

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE ADSL

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

**Abonné** : personne physique ou morale signataire du présent contrat souscrivant au service d'**OFFRATEL** : **LAGOON ADSL**.

**ADSL** : technique pour faire passer les données Internet et les communications vocales en même temps par la prise téléphonique, en utilisant différentes fréquences. La réception et l'envoi de données sont dissociés (A de ADSL signifiant Asymétrique).

**LAGOON ADSL** : nom du service fourni par **OFFRATEL** permettant à un abonné d'accéder à tous les services du réseau Internet, exclusivement via la technologie ADSL.

**Internet** : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

**Identifiant** : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant à l'abonné de s'identifier et de se connecter au service **LAGOON ADSL**.

### ARTICLE 2 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales dans lesquelles, d'une part, **OFFRATEL** met à la disposition de l'Abonné son service **LAGOON ADSL** et, d'autre part, l'Abonné accède et utilise ce service. Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

### ARTICLE 3 : ACCES AU SERVICE

L'accès au service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle d'**OFFRATEL** et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels.

**OFFRATEL** accorde à l'Abonné, qui l'accepte, le droit de connecter un ou plusieurs micro-ordinateurs au service.

L'accès au service se fait à partir du ou des micro-ordinateurs de l'Abonné connectés à un réseau de télécommunication selon les spécifications techniques simplifiées fournies à l'Abonné par **OFFRATEL**.

Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

L'Abonné peut soit utiliser le logiciel de connexion et de navigation fourni par **OFFRATEL**, soit utiliser un logiciel compatible. En cas d'utilisation d'un logiciel compatible, **OFFRATEL** ne pourra être responsable en cas de mauvais fonctionnement.

Les droits d'accès et d'utilisation du service **LAGOON ADSL** sont des droits non exclusifs et non transmissibles.

L'accès au service **LAGOON ADSL** est possible à compter de la date de réception par l'Abonné de ses Identifiants et de l'installation des équipements nécessaires au service ADSL.

### ARTICLE 4 : UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCES AU SERVICE

L'usage de **LAGOON ADSL** est un usage exclusif de l'Abonné et/ou de ses préposés à titre professionnel ou privé. Il ne peut en aucun cas être cédé à des tiers à titre gratuit ou payant.

En tout état de cause, il est précisé que tout usage des Identifiants de l'Abonné est fait sous l'entière responsabilité de l'Abonné. Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au service **LAGOON ADSL** est différente de l'Abonné, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le service **LAGOON ADSL**.

Tous les éléments permettant à l'Abonné de s'identifier et de se connecter au service **LAGOON ADSL** sont personnels et confidentiels; ils ne peuvent être changés qu'après demande écrite de l'Abonné. L'Abonné s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer de quelque façon que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants de l'Abonné, celui-ci doit informer dans les meilleurs délais **OFFRATEL**, qui en fera l'annulation immédiate.

Les nouveaux Identifiants seront transmis par l'Abonné à **OFFRATEL** par courrier recommandé avec accusé de réception et avec copie d'une pièce d'identité ou en se présentant personnellement au service clientèle d'**OFFRATEL**. La modification des Identifiants de l'Abonné ainsi que toute modification à apporter au dossier de l'Abonné pourront, de plein droit, faire l'objet de conditions tarifaires particulières.

### ARTICLE 5 : ASSISTANCE

**OFFRATEL** met à la disposition de l'Abonné deux niveaux d'assistance : **en ligne 24h sur 24, 7 jours sur 7**, directement à partir du micro-ordinateur de l'Abonné par email à [contact@lagoon.nc](mailto:contact@lagoon.nc), **OFFRATEL** s'engage à régler le problème dans les 24 h ;

**2. un service d'accueil téléphonique opérationnel de 7 heures 30 à 18 heures du lundi au vendredi et le samedi matin de 8 h à 12 h**. Ce service est réservé à l'assistance technique et commerciale, en particulier, aux problèmes liés à l'installation, la connexion et le paramétrage du logiciel de navigation fourni par **OFFRATEL**.

En dehors des heures ci-dessus mentionnées et lors des week-ends, un répondeur est mis à la disposition de l'Abonné ; les messages étant relevés périodiquement par le technicien d'astreinte.

