

PREAMBULE – PRESENTATION DE L'APPLICATION HELIA

Helia by OPT-NC est une application mobile proposée par l'OPT-NC qui permet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (sauf en cas de maintenance ou de force majeure) :

- De suivre sa consommation d'appels, SMS et DATA.
- D'acheter des crédits Liberté, des recharges Internet Mobile et des pass Internet Voyage.

Les différents produits et services proposés sont décrits sur l'application Helia by OPT-NC.

1. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes conclues en Nouvelle-Calédonie entre l'OPT-NC et ses clients achetant pour leurs besoins propres ou ceux de leur famille, par le biais de l'application Helia by OPT-NC.

2. VALIDATION DE LA COMMANDE ET DROIT DE RETRACTATION

Les produits proposés à la vente sont décrits sur l'application Helia by OPT-NC.

Toute commande implique l'acceptation par le client des présentes conditions générales de vente. Après sa connexion sur l'application Helia by OPT-NC, le client peut consulter les choix qui s'offrent à lui, puis valider sa commande.

Pour les clients prépayés, l'enregistrement de la commande intervient dès la validation du paiement par ses soins. 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.

Pour les clients abonnés, la commande intervient dès la validation de l'achat qui sera imputé sur la prochaine facture mensuelle.

Après débit, valant acceptation de l'offre, le client reconnaît expressément avoir renoncé au droit de rétractation de 15 jours francs 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.

Dans le cas contraire (absence de commencement) ou dans le cas de l'achat d'un produit, le droit de rétraction doit être exercé dans un délai de 15 jours franc après acceptation de l'offre.

3. TARIF ET PAIEMENT

Le tarif du service est mentionné sur la page Internet de l'application Helia by OPT-NC et est conforme à celui approuvé par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Il peut être communiqué au client à sa demande.

Le service en ligne de paiement est un mode de paiement à distance par internet, simple et rapide, permettant le règlement de sommes par carte bancaire en ligne.

Le paiement se réalise en francs CFP.

Lors du paiement en ligne, seules sont acceptées les cartes bancaires suivantes : carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard. Le client peut finaliser et payer la commande via le service de paiement en ligne sécurisé de la CSB "ePay". Pour toute utilisation relative aux services ePay, les conditions générales d'utilisation de la Calédonienne de Solutions Business

s'appliquent. Lorsque que le paiement est effectué et validé, une page de confirmation de paiement de la commande s'affiche. Cette page contient le récapitulatif de la commande. En parallèle, un courrier électronique de confirmation de l'achat est envoyé au client sur l'adresse de courrier électronique qu'il aura indiqué lors de la commande du service.

Le paiement peut aussi se réaliser, selon l'offre souscrite par le client :

- Soit par diminution sur le crédit Liberté
- Soit par l'ajout de l'achat sur sa prochaine facture mensuelle Mobile.

4. PREUVE DES TRANSACTIONS

Les données enregistrées par le système de paiement utilisé permettent d'établir la preuve de la transaction financière réalisée sur l'application Helia by OPT-NC.

En complément des dispositions des conditions générales d'utilisation du contrat d'abonnement Mobile, Liberté et celles de l'application Helia by OPT-NC, il est précisé que le client est seul responsable de l'utilisation de la solution de paiement offerte par l'application Helia by OPT-NC.

À cet égard, toute connexion ou transmission de données effectuée en utilisant cette solution de paiement sera réputée avoir été effectuée et/ou autorisée par l'abonné, en particulier vis-à-vis d'un utilisateur qui serait une personne physique mineure, et s'effectue sous sa responsabilité exclusive.

5. GARANTIE – SERVICE APRES-VENTE

Pour joindre les services de l'OPT-NC, le client peut se rendre soit dans la rubrique d'assistance de l'application Helia by OPT-NC, soit sur www.helia.nc/assistance.

Le client peut aussi joindre un conseiller télécoms en composant le 1000 ou transmettre un courriel à l'adresse suivante : 1000@opt.nc.

6. INFORMATIQUE ET LIBERTES

L'OPT-NC se conforme aux obligations issues de la législation « Informatique et libertés » constituée par la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi « Informatique et Libertés », et aux principes du règlement (UE) Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « RGPD » rendus applicables à la Nouvelle-Calédonie.

Pour plus d'information concernant le traitement des données des utilisateurs de l'application Helia by OPT-NC et leurs droits sur leurs données : veuillez consulter la page dédiée intitulée « Traitement des données personnelles » accessible dès la page d'accueil de l'application, et à tout moment dans le menu « paramètres » de l'application.

Pour plus d'informations sur les mesures mises en place et les engagements pris par l'OPT-NC en matière de protection des données personnelles : veuillez consulter la Politique de protection des données personnelles de l'OPT-NC qui figure sur la page « Documentation » accessible en bas de page du site Internet www.helia.nc.

