

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

## Particuliers

au 01/11/2022

Les présentes conditions s'appliquent à nos offres de services pour l'émission, la réception d'appels et l'accès à internet sur les réseaux de téléphonie mobile à partir d'un terminal agréé. Votre contrat détermine les droits et obligations des parties. Il est constitué par ordre d'importance: 1) du contrat de souscription (conditions particulières d'abonnement), 2) des présentes conditions générales, 3) des fiches d'information et 4) de la documentation « droits et recommandations ».

### 1. QUELS SERVICES FOURNISSONS-NOUS ?

Dans la zone couverte par nos réseaux de type GSM/GPRS/EDGE/3G/4G, vous pouvez accéder avec un terminal mobile compatible (non fourni) et une carte SIM (carte à puce, propriété de l'OPT-NC) :

- A un service mobile à usage privé permettant d'émettre et de recevoir des communications en Nouvelle-Calédonie et à l'international (sous réserve d'accords avec les opérateurs des territoires concernés) ;
- Et/ou à un service internet permettant l'accès à internet. Sauf mention contraire, les débits indiqués sont des maximums théoriques. Ils dépendent, de l'emplacement géographique, du nombre d'utilisateurs à un instant donné et de l'équipement utilisé.

Ces services sont accessibles avec abonnement ou sans abonnement (carte prépayée). Ils sont décrits dans le guide tarifaire et les fiches d'information.

### 2. QUEL EST LE TARIF DE NOS SERVICES ?

Nos tarifs figurent dans le guide tarifaire et les fiches d'information disponibles en ligne ([www.opt.nc](http://www.opt.nc)) à la rubrique : « tarifs et conditions Mobile ». Pour nos abonnés, les tarifs comprennent :

- L'abonnement mensuel incluant un forfait de communications, perçus d'avance pour la période de facturation suivante sauf si cela est spécifié dans la fiche d'information de l'offre de service ;
- Des frais de mise en service, les services et prestations complémentaires éventuels, les autres frais dus en vertu du présent contrat, tels que des majorations pour retard de paiement et frais pour impayés ;
- Le montant des communications passées au cours de la période de facturation échue, hors forfait le cas échéant.

### 3. COMMENT PAYER VOTRE ABONNEMENT ?

#### 3.1 Votre facture

La facture vous est envoyée en format électronique, sauf indication contraire dans votre contrat. La facturation débute à la date effective de mise en service et vous sera envoyée lors de la 1<sup>ère</sup> semaine de chaque mois. En cas de suspension de l'abonnement ou de résiliation du contrat, les sommes dues sont exigibles à la date de suspension ou de résiliation.

#### 3.2 Le paiement

La facture est payable en francs CFP dans le délai qui y est mentionné et selon le mode de paiement que vous avez choisi. En

cas de retard, incident de paiement ou augmentation substantielle des consommations en cours de contrat, nous pouvons vous demander le paiement des sommes dues. Les créances dues au titre du présent contrat peuvent être reportées sur les autres contrats conclus entre vous et l'OPT-NC.

Vous pouvez désigner un tiers payeur destinataires des factures et, le cas échéant, du détail des communications, en vue de leur règlement, étant toutefois rappelé que vous êtes le redevable principal. Le tiers payeur ne dispose d'aucun autre droit sur votre contrat que le paiement. Il vous appartiendra de l'informer des présentes dispositions. Le tiers désigné peut être substitué par une autre personne, soit par lettre recommandée, soit en agence.

#### 3.3 Un désaccord ?

En cas de désaccord sur le montant dû, vous pouvez demander la restitution du montant dans le délai d'un an à compter du jour de paiement, en produisant tous justificatifs nécessaires.

### 4. QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS ?

#### 4.1 Vous apporter une continuité de service

Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires pour le maintien de la disponibilité et de la qualité du service et à mettre en œuvre les moyens nécessaires. Dans le cadre de notre politique de sécurité, nous mettons tous les moyens de supervision destinés à prévenir les incidents de notre fait ou de notre réseau et le cas échéant à limiter l'indisponibilité des services ou l'impact sur vos données.

#### 4.2 Vous informer

Vous serez informé préalablement :

- Des opérations techniques ou de maintenance pouvant entraîner une interruption temporaire du service ;
- Des modifications des conditions ou de tarifs applicables à votre contrat au moins un mois à l'avance avant leur mise en œuvre. Vous aurez toujours la possibilité de résilier votre contrat durant ce délai conformément à l'article 8.2.

