

**PREAMBULE**

Les présentes conditions sont applicables aux services pour l'émission, la réception d'appels, l'accès internet sur les réseaux de téléphonie Mobile à partir d'un terminal agréé. Le contrat détermine les droits et obligations des parties, il est constitué par ordre d'importance 1) du contrat de souscription, 2) des présentes conditions générales, 3) des fiches d'information et 4) de la documentation « droits et recommandations ».

**TERMINOLOGIE**

**Carte SIM/ SIM** désigne, sauf indication contraire, toute carte physique ou dématérialisée (profil eSIM) permettant l'identification de l'abonné sur le réseau mobile.

**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.

**Helia** est la nouvelle marque opérateur de l'OPT-NC.

**3G** : Réseau mobile haut débit de troisième génération, permettant Internet, visiophonie et services multimédias.

**4G** : Réseau mobile de quatrième génération, offrant un très haut débit pour Internet, le streaming et les services multimédias en mobilité.

**1. LES SERVICES DU CONTRAT**

Dans la zone couverte par les réseaux de type 3G/4G, le particulier ou le professionnel disposant d'un terminal mobile compatible (non fourni) et une carte SIM (propriété de l'OPT-NC) accède à :

- Un service mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications en Nouvelle-Calédonie et à l'international (sous réserve d'accord avec l'opérateur des territoires concernés) ;
- Et/ou 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 (kit prépayé). Ils sont décrits dans le catalogue des tarifs et les fiches d'information.

**2. LES TARIFS**

Les tarifs figurent dans le catalogue des tarifs et les fiches d'information disponibles en ligne ([www.helia.nc](http://www.helia.nc)) à la rubrique : « Documentation ». Ils comprennent :

- L'abonnement mensuel incluant un forfait de communications, perçu 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. LES MODALITÉS DE PAIEMENT****3.1 La facture**

La facture est envoyée en format électronique, sauf indication contraire dans la souscription. 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 leur règlement, 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, tout client peut demander la restitution du montant dans le délai d'un an à compter du jour de paiement, en produisant tous justificatifs nécessaires.

**4. LES OBLIGATIONS DE L'OPT-NC****4.1 La 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.

**4.2 Les 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 de 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 8.2.

**4.3 L'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) ;
- écrire 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, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes. 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 96 heures consécutives ;
- Des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles le client peut avoir accès et d'une façon générale dans tous les litiges opposant le client à des tiers. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus ;
- De dysfonctionnement des matériels utilisés par le client ou de mauvaise utilisation de la carte SIM ou du service ;
  - De limitation ou d'absence de couverture du réseau OPT-NC ;

- D'interruptions du service résultant d'une décision de l'autorité publique;
- D'accès ou de maintien frauduleux dans tout ou partie du système d'information du client ou de l'introduction de virus.

En cas d'interruption 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 abonnements et à un mois de paiement des redevances de l'offre d'abonnement. Il prend la forme d'un avoir.

## 4.4 La sécurisation des temps d'appel

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

## 4.5 La protection des données

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

## 5. LES CONDITIONS À RESPECTER

### 5.1 Les conditions liées à l'usage des éléments matériels

- Le client est seul responsable de la conservation et de l'utilisation de la carte SIM attribuée 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. Propriété de l'OPT-NC, elle ne peut être ni cédée, ni louée, ni détruite, dégradée ou dupliquée;
- Seuls des terminaux aux normes agréées par les autorités compétentes, conformément à l'article 252-1 du code des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie sont autorisés;
- 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 Les 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 :

- Détournement de finalité, notamment en installant la carte SIM destinée dans tout équipement non-agréé ;
- Dégradation des services de quelque façon que ce soit et notamment par piratage ou saturation des réseaux ;
- Revente des communications ou emploi de système consistant en une numérotation automatique ou continue ;
- Appeler des numéros d'accès à internet et certains numéros dont l'acheminement est détourné ou rerouté, notamment via un boîtier radio ;
- Adresser des messages électroniques non sollicités (SPAM) ou envois en masse ;
- Transmettre des données illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, portant atteinte aux droits des tiers notamment à leurs données à caractère personnel ou à leur propriété intellectuelle.

