

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE COLIS

Les présentes conditions spécifiques précisent les modalités de vente et d'utilisation du service Colis et complètent les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de l'OPT-NC sur lesquelles elles priment. Elles sont consultables dans les points de contact postaux et sur le site Internet de l'OPT-NC.

1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

1.1 Affranchissement du Colis au poids selon la grille tarifaire disponible dans tous les points de contact postaux et sur le site Internet de l'OPT-NC (un contenant unique : mono-colis).

1.2 Distribution du Colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre signature.

Les envois adressés à domicile sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et distribués au destinataire, ou à un tiers présent à l'adresse, contre signature. En cas d'absence, le préposé ne distribue pas le Colis et laisse un avis d'instance indiquant les coordonnées du point de contact postal où il devra être retiré.

Pour les envois adressés en Boîte Postale en Nouvelle-Calédonie, un avis d'instance est déposé d'office dans la Boîte Postale.

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de l'OPT-NC précisent les modalités de mise en instance.

La signature apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois. Les parties reconnaissent une valeur juridique identique à la signature traditionnelle sur papier et à la signature numérisée. Le refus de signature sur le support présenté par l'OPT-NC équivaut à un refus de l'envoi.

1.3 Le dépôt de l'envoi ne peut être fait qu'au guichet et après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de l'OPT-NC, attestant de la prise en charge du Colis, est remise à l'expéditeur.

1.4 L'OPT-NC se réserve le droit, à tout moment, de refuser la prise en charge ou d'interrompre le traitement des envois ne respectant pas les dispositions relatives aux conditions d'admission et/ou au contenu des envois, sans que l'expéditeur ne puisse demander le remboursement du montant de l'affranchissement.

1.5 Des services optionnels sont disponibles pour ce service moyennant le paiement du prix de l'option choisie et selon les modalités d'acceptation de chaque opérateur de destination.

Pour ces options, des formulaires spécifiques doivent être joints aux envois et insérés dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le Colis. Les formulaires et la pochette plastique sont fournis par l'OPT-NC.

2. CONDITIONS D'ADMISSION

2.1 Cas général

Poids : Le poids unitaire des Colis peut aller de 0 à 20 Kg (emballage et contenu compris).

Dimensions

▪ Dimensions minimales : 140 mm (L : Longueur) x 90 mm (l : largeur) (avec une tolérance de 2 mm) ;

▪ Dimensions maximales : L + l + h < 2000 mm avec L < 1500 mm

Présentation des envois

Seuls les mono-Colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt. L'emballage et le conditionnement doivent :

- Présenter la liasse de transport collée à plat ;
- Recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistant à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs :
 - Le Colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines,
 - La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », « à conserver au froid » etc.) n'est pas prise en compte.

Le Colis doit :

- Assurer l'intégrité du contenu et être fermé : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager ;
- Permettre à la liasse de transport d'adhérer complètement.

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites et code à barres) de la liasse de transport

- Respect des règles d'adressage (écriture au stylo à bille noir, mention des N° de téléphone notamment), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de l'OPT-NC ;
- La liasse doit être collée sur une seule face (non pliée et à cheval sur une arête) et sur une surface plane ;
- La liasse ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le Colis ;
- La liasse ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

2.2 Envois non admis

L'OPT-NC ne prend pas en charge les Colis ne respectant pas les conditions d'admission énumérées ci-dessus, et notamment :

- les Colis dont le poids est supérieur à 20 Kg et/ou ceux dont L + l + h > 2000 mm,
- les sphères, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés,
- les Colis dont la liasse de transport porte une écriture illisible,
- les Colis dont la liasse constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

3. SUIVI

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du Colis sur le site Internet de l'OPT-NC <https://monespace.opt.nc>. Selon la technologie utilisée par les différents opérateurs postaux, le suivi des Colis peut n'être disponible que jusqu'à la sortie de Nouvelle-Calédonie (lieu d'expédition).

L'OPT-NC a une obligation de moyens et déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible.

4. CONTENU DES ENVOIS

4.1 L'expéditeur s'engage à respecter l'article « Contenu des envois » des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-Colis de l'OPT-NC. 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. La responsabilité de l'expéditeur pourra être engagée.

4.2 L'expéditeur veille à ce que le produit Colis et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du Colis.

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 proforma.

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

5.3 Lorsqu'un Colis non distribuable est retourné à l'expéditeur, dans les conditions prévues à l'article « les envois non distribuables » des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-Colis de l'OPT-NC, l'OPT-NC se réserve le droit de se retourner contre l'expéditeur de l'envoi, afin qu'il s'acquitte des frais de dédouanement, droits de douanes, taxes locales et frais postaux restant dus.

6. RÉCLAMATIONS

6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un Colis, objet des présentes, mettant en cause l'OPT-NC, sont recevables, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans un 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 (Téléphone : 1000 - appel gratuit) 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 L'OPT-NC ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des Colis et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

7.2 En cas de perte ou en cas d'avarie du Colis confirmée par le système d'information de l'OPT-NC, et après enquête du Service Clientèle, le réclamant peut bénéficier sur demande d'une indemnisation limitée à l'indemnisation publiée au JONC, dans les conditions décrites dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de l'OPT-NC, notamment en ce qui concerne le contenu des envois, les contenus interdits ou les denrées périssables ainsi que les clauses d'emballage.