

**PREAMBULE :**

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement au Service des Liaisons Louées de l'OPT-NC. Elles les complètent quand elles ne les remplacent pas.

**Article 1 - OBJET DES CONDITIONS SPECIFIQUES**

Les Conditions Spécifiques définissent les conditions de fourniture au client du Service Céléris Ethernet « Point à Point/Multipoints » de l'OPT-NC. Ce Service est fourni dans le respect de la législation en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

**Article 2 – TERMINOLOGIE ET DEFINITIONS**

Aux fins des présentes Conditions Spécifiques, les termes suivants seront définis ainsi :

**Client** : personne, morale ou physique, domiciliée en Nouvelle Calédonie et titulaire d'un abonnement aux Services de l'OPT-NC.

**EAS (Equipements d'Accès au Service)** : ensemble des équipements, propriété de l'OPT-NC, installé par l'OPT-NC à l'extrémité client et qui constitue le point de terminaison du Service.

**FMS (Frais de Mise en Service)** : ils constituent les frais d'accès au Service de l'OPT-NC.

**GTR** : Garantie de Temps de Rétablissement.

**SAV** : Service Après-vente.

**Service** : ensemble des services fournis au client dans le cadre d'un abonnement Céléris Ethernet « Point à Point/Multipoints » de l'OPT-NC.

**STAS** : désigne les Spécifications Techniques d'Accès au Service des Liaisons Louées de l'OPT-NC.

**Article 3 – DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Service consiste en la fourniture d'une solution d'interconnexion numérique entre deux extrémités distinctes. Les débits de transmission sont symétriques, garantis et conformes aux standards Ethernet. La gamme des débits offerts dans le cadre du présent contrat résulte de l'arrêté portant approbation des tarifs des services de télécommunications de la Nouvelle-Calédonie. Il est publié au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie et est susceptible de modifications. Les conditions techniques dans lesquelles le Service est fourni au client sont décrites dans les STAS. Ce document est remis en même temps que le présent contrat au client, qui reconnaît en avoir pris connaissance.

**Article 4 – DELAI DE LIVRAISON**

Sauf dans les cas de force majeure décrits à l'article 15 des Conditions Générales, les délais standards sont, hors réalisation du raccordement éventuel des sites client en fibre optique ou de dé saturation éventuelle du réseau cuivre, de :

- 18 jours ouvrables pour les liaisons bas et moyens débits,
- 28 jours ouvrables pour les liaisons hauts débits,
- 38 jours ouvrables pour les liaisons très et très hauts débits.

**Article 5 – OBLIGATIONS DE L'OPT-NC**

**Article 5.1 – Service Après-vente**

**Article 5.1.1 – Garantie de Temps de Rétablissement**

Sauf dans les cas de force majeure prévus dans l'article 15 des Conditions générales, conduisant à la suspension des obligations du contrat, l'OPT-NC s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption :

- dans les quatre heures ouvrées qui suivent l'enregistrement de l'incident dans la zone dite du Grand Nouméa (Nouméa, Dumbéa, Mont-Dore, Païta);
- dans le jour ouvré qui suit l'enregistrement de l'incident, dans l'Intérieur de la Grande Terre hors Grand Nouméa ;
- dans les 2 jours ouvrés qui suivent l'enregistrement de l'incident, dans les îles, sous réserve de la disponibilité des moyens de

transport dûment autorisés (réservation de sièges de passager et embarquement des matériels nécessaires).

Dans tous les cas, l'OPT-NC avise le client, dans les meilleurs délais, de la nature et de la durée prévisible de la panne. Dès que le Service est rétabli, l'OPT-NC informe le client par téléphone ou tout autre moyen. Un rapport écrit d'intervention est transmis, à sa demande, au client. Le compte rendu d'intervention indique le numéro de la liaison, la localisation des extrémités, la date et l'heure de dépôt de la signalisation par le client au service après-vente (ou du constat de l'incident par l'OPT-NC), la localisation et la nature du dérangement, ainsi que la date et l'heure de rétablissement du service.

