

Les présentes conditions sont applicables à nos offres de services : ligne de support internet, d'internet et émission/ réception d'appels sur les réseaux de téléphonie fixe. Elles sont régies par « l'arrêté des tarifs » portant approbation des tarifs du service de télécommunications, publiés au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie.

Le 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 conditions spécifiques ou des fiches d'information de l'offre souscrite et 4) de la documentation « protection des données et recommandations sanitaires ».

## TERMINOLOGIE

**FAI** (Fournisseur d'Accès à Internet) est une société proposant des services de connexion à Internet. Le FAI permet à ses Clients de se connecter à internet en passant par son réseau.

**LAI** (Ligne à Acheminement Immédiat) désigne le service permettant d'émettre des appels automatiques vers un numéro identifié.

**LAN** (Local Area Network) : Réseau privé permettant de connecter des ordinateurs et des périphériques au sein d'une zone géographique limitée, telle qu'un bureau ou une maison, afin de partager des ressources et des informations.

**ONT** (Optical Network Terminal) désigne un équipement de réseau installé chez le Client permettant le branchement d'un terminal de télécommunications, ainsi que du modem du Fournisseur d'Accès Internet (FAI) du Client.

**OPT-NC** opérateur public de télécommunications chargé de l'exploitation du service et du réseau public des télécommunications en Nouvelle-Calédonie incluant les infrastructures de réseau filaire et les équipements de téléphonie.

**PTO** (Prise Terminale Optique) désigne le dispositif installé par l'OPT-NC au domicile ou dans les locaux du Client qui constitue le point de connexion final entre le réseau de Fibre Optique de l'opérateur et les équipements internes du Client.

## 1. LES SERVICES DU CONTRAT

Dans la zone couverte par nos réseaux de téléphonie fixe (Cuivre et Fibre Optique), vous pouvez accéder aux services suivants, grâce à une ligne assortie d'un numéro d'appel :

- L'accès à internet et/ ou
- Un service de téléphonie fixe 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).

Ce service est accessible avec abonnement ou sans abonnement (offre prépayée, ligne dédiée à l'internet uniquement). Les formules proposées sont décrites dans les fiches d'information des offres ou des options et services Fixe.

Pour rappel :

31/12/2025 : arrêt de commercialisation des services sur cuivre dans toutes les zones éligibles à la fibre optique

31/12/2027 : arrêt de tous les services sur cuivre dans les zones éligibles à la fibre optique et suppression du support technique cuivre.

## 2. LES TARIFS

Nos tarifs figurent dans les fiches d'informations disponibles en ligne ([www.helia.nc](http://www.helia.nc)).

Pour nos abonnés, les tarifs comprennent :

- L'abonnement mensuel incluant, selon l'offre, un crédit de communications perçu d'avance pour la période de facturation suivante (voir la fiche d'information de l'offre de service) ;
- Le montant des communications passées au cours de la période de facturation échue et hors forfait le cas échéant.

L'Abonnement est facturé d'avance par mois (réseau Fibre Optique) ou par bimestre (réseau Cuivre). Des frais de mise en service, ainsi que des prestations supplémentaires éventuelles sont dus en complément de l'abonnement en vertu du présent contrat, tels que des majorations pour retard de paiement ou des frais pour impayés.

## 3. LES MODALITES DE PAIEMENT

### 3.1 La facture

La facture est envoyée en format électronique, sauf indication contraire lors de la souscription ou demande de modification au cours de la vie du contrat. La facturation débute à la date effective de mise en service et sera envoyée 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 choisi. En cas de retard, incident de paiement ou augmentation substantielle des consommations en cours de contrat, l'OPT-NC peut demander le paiement des sommes dues. Les créances dues au titre du présent contrat peuvent être reportées sur les autres contrats conclus avec l'OPT-NC.

Un tiers payeur destinataire des factures et, le cas échéant, du détail des communications, en vue de leurs règlements, peut-être désigné par le Client. Ce dernier restant en tout état de cause le principal redevable. Le tiers payeur ne dispose d'aucun autre droit que le paiement, sur le contrat. Le Client doit l'informer des présentes dispositions. Le tiers désigné peut être substitué par une autre personne, soit par lettre recommandée, soit en agence OPT-NC.