### ARTICLE 6 : REGLES D'USAGE D'INTERNET

L'Abonné déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- Que le service **LAGOON ADSL**, objet du présent contrat, représente un service de connexion entre le ou les micro-ordinateurs de l'Abonné et le centre serveur d'**OFFRATEL** et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que l'Abonné pourrait consulter.
- **OFFRATEL N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITE SUR LES SERVICES ACCESSIBLES PAR L'INTERNET ET N'EXERCE AUCUN CONTROLE, DE QUELQUE FORME QUE CE SOIT, SUR LA NATURE OU LES CARACTERISTIQUES DES DONNEES QUI POURRAIENT TRANSITER PAR L'INTERMEDIAIRE DE SON CENTRE SERVEUR.**
- Avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.
- **QUE LES DONNEES CIRCULANT SUR L'INTERNET PEUVENT NE PAS ETRE PROTEGEES CONTRE DES DETOURNEMENTS EVENTUELS.**

- La communication par l'Abonné de mots de passe, codes confidentiels et, d'une manière générale, de toute information jugée confidentielle par l'Abonné est faite à ses risques et périls.

- **QUE LES DONNEES CIRCULANT SUR L'INTERNET PEUVENT ETRE REGLEMENTEES EN TERMES D'USAGE OU ETRE PROTEGEES PAR UN DROIT DE PROPRIETE. L'ABONNE EST SEUL RESPONSABLE DE L'USAGE DES DONNEES QU'IL CONSULTE, INTERROGE ET TRANSFERE SUR L'INTERNET.**

- Que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, dont la violation peut avoir pour effet d'être la source de désagréments pour le contrevenant. **OFFRATEL** ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'une telle situation.

- Que **LAGOON ADSL** est un service d'accès quasi permanent à Internet, c'est à dire que l'ordinateur est connecté dès lors que l'ordinateur est sous tension ; que dans ces conditions, IL APPARTIENT AU CLIENT DE PRENDRE TOUTES LES MESURES APPROPRIEES DE FAÇON A PROTEGER SES PROPRES DONNEES ET/OU LOGICIELS NOTAMMENT DE LA CONTAMINATION PAR D'EVENTUELS VIRUS CIRCULANT SUR LE RESEAU INTERNET OU DE L'INTRUSION D'UN TIERS SUR SON ORDINATEUR A QUELQUE FIN QUE CE SOIT ; INTERNET N'ETANT PAS UN RESEAU SECURISE. L'utilisation d'un anti-virus et d'un pare feu (FIREWALL) sont fortement conseillés par **OFFRATEL**.

- Qu'**OFFRATEL** ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles sur l'Internet. En particulier, **OFFRATEL MET EN GARDE LES PERSONNES TITULAIRES DE L'AUTORITE PARENTALE SUR LA DIVERSITE ET LA NATURE DES CONTENUS DISPONIBLES SUR LE RESEAU INTERNET, LESQUELLES PEUVENT ETRE SUSCEPTIBLES DE PORTER PREJUDICE AUX MINEURS.**

### ARTICLE 7 : COURRIER ELECTRONIQUE

**OFFRATEL** attribue à chaque Abonné une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur. La ou les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif de l'Abonné et/ou de ses préposés dans un cadre familial ou professionnel. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers à titre gratuit ou payant. **OFFRATEL** communique la ou les adresses électroniques ainsi que les mots de passe correspondants au titulaire de l'accès à **LAGOON ADSL**. Le mot de passe d'une boîte aux lettres permet de s'identifier lors du dépôt, consultation et suppression d'un message.

Pour accéder à la boîte aux lettres, consulter, lire et supprimer ses messages, le titulaire d'une boîte aux lettres devra se connecter à **LAGOON ADSL** et s'identifier en donnant son nom et mot de passe de boîte aux lettres.

LES MESSAGES SONT CONSERVES SUR LE SERVEUR D'**OFFRATEL** JUSQU'A CENT MEGA-OCTETS PAR BOITE EMAIL, AU-DELA LES NOUVEAUX MESSAGES SERONT AUTOMATIQUEMENT REFUSES. **OFFRATEL** DEGAGE TOUTE RESPONSABILITE SUR L'INTEGRITE DES MESSAGES DEPOSES DANS LA OU LES BOITES EMAIL D'UN ABONNE.

Les boîtes mail inutilisées durant une période de DOUZE (12) mois seront supprimées.

## ARTICLE 8 : RESPONSABILITE

OFFRATEL s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer l'accès à son service LAGOON ADSL auprès de ses Abonnés.