#### 4.3 Vous indemniser

En cas de préjudice, vous pouvez demander réparation par courrier recommandé avec avis de réception au service clientèle de l'OPT-NC, BP 40001, 98865 NOUMEA CEDEX, ou via le site [www.opt.nc](http://www.opt.nc), rubrique : Assistance / aide-réclamations.

La responsabilité de l'OPT-NC ne pourra être recherchée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. L'OPT-NC n'indemnise ni ne peut être tenu responsable en cas :

- De dommage / interruption de service résultant d'un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence civile comme tout événement extérieur aux parties, irrésistible et imprévisible ;
- D'indisponibilité du service ou des réseaux, inférieures à 96h consécutives ;
- De prestation rendue par des prestataires de services indépendants, à laquelle le client peut avoir accès et d'une façon générale dans tous les litiges vous opposant à des tiers. Toute

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

## Particuliers

au 01/11/2022

réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus ;

- De dysfonctionnement du matériel utilisé par le client ou de mauvaise utilisation de la carte SIM ou du service ;
- De limitation ou d'absence de couverture du réseau Mobilis OPT-NC ;
- D'interruption du service résultant d'une décision de l'autorité publique ;
- D'accès ou de maintien frauduleux dans tout ou partie de votre système d'information ou de l'introduction de virus.

En cas d'interruption résultant d'une faute de l'OPT-NC ; vous pouvez bénéficier sur demande écrite d'un dédommagement pour les services non fournis limitée à la somme de 5 000 F.CFP pour les offres sans abonnements et à un mois de paiement des redevances de l'offre d'abonnement. Il prend la forme d'un avoir.

### 4.4 Sécuriser votre temps d'appel.

En vue d'éviter tout appel intempestif ou détourné par un tiers serait de nature à générer des frais à votre charge, l'appel est automatiquement interrompu après deux heures continues.

### 4.5 Protéger vos données.

L'OPT-NC est en conformité par rapport à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel. La documentation qui vous a été remise à ce sujet fait partie du contrat. Vos droits, les informations nécessaires et les règles applicables aux traitements de vos données personnelles sont également accessibles sur le site internet : <https://www.opt.nc/particuliers/politique-de-protection-des-donnees-caractere-personnel>.

## 5. QUELLES CONDITIONS D'UTILISATION ?

### 5.1 Conditions liées à l'usage des éléments matériels

- Vous êtes le seul responsable de la conservation et de l'utilisation de la carte SIM qui vous a été remise, et des conséquences que pourraient avoir la divulgation du code confidentiel (PIN pour l'identification ou PUK pour le déblocage). La carte est matériellement et juridiquement indépendante du terminal conçu pour l'accueillir. Vous ne pouvez pas la céder, la louer, la détruire, la dégrader ou la dupliquer, celle-ci étant propriété de l'OPT-NC ;
- Vous vous engagez à utiliser que des terminaux aux normes agréées par les autorités compétentes, conformément à l'article 252-1 du code des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie et accéder au service exclusivement avec la carte SIM qui vous a été remise ;
- Les matériels mis à disposition ou loués par l'OPT-NC demeurent sa propriété et doivent lui être restitués en cas de changement de matériel ou à la résiliation du contrat.

### 5.2 Conditions liées à l'usage des services

Le dépassement du volume d'internet prévu dans l'offre, indiqué dans les fiches d'informations, entraîne une réduction du débit mis à disposition.

Par ailleurs, les usages suivants des services sont interdits :

- Faire un usage professionnel du service ou l'utiliser en créant un serveur vocal et/ou rerouter et/ou détourner des communications ;
- En détourner la finalité, notamment en insérant la carte SIM destinée au service mobile dans tout équipement non agréé ;
- Les dégrader ou les altérer de quelque façon que ce soit et notamment par piratage ou saturation des réseaux ;
- Revendre des communications ou employer des systèmes consistant en une numérotation automatique ou continue ;
- Joindre des numéros d'accès à internet ou dont l'acheminement est détourné ou rerouté, notamment via un boîtier radio ;
- Adresser des messages électroniques non sollicités (SPAM) ou faire des envois en masse ;
- Transmettre des données illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou porter atteinte aux droits des tiers notamment à leurs données à caractère personnel ou à leur propriété intellectuelle ;
- Porter atteinte aux droits des tiers relatifs à la protection de leurs données à caractère personnel.

