font l'objet d'un arrêté du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie (JONC). Ils comprennent des frais de mise en service, un abonnement mensuel à OPTimo et, des frais de location-entretien mensuels pour les modems et filtres éventuellement fournis par l'OPT-NC.

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

Comme pour la ligne téléphonique fixe, l'abonnement OPTimo et la location-entretien des équipements fournis par l'OPT-NC sont payables d'avance et prennent effet à compter de la date mise en facturation.

ARTICLE 10 – FACTURATION DE L'OFFRE OPTIMO

Les tarifs de l'offre OPTimo, décrits à l'article 7 des présentes conditions spécifiques, sont imputés sur la facture bimestrielle de la ligne téléphonique support du service OPTimo et sont soumis aux mêmes conditions de paiement.

ARTICLE 11 – DURÉE

Le contrat OPTimo est conclu pour une période minimale d'engagement de 6 mois à compter de la mise en facturation, prolongée par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ

Responsabilité de l'OPT-NC

Dans le cadre de l'abonnement OPTimo, l'OPT-NC est responsable de l'installation et du fonctionnement des équipements sur son réseau. Chez le client, l'OPT-NC prend éventuellement en charge la fourniture, l'installation et la maintenance des équipements terminaux (filtre(s) et modem), selon les indications figurant sur le bon de commande. Toute intervention non demandée lors de l'établissement du bon de commande sera notifiée sur le compte rendu d'intervention.

L'OPT-NC s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service OPTimo jusqu'au conjointeur téléphonique du client et éventuellement jusqu'au modem se ce dernier est fourni par l'OPT-NC.

Avec le service OPTimo, l'OPT-NC garantit que les communications téléphoniques fonctionnent normalement sur la même ligne analogique y compris pendant l'usage du service OPTimo.

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

- défaillance ou défaut de compatibilité du ou des ordinateurs raccordés au-delà du modem ADSL ou du modem optique OPT (ONT) ;
- défaillance ou défaut de compatibilité d'équipements terminaux (filtre(s) et/ou modem) non fournis par l'OPT-NC ;
- détection d'une installation téléphonique intérieure comprenant plus de trois conjointeurs ;
- piratage ou détournement de l'utilisation du service OPTimo par le client ou par un tiers ;
- force majeure.

Débit sur Internet non atteint pour des raisons indépendantes de l'OPT-NC.

Responsabilité du client

Le client, et éventuellement son FAI, sont responsables de l'installation et du paramétrage des équipements terminaux (filtre(s) et modem) non fournis ou non installés par l'OPT-NC et des équipements informatiques : carte Ethernet, cordon de raccordement à l'ordinateur et ordinateurs(s).

Le client est responsable des dommages causés aux équipements installés dans ses locaux, notamment l'ONT. L'OPT-NC reste propriétaire de ces équipements. Pendant toute la durée du contrat, le client doit souscrire une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir ces équipements de telle sorte que l'OPT-NC soit subrogé dans les droits du client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance.

Le client s'engage à ne pas déplacer les équipements relatifs à une installation fibre optique (PTO, ONT).

Le client est responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou moral causé à l'OPT-NC ou à des tiers du fait de son utilisation du service OPTimo.

Il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet.

ARTICLE 13 – SUSPENSION – RÉSILIATION

Toute suspension ou résiliation de la ligne téléphonique fixe, quelle qu'en soit la raison, entraîne la suspension ou la résiliation du service OPTimo.

Article 13.1. Suspension temporaire payante

Toute suspension temporaire payante, à la demande du client, de la ligne téléphonique support du service OPTimo entraîne la suspension du service OPTimo. L'abonnement au service OPTimo reste dû pendant toute la période de suspension du service.

Article 13.2. Résiliation sur demande du client

Après un délai de 6 mois à l'issue de l'entrée en vigueur du présent contrat, l'abonné peut demander la résiliation de l'abonnement.

En cas de résiliation par l'abonné avant l'échéance du terme de 6 mois, les frais d'abonnement seront dus pour la totalité de la période minimale d'engagement.

Article 13.3. Résiliation à l'initiative de l'OPT-NC

Par dérogation aux conditions générales d'abonnement au service téléphonique, l'OPT-NC peut suspendre la fourniture du service OPTimo sans préavis dès qu'il a connaissance de l'un des cas suivants :

- Tout acte susceptible de préjudice aux réseaux, aux systèmes et aux données, et ayant pour cause ou origine la connexion du client ;

- Cession partielle ou totale du contrat sous quelque forme que ce soit à un ou plusieurs tiers sans l'autorisation écrite préalable de l'OPT-NC.

Une fois le service OPTimo suspendu, l'OPT-NC pourra résilier de plein droit le contrat après mise en demeure adressée au client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et restée infructueuse durant 15 jours sans préjudice de dommages et intérêts.

Article 13.4 Résiliation pour non-paiement de la facture

Les tarifs de l'offre OPTimo étant imputés sur la facture bimestrielle de la ligne téléphonique support du service OPTimo, ils sont fournis aux mêmes conditions de paiement. Le non-respect de ces dernières entraîne la suspension du service OPTimo puis la résiliation du contrat en cas de persistance du non-paiement.

ARTICLE 14 – RESTITUTION DES MATÉRIELS

En cas de résiliation du contrat quelle qu'en soit le motif (à la demande du client ou à l'initiative de l'OPT-NC), celui-ci s'engage, concernant les équipements ADSL terminaux (filtre(s) et modem) :

- Soit à les restituer en bon état de marche dans une agence commerciale de l'OPT-NC, dans les 7 jours qui suivent la date d'effet de la résiliation ;
- Soit à autoriser le représentant de l'OPT-NC à pénétrer dans ses locaux afin de les récupérer dans les 15 jours suivant la date d'effet de la résiliation.

En cas de retour ou de récupération des matériels en mauvais état de fonctionnement, l'OPT-NC facturera les frais de réparation dans la limite de leur valeur de remplacement (valeur à neuf TTC, rendu Nouméa).

En cas de non restitution ou d'impossibilité de récupération des matériels dans les délais précités, l'OPT-NC facturera au client le coût des matériels non restitués à leur valeur à neuf (valeur à neuf TTC, rendu Nouméa).

ARTICLE 15 – MODIFICATIONS

L'OPT-NC peut modifier à tout moment les conditions contractuelles, tarifaires ou techniques de fournitures du service OPTimo.

Dans ce cas, le client peut résilier, de plein droit, sans frais et dans un délai maximal d'un mois après la date d'entrée en vigueur de la modification, le présent contrat, y compris pendant la période minimale d'engagement, sauf en cas de baisse tarifaire.

ARTICLE 16 – DISPOSITION 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.

Les informations concernant l'abonné et le contenu au présent contrat pourront faire l'objet de traitements informatisés. Aussi, conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée, l'abonné dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations le concernant auprès de l'OPT-NC.

ARTICLE 17 – PIÈCES CONTRACTUELLES

Les documents contractuels de l'offre OPTimo sont, dans l'ordre décroissant de priorité, le bon de commande, l'éventuel compte rendu d'intervention, les présentes conditions spécifiques OPTimo et les conditions générales d'abonnement aux services des télécommunications.

La signature du bon de commande du service OPTimo emporte, de la part de l'abonné, adhésion totale et sans réserve aux différentes clauses, charges et conditions définies dans les documents contractuels énumérés ci-dessus.