

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 ».

1. LES SERVICES DU CONTRAT

Dans la zone couverte par les réseaux de type GSM/GPRS/EDGE/3G/4G, le particulier disposant d'un terminal mobile compatible (non fourni) et une carte SIM (carte à puce, propriété de Helia by 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 (carte prépayée). Ils sont décrits dans le guide tarifaire et les fiches d'information.

2. LES TARIFS

Les tarifs figurent dans le guide tarifaire et les fiches d'information disponibles en ligne (www.helia.nc) à la rubrique: « tarifs et conditions ». Ils 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. 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^{ère} 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, Helia by 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 Helia by OPT-NC.

Un tiers payeur destinataires 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.

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 HELIA BY OPT-NC

4.1 La continuité de service

Helia by 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 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 à l'avance 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 Indemnisation

Tout préjudice permet de solliciter une réparation par courrier recommandé avec avis de réception au service clientèle de Helia by OPT-NC, BP 40001, 98865 NOUMEA CEDEX, ou via le site www.opt.nc, rubrique: Assistance / aide-réclamations.

La responsabilité de Helia by 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. Helia by 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 ;
- 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 Helia by 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 Helia by 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 Sécuriser les 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 Protéger les 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 Conditions liées à l'usage des éléments matériels

- Le client est seul responsable de la conservation et de l'utilisation de la carte SIM 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. Propriété de Helia by 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 Helia by 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 :

- Détournement de finalité, notamment en insérant 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 Helia by OPT-NC et la communication de toute information est effectuée à vos seuls risques.

Helia by 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. Helia by 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. GESTION DU CONTRAT

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 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 Helia by 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 débloquent la carte après compositions de trois codes confidentiels (PIN) erronés. Au-delà de 10 tentatives de déblocage avec le code PUK la carte sera hors mise hors de service.

6.3 Souscription à distance

Dans cette hypothèse, le client bénéficie 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.

6.4 Contacter Helia by OPT-NC

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. L'Agence Entreprises peut être aussi contactée au 1016 de 7h45 à 15h30 ou par email 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 Conserver le numéro de téléphone

La conservation du numéro est gratuite sauf dans le cas d'une migration d'un abonnement vers une offre prépayée. Le contrat est personnel et incessible. Toutefois, le numéro d'appel peut être transféré à un tiers en cas de cession de fonds de commerce, après agrément de Helia by OPT-NC, étant rappelé que les numéros demeurent la propriété de la Nouvelle-Calédonie.

6.6 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 (notamment via les annuaires papier et électronique, renseignements et SMS). Le client est seul responsable des informations communiquées à Helia by OPT-NC et de la conformité de celles-ci aux réglementations qui lui sont applicables. Helia by 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. PROCÉDURE EN CAS DE VOL OU DE PERTE

Dans ce cas, il convient d'informer sans délai le service clientèle ou l'Agence Entreprise 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. Helia by 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.opt.nc rubrique « perte ou vol de mon téléphone »).

8. LE CHANGEMENT D'OFFRE DE SERVICES**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 en ligne » ou la rubrique « changer de forfait » du site www.opt.nc ou encore en se rendant au guichet de l'agence OPT-NC.

8.2 À l'initiative de Helia by OPT-NC

Helia by 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 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 Helia by 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, 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 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 ;
- 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 Helia by 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 bonnes mœurs, ou en cas d'agissements déloyaux, tels la fausse déclaration, l'usurpation d'identité, l'utilisation d'un terminal volé, les agissements de nature à perturber le réseau Helia by 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. RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

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