Outre les points décrits dans l'article 6 "Règles d'usage d'Internet" pour lesquels l'Abonné reconnaît qu'OFFRATEL ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque préjudice, matériel ou immatériel, direct ou indirect tels que la perte de clientèle ou de chiffre d'affaires, le résultat d'études erronées, et la perte de données, il est précisé que :

- L'Abonné est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou un de ses préposés à OFFRATEL ou à des tiers du fait de son utilisation du service LAGOON ADSL.
- L'Abonné pourra être condamné à verser des indemnités à OFFRATEL du fait des préjudices causés.
- La responsabilité d'OFFRATEL ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par le service LAGOON ADSL dont OFFRATEL n'a pas la responsabilité ou de la défaillance du matériel de réception ou de la ligne de l'Abonné, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service LAGOON ADSL pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice.
- OFFRATEL dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat.
- OFFRATEL ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage du service LAGOON ADSL et de tout service accessible via le réseau Internet.
- L'Abonné est seul responsable de l'utilisation de son identifiant et mot de passe qu'OFFRATEL lui aura transmis au titre des présentes, ainsi toute connexion au service ou transmission de données effectuées en utilisant le mot de passe ou l'identifiant de l'Abonné seront réputées avoir été effectuées par l'Abonné lui-même ou l'un de ses préposés, même si l'Abonné pré enregistre son mot de passe et identifiant sur son micro-ordinateur permettant ainsi la connexion automatique au service LAGOON ADSL. L'Abonné qui communiquerait son identifiant et son mot de passe à toute autre personne qu'un préposé d'OFFRATEL le ferait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol de son mot de passe ou de son identifiant, l'Abonné doit en avvertir OFFRATEL, sans délai, cette information doit être confirmée à OFFRATEL par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée de l'identifiant de l'Abonné, la responsabilité de celui-ci ne sera dérogée à l'égard d'OFFRATEL qu'à compter d'un délai d'un jour ouvré courant après la date mentionnée sur l'accusé de réception de la lettre de notification mentionnée ci-dessus.

Sauf en ce qui concerne les réseaux dont il a la charge, OFFRATEL ne pourra en aucun cas être responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet.

Il est également précisé que seul l'Abonné est responsable de l'usage de l'accès au service LAGOON ADSL et à tout service interconnecté à LAGOON ADSL.

OFFRATEL ne pourra en aucun cas être responsable du contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via ses annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Abonnés et d'une manière générale de toute information consultée par l'Abonné.

OFFRATEL dégage toute responsabilité au niveau de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement, des logiciels autres que ceux fournis par lui-même.

L'Abonné utilisateur d'une boîte aux lettres s'engage à conserver secret son mot de passe et à ne pas le divulguer à un tiers, il est seul responsable de l'utilisation de sa boîte aux lettres.

La consultation et la suppression des messages est de l'entière responsabilité de l'Abonné.

OFFRATEL ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la ou des boîtes aux lettres de l'Abonné.

## ARTICLE 9 : MAINTENANCE

OFFRATEL peut être amené à interrompre le service ou une partie du service pour des raisons de maintenance, sans droit à indemnité.

## ARTICLE 10 : CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

## ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT

Toute période pendant laquelle l'utilisateur a accès au service LAGOON ADSL, même si cette période est gratuite, est soumise aux présentes conditions générales.

La durée minimale d'abonnement au service LAGOON ADSL est de SIX (6) mois. Cette période prend effet au plus tôt à la date de la connexion effectuée par le technicien d'OFFRATEL.

Au-delà de la période minimale d'abonnement, le présent contrat est à durée indéterminée.

Au-delà de cette même période minimale d'abonnement, le présent contrat pourra être résilié à tout moment avec un préavis de QUINZE (15) jours avant la fin du mois en cours :

Le titulaire du contrat LAGOON ainsi que de la ligne téléphonique OPT devra se présenter dans les locaux d'OFFRATEL munit de sa pièce d'identité.

## ARTICLE 12 : TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs comprennent :

- Les frais d'installation,
- La caution,
- Le tarif mensuel d'abonnement à LAGOON ADSL,
- Le prix du méga octet supplémentaire,

- Le prix des boîtes email supplémentaires.

Les frais du premier mois d'abonnement seront facturés de la façon suivante :

- Si abonnement avant le 20 du mois inclus : le mois entier est dû,
- Si abonnement après le 20 du mois : le mois en cours est offert.