**Article 5.1.2 – Modalités de traitement des incidents**

L'OPT-NC met à disposition du client les contacts d'un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte. Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Après s'être assuré que le dysfonctionnement ne vienne pas de ses propres équipements, le client signale à ce Service tout incident de fonctionnement. Le respect par l'OPT-NC du délai de rétablissement du Service défini dans l'article 7.2.1.1 suppose que le client signale de la façon la plus précise possible la nature du défaut constaté et le contact téléphonique de la personne à contacter. En retour, et dans les meilleurs délais qui suivent l'appel du client, l'OPT-NC lui précisera le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. L'OPT-NC informe régulièrement le client - correspondant technique et/ou installateur admis - sur le déroulement de la relève. L'interruption de service s'entend de toute interruption totale ou partielle des transmissions ou de tout défaut permanent constaté et mesuré par l'OPT-NC au cours d'une période d'observation maximum de 15 minutes. Si l'OPT-NC ne décèle aucun défaut pendant cette période de 15 minutes, une observation d'une durée de 24 heures au maximum peut être effectuée à la demande du client. Cette observation qui rend la liaison indisponible est exclue du champ d'application des engagements de service après-vente. Le défaut ou l'interruption doit provenir d'un élément quelconque de la liaison installée et exploitée par l'OPT-NC. La liaison inclut le point de terminaison. Les dispositifs techniques de comptage et d'observation de l'OPT-NC feront foi. Le dérangement doit être confirmé par l'enquête de l'OPT-NC. Si le défaut est constaté, le temps de suspension du service nécessaire aux essais et au dépannage est pris en compte dans le calcul de la durée de l'interruption. Si le rétablissement du service impose aux agents de l'OPT-NC, chargés de ce rétablissement, un déplacement à l'adresse d'installation de l'un ou l'autre des points de terminaison et si le temps de déplacement est supérieur à une heure, le temps excédant une heure n'est pas pris en compte dans la durée d'interruption. Toute intervention réalisée par l'OPT-NC pour un dysfonctionnement ne se situant pas sur les équipements de l'OPT-NC pourra faire l'objet d'une facturation. Par ailleurs, le client s'engage à ne pas divulguer les coordonnées du point d'entrée SAV de l'OPT-NC à des services pour lesquels ils ne sont pas nécessaires.

**Article 6 – DUREE**

Le présent contrat est conclu pour une durée minimale d'engagement de 12 mois ou de 24 mois, renouvelable par tacite reconduction d'année en année. Lorsque le Client souhaite ne pas reconduire le contrat, il doit, dans le mois précédent la reconduction, informer l'OPT-NC du rejet de la reconduction, ce qui entraîne la résiliation, sans frais, du contrat.

Lorsque le Client a souscrit un contrat d'abonnement au Service Céléris Ethernet de l'OPT-NC pour une durée minimale d'engagement de 24 mois, il peut, par anticipation, le résilier dans les conditions définies aux articles 8.1 et 8.3. Toutefois, par dérogation à cet article, le Service peut être proposé pour une durée temporaire n'excédant pas six mois, tout mois étant indivisible. Si le client veut mettre fin au Service, avant l'expiration de la durée temporaire de 6 mois, il devra en informer l'OPT-NC par écrit.

**Article 6.1 – Modification de la durée du contrat**

Le Client peut demander une modification de la durée du contrat. Lorsque le contrat dont la modification est demandée comprend une durée minimale d'engagement de 24 mois, cette modification est assimilée à une résiliation.

Lorsque cette demande de modification est notifiée avant la fin du douzième mois, le Client reste redevable du montant de l'abonnement égal aux mois non échus des 12 premiers mois plus 25% du montant dû pour les douze derniers mois d'abonnement. Lorsque le contrat dont la modification est demandée comprend une durée minimale d'engagement de 12 mois, cette modification est consentie sans résiliation. Elle est réalisée avec reprise de l'ancienneté.

#### **Article 7 – COMMANDE DE MODIFICATION DU SERVICE**

Tous types de modification du Service donnent lieu à la perception de frais prévus par la réglementation tarifaire en vigueur au jour de la mise à disposition de la liaison répondant aux nouvelles caractéristiques souscrites par le client. L'abonnement mensuel est recalculé sur la base des nouvelles caractéristiques, selon le tarif en vigueur.

#### **Article 7.1 – Changement de débit**

Le Client peut demander un changement de débit pour sa liaison à tout moment pendant la durée du contrat.

Seule une demande de modification de débit, à l'initiative du client qui, conformément aux offres tarifaires de l'OPT-NC, impliquerait une diminution de débit et interviendrait avant la fin de la durée minimale d'engagement du contrat associé à la liaison, sera considérée comme une résiliation du contrat à la demande du client et traitée selon les dispositions de l'article 8 des présentes conditions.

Toute demande du client quant à la modification de débit sera soumise à une étude de faisabilité technique par l'OPT-NC. En cas d'infaisabilité technique de sa demande, le client peut, à sa convenance, conserver son débit, formuler une autre demande ou résilier son contrat conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes conditions. Si l'étude de faisabilité technique est positive, la modification sera réalisée dans les meilleurs délais.

#### **Article 7.2 – Entrée ou sortie d'un faisceau Multipoints**

Ces changements sont soumis à une étude de faisabilité par l'OPT-NC. Si l'étude est positive, ils sont réalisés dans les meilleurs délais.