### 5.3 Vos précautions indispensables

Certains contenus (virus, applications ...) sont susceptibles d'endommager vos équipements, d'affecter les services, de permettre à des tiers d'y accéder à votre insu, ou encore de vous générer des frais. Il est indispensable d'utiliser des moyens de protection adaptés, tel un logiciel anti-virus et/ou des pare-feu, de réaliser les mises à jour sollicitées, de télécharger des applications connues et fiables et de sauvegarder régulièrement vos données. N'oubliez pas de modifier vos identifiants de connexion dès la souscription, puis régulièrement. Les données émises ou reçues ne sont pas protégées ou contrôlées par l'OPT-NC et la communication de toute information est effectuée à vos seuls risques.

L'OPT-NC ne peut en aucun cas être tenu responsable des préjudices résultant du fait de tiers et en particulier en raison des services et contenus accessibles par internet, sur la nature et les caractéristiques desquels il n'exerce aucun contrôle. L'OPT-NC attire l'attention sur les droits de propriété des produits disponibles, mais également sur leurs contenus susceptibles de heurter la sensibilité de chacun et notamment celle des mineurs.

## 6. QUELLES SONT LES INFORMATIONS PRATIQUES A CONNAITRE ?

### 6.1 Prise d'effet et durée du contrat

La prise d'effet débute à compter de l'achat de la carte SIM pour les offres prépayées ou à compter de la date de mise en service pour les offres avec abonnement. La mise en service s'effectue dans un délai de 48 heures suivant la réception de votre dossier complet.

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale de souscription d'un mois à compter de la date de mise en service. Cette durée peut toutefois varier en fonction d'offres particulières alors mentionnées dans la fiche d'information lors de la souscription.

### 6.2 Votre carte SIM Mobilis

Conditions Générales de Services Mobiles des particuliers  
Page 2 sur 4

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

## Particuliers

au 01/11/2022

Il a été remis au client une carte lui permettant d'accéder au service, ainsi que son numéro d'appel et un code PUK permettant de débloquent la carte après compositions de trois codes confidentiels (PIN) erronés. Si vous composez plus de 10 fois un code PUK de déblocage erroné, la carte Mobilis sera hors d'usage.

### 6.3 Souscription à distance

Pour cette souscription vous bénéficiez d'un délai de rétractation de quinze jours à compter de l'acceptation de l'offre. Lorsque ce délai expire un jour non ouvré, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvré suivant. Vous pouvez demander vos droits par courrier auprès d'une agence OPT-NC ou du service clientèle.

### 6.4 Comment nous contacter ?

Pour connaître vos droits ou pour toute autre question, le service clientèle peut être contacté via le site opt.nc ou par téléphone au 1000 de 07h30 à 15h45 ou au 1012 en dehors des horaires du 1000, en cas de perte ou vol uniquement ; ou au (+687) 26.87.70 pour les appels depuis l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie, ou par courrier « service clientèle du 1000 de l'OPT-NC, BP 40001, 98865 NOUMEA CEDEX » ou encore en envoyant un email à : 1000@opt.nc

### 6.5 Comment conserver votre numéro lors d'un changement d'offre ?

La conservation est gratuite sauf dans le cas d'une migration d'un abonnement vers une offre prépayée.

### 6.6 Comment faire connaître votre numéro ?

Sauf mention contraire lors de la souscription les coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom, adresse postale, adresse électronique (si souscrite) sont accessibles au public (annuaires papier et électronique et renseignements). Le client est seul responsable des informations communiquées à l'OPT-NC et de la conformité de celles-ci aux réglementations qui lui sont applicables. L'OPT-NC peut demander des justificatifs et le cas échéant ne pas procéder à leur communication.

A tout moment le client peut s'inscrire gratuitement sur liste rouge (impossibilité de communiquer ses informations) ou sur liste orange (interdiction de les commercialiser).

Néanmoins, l'émission de SMS donne lieu à communication du numéro d'appel du client.