### 3.3 Un désaccord

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

## 4. LES OBLIGATIONS DE L'OPT-NC

### 4.1 Installation de la ligne

L'OPT-NC assure l'installation et la mise en service des lignes de télécommunications moyennant des frais forfaitaires d'accès au réseau. Toute difficulté particulière de raccordement peut donner lieu à perception de parts contributives facturées au Client avant engagement de travaux. Dans ce cas, un devis est établi par l'OPT-NC.

### 4.2 Entretien et modification des installations de ligne

Les installations terminales, y compris les téléphones fixes, peuvent être fournies et entretenues par l'OPT-NC, si elles figurent à son catalogue des services, en contrepartie de redevances de location-entretien pour le Client en abonnement. Dans ce cas, les matériels restent la propriété de l'OPT-NC et ne peuvent être cédés ni à titre gratuit, ni à titre payant.

### 4.3 Continuité de service

L'OPT-NC s'engage 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 sa politique de sécurité, il met tous les moyens de supervision destinés à prévenir les incidents de son fait ou de son réseau et le cas échéant à limiter l'indisponibilité des services ou l'impact sur les données.

### 4.4 Informations dues

Le Client sera informé préalablement :

- Des opérations techniques ou de maintenance pouvant entraîner une interruption temporaire du service ;

- Des modifications des conditions ou des tarifs applicables au contrat au moins un mois avant leur mise en œuvre. Dans ce cas, le Client a la possibilité de résilier son contrat durant ce délai conformément à l'article 9.1.

### 4.5 Indemnisation

Tout préjudice permet de solliciter une réparation auprès de l'OPT-NC.

Pour toute réclamation, le client peut :

- Remplir le formulaire de réclamation en ligne à l'adresse : [www.helia.nc/reclamations](http://www.helia.nc/reclamations) ;
- Ecrire un courrier électronique à l'adresse : [reclamation@helia.nc](mailto:reclamation@helia.nc) ;
- Ou envoyer un courrier recommandé avec avis de réception au Service Clients Helia à l'adresse : Immeuble Waruna II - 2 rue Paul Montchovet - 98841 Nouméa CEDEX.

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. Sont exclus les préjudices immatériels et/ ou indirects et notamment les préjudices financiers et commerciaux. 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 ;
- Indisponibilité du service ou des réseaux, inférieure à 96 heures consécutives ;
- Prestations assurées par les tiers. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus ;
- Non-respect par le Client de ses obligations ;
- Non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur ;
- Défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison ;
- Limitation ou d'absence de couverture du réseau de l'OPT-NC ;
- Interruption du service téléphonique pour des impératifs techniques (réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau) ou résultant d'une décision de l'autorité publique ;
- Défaut ou d'inefficacité du dispositif de protection contre les risques de surtension ;
- Dysfonctionnement du terminal du Client ;
- Rupture de l'alimentation électrique prolongée au-delà de l'autonomie de la batterie interne installée et ;
- Si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par l'OPT-NC.

En cas d'interruption n'étant pas du fait du Client et résultant d'une faute de l'OPT-NC, un dédommagement pour les services non fournis est octroyé sur demande écrite :

- Limité à la somme de 5 000 F.CFP pour les offres sans abonnement, ou
- Correspondant à une diminution du montant des redevances, proportionnelle à la durée de l'interruption pour les offres d'abonnement, et jusqu'à un mois de paiement des redevances de l'offre Fibre Optique et deux mois pour les offres Cuivre.

La durée d'interruption doit dépasser treize jours. Le dédommagement prend la forme d'un avoir.

### 4.6 Protection des données

L'OPT-NC traite les données recueillies dans le respect de la loi Informatique et Libertés. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données et vos droits merci de vous référer à la politique de protection des données : sur le site [www.helia.nc/donnees-personnelles](http://www.helia.nc/donnees-personnelles).

Conformément à la législation Informatique et Libertés, le Client dispose des droits suivants sur ses données dans les conditions qu'elle prévoit : droit

d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la portabilité et droit à la limitation du traitement. Le Client a également le droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Pour exercer ces droits, il faut justifier de son identité établie par tous moyens et adresser sa demande par courrier 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 courriel à [dpo@opt.nc](mailto:dpo@opt.nc).