Cas particulier des données bancaires traitées par la CSB

Pour une information complète sur le traitement des données bancaires par la CSB, l'utilisateur du service est invité à consulter les conditions générales d'utilisation de cet organisme qui peuvent être demandées à l'adresse suivante : Calédonienne de Solutions Business, 88, Promenade de Koutio, 98 835 Dumbéa.

7. LIMITATION ET EXCLUSION DE RESPONSABILITE**7.1 Limitations résultant de l'usage Mobile**

L'OPT-NC ne peut être tenu pour responsable :

- En cas de défaut, de perte, de retard ou d'erreur de transmission de données qui sont indépendants de sa volonté ;
- Des dommages de toute nature, directs ou indirects, résultant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser l'application et notamment toute perte financière ou commerciale, perte de données en particulier dans le système d'information de l'Utilisateur de l'Application ;
- Des dommages de toute nature, directs ou indirects, résultant du contenu et/ou de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser des sites Internet liés à l'Application ou auxquels les Utilisateurs pourraient avoir accès via l'Application ;
- Des dommages de quelque nature que ce soit, causés aux Utilisateurs, à leurs terminaux, à leurs équipements informatiques et téléphoniques et aux données qui y sont stockées ni des conséquences pouvant en découler sur leur activités personnelles, professionnelle ou commerciale ;
- De l'envoi de messages et/ou de données et à une adresse fautive, erronée ou incomplète ;
- Si des données ne lui parvenaient pas, pour quelque raison que ce soit, ou si les données qu'il reçoit étaient illisibles ou impossibles à traiter ;
- Au cas où l'Utilisateur ne parvenait pas à accéder ou à utiliser le Site, l'Application et/ou les Services pour quelque raison que ce soit, notamment en cas d'opérations de maintenance, de mise à jour ou d'améliorations techniques ;
- Si, pour quelque raison que ce soit, la connexion devait être interrompue.

Par ailleurs, l'OPT-NC décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation du terminal et/ou d'incident lié à l'utilisation du terminal lors de l'utilisation de l'Application.

Dans la mesure où l'OPT-NC serait jugé responsable d'un dommage non-prévu ci-dessus, sa responsabilité sera contractuellement limitée uniquement aux dommages certains, réels et établis.

7.2 Force majeure

Est considéré comme un événement de force majeure, tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties rendant impossible l'exécution de tout ou partie des services offerts par l'application Helia by OPT-NC.

La responsabilité de l'OPT-NC ne peut pas être engagée au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenues dans les présentes conditions résulte d'un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence de la Cour de cassation.

7.3 Risques

L'accès et l'utilisation de l'application se font aux risques et périls du client.

7.3.1 Risques pour le client

Il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son et/ou ses matériels (téléphonique, informatique) contre toute atteinte (dysfonctionnement, virus, piratage, ... liste non exhaustive).

En utilisant l'application, le client assume toutes les conséquences négatives que pourraient engendrer l'application.

7.3.2 Risques sur le « réseau internet »

Les performances techniques de l'internet mobile requièrent un temps de traitement nécessaire pour répondre, consulter, interroger ou transférer les services.

Le client déclare connaître et accepter les limites et les problématiques du réseau Internet et pour lesquelles la responsabilité de l'OPT-NC ne saurait être engagée : (liste non-exhaustive)

- Les caractéristiques et les limites du réseau Internet et, notamment les caractéristiques fonctionnelles et des performances techniques du réseau internet ;
- Les problèmes liés à la connexion et/ou d'accès au réseau Internet et/ou aux sites web ;
- Les problèmes liés à la disponibilité et à l'encombrement des réseaux ;
- Les problèmes liés à la défaillance ou à la saturation des réseaux ;
- Les problèmes liés au temps de transit, à l'accès aux informations mises en ligne, aux temps de réponse pour afficher, consulter, interroger ou transférer des données ;
- Les risques d'interruption ;
- L'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels ou piratage ;
- Les risques de contamination par d'éventuels virus circulant sur lesdits réseaux.

8. LEGISLATION APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que les conditions générales d'utilisation et éventuelles conditions spécifiques sont soumises au droit en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

9. RECLAMATIONS – LITIGES

L'OPT-NC s'efforce de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

Toute réclamation doit être adressée au service clientèle suivant les modalités définies à l'article GARANTIE - SERVICE APRÈS-VENTE.

Elle peut aussi être réalisée par courrier : Service Clientèle de l'OPT-NC, BP 40001, 98865 NOUMEA CEDEX.

En cas de litige et à défaut d'accord amiable, seules les juridictions de Nouvelle-Calédonie seront compétentes pour connaître du différend.