

Article 1 – OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales de l'abonnement aux services de télécommunications. Elles ont pour objet de définir les prestations et les engagements respectifs de l'abonné Numéro Vert et de l'OPT-NC concourant à la fourniture aux usagers du service Numéro vert.

Les conditions générales et spécifiques sont assorties de conditions particulières identifiant l'abonné au service Numéro Vert et le numéro d'accès associé. Le Numéro vert est un service automatique de communications téléphoniques payables par le titulaire de l'abonnement numéro vert ou un tiers payeur désigné par celui-ci. L'abonné Numéro Vert est la personne qui fournit aux utilisateurs le service défini aux conditions particulières du contrat. Il est titulaire du numéro d'accès au service faisant l'objet du présent contrat. Ce numéro est attribué pour la durée du contrat sous réserve des dispositions de l'article 7.

Le présent contrat est subordonné à la souscription par l'abonné Numéro vert, d'un ou plusieurs abonnements téléphoniques, temporaires ou permanents ayant trait aux lignes dédiées à son Numéro vert. L'abonné Numéro vert est donc nécessairement titulaire du ou des numéros traduits. Les prestations ayant trait aux abonnements pour les numéros traduits relèvent des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique. Le dispositif de réception des appels est situé chez l'abonné Numéro vert qui assure lui-même la publicité de son numéro d'appel.

L'appel d'un service Numéro vert territorial est réservé aux abonnés téléphoniques de Nouvelle-Calédonie et aux utilisateurs de notre réseau téléphonique en situation de roaming (venant d'un pays étranger, avec lequel l'OPT-NC dispose d'un accord). L'appel est effectué par voie entièrement automatique.

L'abonné au service Numéro vert a droit à une inscription gratuite sur la liste alphabétique et professionnelle (dans une seule et même rubrique) dans toutes les localités de son choix. La mention « appel gratuit » figure au niveau de chaque inscription. L'abonné au service Numéro vert a la faculté d'opter gratuitement pour la non-inscription dans l'annuaire.

Article 2 – ENGAGEMENTS DE L'ABONNE NUMEROS VERTS

Article 2.1

L'abonné au service Numéro vert s'engage à fournir aux utilisateurs le service conforme aux stipulations de l'article 1 et défini aux conditions particulières du présent contrat.

Pour des applications impliquant une communication externe dans des médias, l'abonné s'engage à utiliser le logotype préconisé par l'OPT-NC.

Article 2.2

L'abonné Numéro vert remet à l'OPT-NC les renseignements le concernant et concernant le service.

Article 2.3

L'abonné Numéro vert s'engage à ne pas porter préjudice à l'image de l'OPTNC par la nature et la promotion de son service. A ce titre, il s'engage notamment :

- à éviter tout risque de confusion entre lui-même et l'OPT-NC : l'abonné doit être identifié en début de message ou de conversation ;
- à ne pas porter préjudice à tout service commercialisé par l'OPT-NC ou à l'image de celui-ci.

L'abonné Numéro vert est seul responsable du contenu du service qu'il fournit aux utilisateurs. A ce titre, il fait sien tout litige susceptible de l'opposer à ceux-ci en raison du service qu'il offre.

L'abonné s'engage à signaler à l'OPT-NC, préalablement à toute utilisation de ce type, les cas d'utilisation de son Numéro vert pour des jeux, loteries, opérations primées ou toute opération pouvant provoquer temporairement un afflux important d'appels dépassant largement les possibilités de réception de son installation ou de son personnel.

Article 2.4

L'abonné Numéro vert s'engage pour le service qu'il offre, à respecter les spécifications techniques de raccordement au réseau définies par l'OPT-NC. En particulier, il réserve, pour le cas où cela s'avère nécessaire un local technique pour les besoins de l'installation, conformément aux spécifications fournies par l'OPT-NC, afin de recevoir les différentes interfaces de raccordement au service Numéro vert. L'abonné s'engage également à faire réaliser les travaux permettant de procéder au raccordement au réseau (génie civil, chemins de câbles, énergie, prises de terre) selon les modalités indiquées par l'OPT-NC.

En ce qui concerne le dimensionnement du dispositif de réception des appels et de son raccordement au réseau, celui-ci doit permettre, pour le service faisant l'objet du présent contrat, un taux d'efficacité permettant d'écouler 85% des appels présentés sur l'installation du serveur pendant une heure. A défaut d'adaptation de son équipement, l'OPT-NC peut résilier le présent contrat dans les conditions prévues à l'article 7.2.