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

## 5. LES CONDITIONS À RESPECTER

### 5.1 Conditions liées à l'utilisation des services

Le Client est le seul responsable de l'utilisation du service et s'engage à ne l'utiliser que pour des raisons licites. Il en fera un usage conforme à sa destination en totale conformité avec la réglementation en vigueur. Il garantit l'OPT-NC contre tout recours ou réclamation de tiers, liés à l'usage du Service, notamment dans le cadre de la protection de la vie privée.

Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation de l'élément de réseau. Le Client supportera toutes les conséquences financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme de l'élément de réseau aux normes en vigueur et consignées d'utilisation décrites dans la notice d'utilisation fournie avec l'élément de réseau, et consultable en ligne sur le site [www.helia.nc](http://www.helia.nc).

Par ailleurs, le Client s'engage à régler les redevances dues à l'OPT-NC dans les conditions exposées dans l'article 3.2.

### 5.2 Garde et propriété des équipements sur Fibre Optique

Lorsque le raccordement du Client 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 ONT. Lors d'un raccordement Fibre Optique, la PTO, la jarretière optique et l'ONT sont considérés comme faisant partie intégrante du réseau de l'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 Optique, et LAN qui permet de brancher la box FAI) de l'ONT. Ces équipements faisant partie du réseau de l'OPT-NC, ils sont directement liés à la desserte et le Client devra les laisser sur place notamment en cas de déménagement.

À 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. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des équipements.

Ces équipements restant la propriété de l'OPT-NC, ils ne peuvent être cédés, sous-loués, transformés, déplacés, donnés en gage ou nantissement, transférés ou prêtés par le Client. L'OPT-NC se réserve le droit de reconfigurer ou de remplacer ces équipements afin de maintenir ou d'optimiser la qualité du service.

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

Le Client est responsable du matériel mis à sa disposition par l'OPT-NC. En cas de mise hors d'usage provenant de son fait ou en cas de perte pour quelque cause que ce soit, il dédommage l'OPT-NC selon les prix en vigueur lors du remplacement. De même, la relève des dérangements ou la réparation des détériorations qui ne sont pas le fait de l'usage normal des appareils est à la charge du Client qui rembourse le montant des dépenses

faites en matériel et en main-d'œuvre. La non-restitution du matériel en cas de résiliation donne lieu à la perception de frais équivalents à 18 mois de redevance de location-entretien pour les postes simples ou les postes téléphoniques dédiés aux LAI. Toute utilisation d'un matériel non agréé est passible des pénalités prévues par l'arrêté des tarifs.

Le Client qui fournit un appareil ou une installation prend l'engagement de les faire remplacer ou modifier à ses frais et selon les indications de l'OPT-NC si les changements inhérents à l'évolution des techniques apportés par l'OPT-NC dans les conditions d'exploitation du réseau le rendent nécessaire.

En règle générale, le Client prend à sa charge toute intervention de son installateur quel qu'en soit le motif. Le Client s'engage, lors de l'installation, de la relève d'un dérangement ou de toute intervention justifiée par l'entretien des équipements de l'OPT-NC, à permettre à l'OPT-NC et aux personnes mandatées qui justifient de leur qualité, d'accéder aux locaux où sont situés les équipements.

## 6. LA GESTION DU CONTRAT

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

La prise d'effet débute le jour de la mise en service de l'installation de la ligne. Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale de souscription qui peut varier en fonction d'offres particulières alors mentionnées dans la fiche d'information lors de la souscription.

### 6.2 Contacter l'OPT-NC/ Poser une réclamation

Pour connaître vos droits ou pour toute autre question, le service clientèle peut être contacté :

- Pour les Particuliers :
  - Sur le site [www.helia.nc](http://www.helia.nc), rubrique « Nous contacter »
  - Par email à l'adresse [1000@opt.nc](mailto:1000@opt.nc)
  - Par téléphone, en appelant le service clientèle, au 1000 (appel gratuit), de 7h30 à 15h45 du lundi au vendredi ; ou pour les appels depuis l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie au (+687) 26.87.70.
- Pour les Entreprises :
  - Sur le site [www.helia.nc](http://www.helia.nc), rubrique « Nous contacter »
  - Par email à l'adresse [ae@opt.nc](mailto:ae@opt.nc)
  - Par téléphone, en appelant l'Agence Entreprises, au 1016 (appel gratuit), de 7h30 à 15h30 du lundi au vendredi ; ou pour les appels depuis l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie au (+687) 26.77.50.