### 5.3 Les précautions indispensables

Certains contenus (virus, applications ...) sont susceptibles d'endommager les matériels, d'affecter les services, de permettre à des tiers d'y accéder à l'insu du client, ou encore de lui 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 ses données. Il est conseillé de modifier ses 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. LA GESTION DU CONTRAT

### 6.1 La prise d'effet et durée du contrat

La prise d'effet débute à compter de l'achat du Kit Liberté 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 du 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 La carte SIM OPT-NC

Lors de la souscription sont remis au client, une carte SIM permettant d'accéder au service, son numéro d'appel et un code PUK permettant de débloquer la carte après composition de trois codes confidentiels (PIN) erronés. Au-delà de 10 tentatives de déblocage avec le code PUK la carte sera mise hors de service.

### 6.3 Validation de la commande et droits de rétractation

Les kits prépayés Libertés proposés à la vente sont décrits sur le site [www.helia.nc](http://www.helia.nc). Toute commande emporte acceptation par le client des présentes conditions générales de vente. Après sa connexion sur le site, le client peut consulter les choix qui s'offrent à lui, puis valider sa commande. L'enregistrement de la commande intervient dès la validation du paiement par le client. Le numéro et le récapitulatif de la commande sont affichés à l'écran et envoyés par courriel, à l'adresse électronique saisie par le client au moment de la finalisation de l'achat.

Après réalisation du débit, valant acceptation de l'offre, le client reconnaît expressément avoir renoncé au droit de rétractation de 15 jours prévu à l'article 42 de la délibération n°14 du 6 octobre 2004 portant réglementation économique, dès lors que la prestation de service a commencé avant l'expiration dudit délai.

En l'absence de commencement de la prestation, le droit de rétraction doit être exercé dans un délai de 15 jours franc après acceptation de l'offre.

### 6.4 La prise de contact avec l'OPT-NC

Pour les particuliers :

Pour connaître ses droits ou pour toute autre question, le service clientèle peut être contacté au 1000 de 7h30 à 15h45 ou par email [1000@opt.nc](mailto:1000@opt.nc).

Pour les professionnels :

L'Agence Entreprises peut être aussi contactée au 1016 de 7h45 à 15h30 ou par email [ae@opt.nc](mailto:ae@opt.nc).

En cas de perte ou vol uniquement, appelez le 1052 (ou +687 26.87.70 pour les appels depuis l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie), de 6h à 21h et j/7.

### 6.5 La conservation du numéro de téléphone

La conservation du numéro est gratuite. Le contrat est personnel et incessible. Toutefois, le numéro d'appel peut être transféré à un tiers en cas de changement de titulaire, après agrément de l'OPT-NC, étant rappelé que les numéros demeurent la propriété de la Nouvelle-Calédonie.

### 6.6 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 (notamment via les annuaires papier et/ou électronique, service des renseignements et SMS). 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.

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).

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

## **7. LA PROCÉDURE EN CAS DE VOL OU DE PERTE**

Dans ce cas, il convient d'informer sans délai le service clientèle ou l'Agence Entreprises par appel ou par email (voir §6.4 ci-dessus) afin qu'il procède à la suspension de la ligne correspondante 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 du client. La 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.helia.nc](http://www.helia.nc) rubrique « perte ou vol de mon téléphone »).

## **8. LE CHANGEMENT D'OFFRE DE SERVICE**

### **8.1 À 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 l'espace « démarches » ou la rubrique « modifier mon forfait » du site [www.helia.nc](http://www.helia.nc) ou encore en se rendant au guichet de l'agence OPT-NC de son choix.

### **8.2 À 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. Aucun dommage et intérêt ne peuvent 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 à la date mentionnée 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. LA SUSPENSION DE LA LIGNE**

### **9.1 Les cas de suspension**

La ligne est suspendue en cas :

- 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,
- De déclaration de vol ou de perte de la carte SIM,
- 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. LA RÉSILIATION DE LA LIGNE**

### **10.1 La résiliation du contrat à la demande du client**

Le contrat peut être résilié sans motif par lettre recommandée ou en agence OPT-NC, 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 réception de la demande de résiliation ne sont pas dues dans ces cas suivants :

- Service Mobile et/ou service Internet Mobile inaccessible depuis le domicile du client dans des conditions normales et habituelles, dans les 7 jours suivants 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 ;
- Refus du client des modifications des conditions contractuelles ou tarifaires en vigueur si elles lui portent préjudice.

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

### **10.2 Les cas de résiliation automatique du 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. LA RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS**

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 6.4), chaque partie peut saisir la juridiction compétente de Nouméa.