#### **Article 8 – RESILIATION**

##### **Article 8.1 – Modalité de résiliation à la demande du Client**

Toute demande de résiliation de la part du Client devra être adressée à l'OPT-NC par courrier recommandé assorti d'un accusé réception.

Les demandes de résiliation formulées dans les conditions prévues à l'alinéa précédent seront traitées dans un délai de 10 jours à compter de leur réception. Toutefois, le Client peut demander, au titre de sa demande de résiliation, que celle-ci prenne effet dans un délai supérieur à 10 jours.

##### **Article 8.2 – Résiliation des contrats d'abonnement d'une durée minimale d'engagement de 12 mois**

Lorsque la résiliation d'un contrat d'abonnement au service Céléris Ethernet de l'OPT-NC dont la durée d'engagement minimale est de 12 mois, intervient avant termes et dans les conditions définies à l'article 8.1, le Client reste redevable du montant de l'abonnement égal aux mois restant à échoir, ainsi que, le cas échéant, des frais effectivement supportés par l'OPT-NC au titre de la résiliation.

##### **Article 8.3 – Résiliation des contrats d'abonnement d'une durée minimale d'engagement de 24 mois**

Le Client ayant souscrit un contrat d'abonnement au service Céléris Ethernet dont la durée minimale d'engagement est de 24 mois, peut le résilier par anticipation, dans les conditions définies à l'article 8.1 à compter de la fin du douzième mois. La résiliation anticipée du contrat entraîne pour le Client le paiement du quart de la fraction non échue de la période minimum d'engagement, ainsi que, le cas échéant, des frais effectivement supportés par l'OPT-NC au titre de la résiliation.

En cas de résiliation, par le Client, du contrat d'abonnement au service Céléris Ethernet dont la durée minimale d'engagement est de 24 mois avant la fin du douzième mois, le Client reste redevable du montant de l'abonnement égal aux mois non échus des 12 premiers mois plus 25% du montant dû pour les douze derniers mois d'abonnement.

#### **Article 9– PROTECTION DES DONNES PERSONELLES**

Les données personnelles recueillies dans le cadre du présent contrat font l'objet d'un traitement informatique placé sous la responsabilité de l'OPT-NC. L'OPT-NC s'engage à en assurer la collecte, le traitement et la conservation conformément au droit de la protection des données personnelles et notamment la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après la « loi Informatique et Libertés ») et les dispositions du Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD ») applicables à la Nouvelle-Calédonie.

Les données personnelles du Client ainsi recueillies sont utilisées aux fins de conclusion et d'exécution du présent contrat d'abonnement, de la gestion de la relation client qui en découle et sous réserve de l'accord du Client, 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.

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.

Dans les conditions légales et réglementaires ainsi que dans le cadre de l'exercice de leurs missions, certaines autorités sont également susceptibles de disposer d'un droit de communication de ces données.

L'ensemble des données collectées au titre des présentes est conservé par l'OPT-NC jusqu'à 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle, exception faite des données utilisées à des fins de communication commerciale qui sont conservées jusqu'au retrait du consentement du Client ou jusqu'à 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle, et des données de facturation qui sont conservées pendant un délai de 10 ans.

Cette durée peut toutefois varier si le Client exerce un droit sur ses données, ou dans l'hypothèse d'un litige.

Conformément au droit de la protection des données personnelles, le Client dispose des droits suivants sur ses données :

- droit d'accès ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement (droit à l'oubli) ;
- droit d'opposition ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit à la portabilité ;
- droit au retrait de son consentement, quand le traitement se fonde sur le consentement ;
- droit de définir des directives post-mortem concernant la gestion de ses données personnelles.

Pour exercer ces droits, le Client devra justifier de son identité établie par tous moyens. La demande sera adressée à :

**Office des Postes et des Télécommunications de Nouvelle-Calédonie**

Délégué à la protection des données  
2 rue Paul Montchovet  
98841 Nouméa Cedex  
Nouvelle-Calédonie

Ou par courrier électronique à [dpo@opt.nc](mailto:dpo@opt.nc)

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessous, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

**Consentement aux communications commerciales de l'OPT-NC**

Je souhaite recevoir des communications sur les offres et nouveautés de l'OPT-NC. A défaut de consentement, vous ne recevrez pas ces communications.

**Consentement aux communications commerciales des partenaires de l'OPT-NC**

J'autorise l'OPT-NC à transmettre mes données personnelles à ses partenaires commerciaux pour des offres adaptées. A défaut de consentement, aucune donnée ne sera transmise aux partenaires de l'OPT-NC.