Article 2.5

L'abonné Numéro vert s'engage à communiquer à l'OPT-NC, par lettre recommandée avec accusé de réception, tout jugement dont il ferait l'objet à raison de l'un de ses services, au plus tard 48 h après notification ou signification.

Article 3 – PRESTATIONS ET ENGAGEMENTS DE L'OPT-NC

Article 3.1

L'OPT-NC attribue au titulaire de l'abonnement Numéro vert, un numéro d'accès à 6 chiffres dont le préfixe est 05 (05 XX XX). L'abonné a la faculté de choisir les quatre derniers chiffres du numéro d'appel de son Numéro vert, compte tenu toutefois de certains numéros réservés et des disponibilités.

Avant toute attribution du numéro d'accès et dans la mesure où le numéro demandé par l'abonné au service Numéro vert est disponible, l'OPT-NC réserve ce numéro, sur sa demande, pendant une durée maximale de trois mois, à compter de la demande de réservation. Passé ce délai, si la mise en service du numéro n'a pas eu lieu, le demandeur perd le bénéfice de la réservation du numéro. Il ne pourra réserver de nouveau ce numéro qu'après un délai de six mois, compté à partir de la date d'expiration du délai de réservation et à condition que ce numéro soit encore disponible.

Article 3.2

Pour des utilisations courantes n'impliquant pas la mise en œuvre de moyens spécifiques sur le réseau téléphonique, le Numéro vert est mis à disposition à la date contractuelle souhaitée par l'abonné à condition que la demande ait été déposée au moins cinq jours ouvrables à l'avance et que le numéro traduit soit en service à la date prévue pour la mise en service du Numéro vert. Ce délai peut être réduit en fonction des possibilités du service. Il ne pourra être supérieur à un mois.

La mise en service du numéro d'accès est subordonnée à la disponibilité du numéro et à la souscription d'une part, d'un contrat d'abonnement au service Numéro vert et d'autre part, au service téléphonique pour chacune des lignes dédiées par l'abonné Numéro vert à son dispositif de réception des appels.

Le raccordement des équipements terminaux peut faire l'objet d'une vérification préalable à la mise en service. Cette vérification s'effectue le cas échéant, dans un délai d'un mois maximum compté à partir de la mise à disposition. Elle porte :

- Sur la conformité à la documentation définissant l'équipement terminal de référence agréé.
- Sur le bon fonctionnement de cet équipement, afin de s'assurer que sa mise en service ne perturbera pas le réseau public et que son utilisation sera conforme à la réglementation en vigueur.

En cas d'impossibilité ou de report de la mise en service occasionné par une vérification défavorable, la responsabilité de l'OPT-NC ne peut être engagée. L'abonné Numéro vert informe l'OPT-NC qu'il est en mesure d'ouvrir son service. L'OPT-NC effectue alors la mise en service et en informe l'abonné.

La mise en service du Numéro vert peut être retardée à la demande de l'abonné. Elle peut être avancée sous réserve des contraintes techniques et du délai minimal de 5 jours ouvrables prévu pour la mise en service.

Article 3.3

L'OPT-NC met en place les moyens nécessaires à assurer l'écoulement du trafic destiné au service dans les meilleures conditions techniques possibles et dans les limites des lignes de raccordement au réseau téléphonique dédiées à son Numéro vert par l'abonné.

Lorsque pour des raisons techniques, l'OPT-NC est contraint de restreindre de façon durable ou de suspendre l'accès au service Numéro vert, il en informe auparavant les titulaires des abonnements concernés.

En cas de défaut de fonctionnement du service constaté par l'abonné au service Numéro Vert, il appartient à celui-ci de le signaler à l'OPT-NC lequel veille alors à assurer dans les meilleurs délais, son rétablissement.

Les interruptions du service supérieures à trois jours consécutifs et qui ne sont pas dues au fait de l'abonné au Numéro vert, ouvrent droit, sur sa demande, au remboursement de la mensualité d'abonnement au service.

Article 3.4

En cas de non-respect par l'OPT-NC de la date contractuelle de mise à disposition du raccordement définie à l'article 3.2 et sauf lorsque celui-ci provient d'un fait quelconque de l'abonné, ce dernier peut réclamer à l'OPT-NC une pénalité de retard dont le taux est fixé à 1/30ème de la redevance mensuelle d'abonnement concernant le raccordement considéré, par jour de retard. Le montant des pénalités de retard sera déduit des sommes dues par l'abonné au titre du présent contrat.

Le montant des pénalités est plafonné à l'équivalent de quatre mois de redevance d'abonnement avec droit pour l'abonné de résilier le contrat si le retard dépasse quatre mois à compter de la date de mise à disposition contractuelle. Par convention expresse, ces pénalités constituent pour l'abonné une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour quelque motif que ce soit.