## 7. UN VOL, UNE PERTE ?

Vous devez informer sans délai le service clientèle par appel ou par email (voir §6.4 ci-dessus) afin qu'il procède à la suspension de votre ligne de façon à prévenir toute utilisation frauduleuse. L'OPT-NC ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, ou par courriel qui n'émanerait pas de vous. Votre demande doit être confirmée dans un délai maximal de 27 jours, par déclaration signée en agence ou par lettre recommandée, avec copie du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes en cas de vol. A défaut le contrat sera résilié conformément à l'article 10.2. Des informations détaillées sont disponibles sur [www.opt.nc](http://www.opt.nc) rubrique « perte ou vol de mon téléphone »).

## 8. UN CHANGEMENT D'OFFRE DE SERVICES EST-IL POSSIBLE ?

### 8.1 A votre initiative :

Au terme de la durée d'engagement minimale de l'abonnement, vous pouvez choisir de changer de formule dans la limite d'une modification par période de facturation.

Vous pouvez modifier des services à distance via le site [www.opt.nc](http://www.opt.nc) rubrique « changer mon forfait » ou en nous contactant directement.

### 8.2 A notre initiative

Nous pouvons être amené à modifier le contrat, à supprimer une prestation ou à en modifier les conditions d'exécution en respectant un préavis d'un mois pour vous permettre le cas échéant de résilier votre contrat. Aucuns dommages et intérêts ne pourront être sollicités à cet égard, y compris s'il en résulte une inadéquation des matériels utilisés aux nouvelles normes techniques. Les nouveaux tarifs s'appliquent après leur publication au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie. Seules les conditions générales en ligne sur le site Internet de l'OPT-NC sont celles en vigueur.

## 9. POURQUOI MA LIGNE EST SUSPENDUE ?

### 9.1 Les cas de suspension de ma ligne

La ligne est suspendue en cas :

1. de non-paiement total ou partiel par le client ou par le tiers payeur d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après relance restée sans effet,
2. de déclaration de vol ou de perte de la carte SIM,
3. de raisons liées à l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ou la protection des données personnelles du client contre le comportement frauduleux de tiers.

### 9.2 Les conséquences de la suspension

La durée de la suspension est maintenue pendant toute la durée de l'évènement l'ayant justifiée. La suspension de la ligne rend impossible l'émission d'appels ou les connexions à Internet hors appels d'urgence. La réception d'appels demeure possible. Les montants facturés restent dus pendant la période de suspension du service.

## 10. POURQUOI MA LIGNE EST RESILIEE ?

### 10.1 La résiliation de mon contrat à ma demande

Vous pouvez résilier votre contrat sans motif, par lettre recommandée ou en agence, dans le respect d'un préavis de 10 jours. Les sommes restent dues jusqu'à la date d'expiration de la période d'engagement. Toutefois, les sommes restantes à courir à compter de la date de réception de la demande de résiliation ne sont pas dues dans les cas suivants :

- Service mobile et/ou service internet mobile inaccessible depuis votre domicile dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours de la mise en service initiale ;
- Indisponibilité de nos services pendant une durée de 96 heures consécutives ;

- Déménagement définitif à l'étranger ou en Nouvelle-Calédonie dans une zone non couverte par le réseau ;
- Etat médical rendant impossible l'utilisation du service ;
- Mise en place de mesures liées au surendettement personnel ou perte d'emploi ;
- Mise en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire ;
- Force majeure excédant 7 jours ;
- En cas de refus de votre part des modifications des conditions contractuelles ou tarifaires en vigueur si elles vous portent préjudice.

Le crédit disponible sur la carte prépayée est remboursé également dans les cas précités.

### 10.2 La résiliation automatique de mon contrat

Le contrat est automatiquement résilié :

- Après non-paiement de l'intégralité des sommes dues, un mois après la suspension ;
- En cas de déclaration de perte ou de vol de la carte SIM non confirmée dans un délai de 27 jours ;
- En cas de décès de l'abonné ;
- Pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de l'OPT-NC ;
- En l'absence de régularisation d'un dossier incomplet ;
- En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonne mœurs, ou en cas d'agissements déloyal, tels la fausse déclaration, l'usurpation d'identité, l'utilisation d'un terminal volé, les agissements de nature à perturber le réseau OPT-NC ou le réseau Internet, ou l'envoi en masse de messages, ou les détournements de finalité du service ;

Si les services sont interrompus durant plus de 7 jours pour cause de force majeure.

## 11. QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

En cas de différend et à défaut d'accord amiable, chaque partie peut saisir la juridiction compétente de Nouméa.