### 6.3 Faire connaître son 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 ou électronique et renseignements). Des inscriptions supplémentaires ou spéciales peuvent être souscrites sous certaines conditions. 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.

Les coordonnées du Client peuvent être commercialisées à des tiers personnes sous réserve de son consentement préalable.

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

## 7. LE CHANGEMENT D'OFFRE DE SERVICES

### 7.1 A l'initiative du Client

Au terme de la durée d'engagement minimale de l'abonnement, il est possible de changer de formule dans la limite d'une modification par période de facturation.

Le Client peut modifier des services à distance sur le site [www.helia.nc](http://www.helia.nc) ou en se rendant au guichet de l'agence OPT-NC de son choix.

### 7.2 A l'initiative de l'OPT-NC

L'OPT-NC peut être amené à modifier le contrat, supprimer une prestation ou à en modifier les conditions d'exécution en respectant un préavis d'un mois, pour permettre au Client, le cas échéant de résilier son contrat. Aucuns dommages et intérêts ne peuvent être sollicités à cet égard, y compris s'il en résulte une inadaptation des matériels utilisés aux nouvelles normes techniques.

Les nouveaux tarifs s'appliquent à la date mentionnée au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie. Seules les Conditions Générales en ligne sur le site Internet d'Helia by OPT-NC sont celles en vigueur.

## 8. LA SUSPENSION DE LA LIGNE

### 8.1 Les cas de suspension de sa ligne

La ligne est suspendue en cas de :

1. 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. 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.

### 8.2 Les conséquences de la suspension

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

## 9. LA RESILIATION DE LA LIGNE

### 9.1 La résiliation du contrat à la demande du client

Le contrat peut être résilié, sans motif et dans le respect du délai minimum d'engagement des offres et services, comme suit :

- Sur le site [www.helia.nc](http://www.helia.nc), rubrique « mes démarches »
- par lettre recommandée, ou
- Dans l'agence OPT-NC du choix du client.

Le respect d'un préavis de 10 jours est obligatoire. Les sommes restent dues jusqu'à la date d'expiration de la période d'engagement, en sus des communications émises pendant cette période.

Toutefois, les sommes restantes à courir à compter de la réception de la demande de résiliation ne sont pas dues dans les cas suivants :

- Service inaccessible depuis le domicile du Client dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours suivant 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 de 3 mois minimum, dans un établissement pénitentiaire ;
- Force majeure excédant 7 jours ;

- Refus du Client des modifications des conditions contractuelles réalisées par l'OPT-NC. Le Client dispose du droit de résilier le contrat, sans frais et dans un délai d'un mois après la date de la modification, y compris pendant la période d'engagement, sauf en cas de baisse tarifaire. Le défaut de contestation vaut acceptation.

Le crédit disponible sur l'offre prépayée sans abonnement est remboursé également dans les cas précités, sur la dernière facture du Client. Les abonnements perçus d'avance seront remboursés au prorata, sur la dernière facture du Client.

En cas de non-respect de la ou des périodes d'engagement minimum, les abonnements restants dû ainsi que les frais de mise en service, seront facturés sur la dernière facture du Client.

Au-delà des durées minimales d'engagement, les abonnements sont prolongés par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

### 9.2 Les cas de résiliation automatique du contrat

Le contrat est automatiquement résilié :

- En cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations et notamment, le non-paiement de l'intégralité des sommes dues, un mois après la suspension ;
- Consécutivement à la suppression du compte rechargeable de communications, associé à la ligne prépayée du Client ;
- En cas de décès du Client ;
- Pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnements 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, les agissements de nature à perturber le réseau de l'OPT-NC ou l'envoi en masse de messages, ou les détournements de finalité du service.

## 10. LA RESOLUTION DES DIFFERENDS

En cas de différend et à défaut d'accord amiable conclu par suite de la demande de réclamation du Client (se référer à l'article 6.2), chaque partie peut saisir la juridiction compétente.