Article 4 – TARIFS ET PAIEMENT DES PRESTATIONS**Article 4.1**

Les tarifs des prestations fournies par l'OPT-NC dans le cadre du présent contrat sont fixés conformément aux textes en vigueur en Nouvelle-Calédonie.

Article 4.2

La souscription d'un abonnement au service Numéro vert donne lieu à la perception de frais forfaitaires d'accès au service. La mise à disposition d'un numéro 05 XX XX donne lieu à la perception de frais d'abonnement mensuels.

Article 4.3

Les sommes dues au titre de l'accès au service Numéro vert font l'objet de factures adressées au titulaire de l'abonnement ou au tiers payeur désigné par ce dernier. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, l'abonné au service Numéro vert de son obligation de paiement.

Sous réserve pour l'OPT-NC d'avoir effectué dans le délai imparti la vérification de l'équipement terminal définie à l'article 3.2., tout retard dans la mise en place par l'abonné de son équipement terminal y compris les retards entraînant un report de la vérification de l'équipement terminal, ne saurait différer le paiement des frais.

Les factures sont bimestrielles. Le montant des frais forfaitaires d'accès au service est dû dès la date d'effet du contrat. Le montant des frais d'abonnement mensuel est payable d'avance.

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. La date limite de paiement est portée sur la facture. Le non-respect de ce délai de paiement donne lieu à l'application des dispositions de l'article 7.3 du présent contrat.

Article 4.4

Le non-paiement total ou partiel d'une facture dans les délais fixés par l'OPT-NC entraîne l'application des dispositions de l'article 7.3 du présent contrat.

Article 4.5

En cas de changement de tarif ayant trait au service Numéro vert, les nouvelles dispositions seront portées par l'OPT-NC à la connaissance du titulaire de l'abonnement qui disposera dès lors d'un délai d'un mois pour résilier son contrat.

Article 5 – DUREE DU CONTRAT

Conformément à l'arrêté du Gouvernement portant approbation des tarifs des services de télécommunications, l'abonnement au service Numéro vert peut être soit temporaire, soit permanent avec des durées et tarifs spécifiques.

Article 6 – MODIFICATIONS DU CONTRAT PAR L'OPT-NC

Si les conditions d'exploitation du service l'exigent, l'OPT-NC peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations sous réserve d'une information suffisante du titulaire de l'abonnement au service Numéro vert dans un délai en rapport avec les conséquences de cette modification, ce délai ne pouvant être inférieur à un mois.

Les conditions générales du présent contrat peuvent être modifiées à l'initiative de l'OPT-NC, dans les mêmes conditions d'information que celles figurant à l'alinéa précédent. Dans les cas de modifications prévues au présent article 6 et notamment lorsque la modification porte sur les tarifs de l'abonnement au service, l'abonné peut résilier le contrat avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif ou de la modification.

Article 7 – SUSPENSION DU SERVICE ET RESILIATION DU CONTRAT**Article 7.1**

Les cas de force majeure suspendent les obligations du présent contrat. Si la durée de la force majeure excède deux mois, le présent contrat peut être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties. La résiliation n'ouvre droit à aucune indemnité.

Article 7.2

En cas d'inobservation des conditions de l'abonnement et en particulier des clauses techniques liées au dimensionnement de l'installation, l'OPT-NC pourra suspendre l'usage du Numéro vert, 48 h après en avoir informé l'abonné, pour une durée qui ne pourra excéder deux mois. La décision est confirmée par lettre recommandée avec avis de réception. Elle n'ouvre droit à aucune indemnité.

Si l'inobservation par l'abonné au service Numéro vert des conditions du présent contrat persistent, l'OPT-NC peut, quinze jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet, résilier d'office le présent contrat. Cette décision n'ouvre droit à aucune indemnité.

Article 7.3

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date de limite du paiement figurant sur la facture, l'OPT-NC, quinze jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, peut suspendre le service jusqu'à complet règlement des sommes dues, sans toutefois que la durée de la suspension puisse excéder deux mois. Cette décision n'ouvre droit à aucune indemnité.

Si le non-paiement persiste, la résiliation du contrat intervient dans le délai indiqué par l'OPT-NC dans une lettre recommandée avec accusé de réception, sans autre mise en demeure.

Article 7.4

La durée de préavis en cas de résiliation à la demande de l'abonné, est de cinq jours ouvrables.

Article 8 – CESSION

Les droits résultant du présent contrat ne peuvent être cédés ou transférés sans l'accord de l'OPT-NC.

Article 19 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessous, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL 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.