Les frais d'installation, et la caution sont payables le jour de la signature du présent contrat.

TOUTE MODIFICATION DE FORMULE D'ABONNEMENT DEMANDEE PAR L'ABONNE AU SERVICE LAGOON ADSL DOIT ETRE ADRESSEE PAR ECRIT A OFFRATEL, SERVICE CLIENTS, AVANT LE 20 DU MOIS POUR EFFET LE MOIS SUIVANT ET NE POURRA SE FAIRE QU'APRES LA PERIODE MINIMALE DE 6 MOIS.

Les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les titulaires des services en ligne accessibles à travers LAGOON ADSL sont à la charge de l'Abonné ainsi que les frais liés au réseau.

OFFRATEL édite chaque mois une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par OFFRATEL fait seul la preuve des opérations réalisées par l'Abonné sur le service LAGOON ADSL.

Le terme des frais d'abonnement est à échoir, le paiement des frais relatifs aux connexions au service LAGOON ADSL est à terme échu.

Le paiement des frais relatifs à l'abonnement et aux connexions au service LAGOON ADSL, est effectué durant les quinze premiers jours de chaque mois. OFFRATEL tient à la disposition des Abonnés redevables d'une facture les éléments justificatifs de cette facture.

LA FACTURATION MENSUELLE EST TRANSMISE PAR E-MAIL

Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à OFFRATEL dans les délais indiqués, le montant ainsi restant dû sera majoré du taux d'intérêt légal augmenté de 4 points. Dans le cas où le retard de paiement excéderait 10 jours, OFFRATEL peut, de plein droit, interrompre l'accès au service sans préavis.

Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues.

Les éventuels frais d'impayés seront également supportés par l'Abonné.

L'Abonné ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à OFFRATEL du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

## ARTICLE 13 : RESILIATION

En cas de manquement par l'une des parties au présent contrat à l'exécution de ses obligations et à défaut pour cette partie d'y remédier, l'autre partie pourra résilier le présent contrat, par lettre recommandée, un mois après une mise en demeure restée sans réponse.

En outre, OFFRATEL se réserve le droit de résilier le présent contrat, sans préavis ni indemnité, en cas de non-respect par l'Abonné d'une quelconque des clauses mentionnées dans les présentes et en particulier dans le cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le poste de l'Abonné ;
- à la suite de la notification par les utilisateurs de l'Internet que l'Abonné ne respecte pas le code de

bonne conduite de l'Internet ou fait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux tiers, qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et après enquête par OFFRATEL ;

- à la suite d'un incident de paiement ou à cause d'un non-paiement des sommes dues au titre des présentes.
- Le constat par OFFRATEL de l'une des hypothèses décrites ci-dessus peut entraîner l'interruption immédiate de l'accès au service.

#### ARTICLE 14 : SUSPENSION

A compter du septième mois d'abonnement l'abonné aura la faculté de suspendre le présent contrat. La suspension pourra se faire pour une durée minimum de UN (1) mois et maximum de UN (1) an et ce moyennant un préavis de QUINZE (15) jours avant la fin du mois en cours,

- Soit par fax au : 28 88 80 à l'attention du service clients (mentionnant comme objet : demande de suspension) ;
- Soit par courrier à : Service Clients OFFRATEL, BP 8253 – 98807 NOUMEA CEDEX
- Soit par courrier électronique à : [contact@lagoon.nc](mailto:contact@lagoon.nc) (mentionnant comme objet : suspension).

Si l'abonné loue un modem ADSL, il pourra :

- Soit le rapporter à OFFRATEL et ne sera alors pas facturé,
- Soit le conserver et OFFRATEL facturera la location du modem.
- Lors de la reprise de l'abonnement, le premier mois sera facturé de la façon suivante :
- Si reprise avant le 20 du mois inclus : le mois entier est dû,
- Si reprise après le 20 du mois : le mois en cours est offert.

#### ARTICLE 15: RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise au :

Service Clients OFFRATEL, Shop Center Vata 1<sup>er</sup> étage – 101 route de l'Anse Vata - BP : 8253 - 98807 Nouméa Cedex NC.

#### ARTICLE 16 : STIPULATIONS DIVERSES

L'Abonné s'engage à informer, par écrit, OFFRATEL de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires.

Le présent contrat ne peut faire l'objet par l'Abonné d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

#### ARTICLE 17 : DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent contrat est régi par la loi française. En cas de contestation sur l'interprétation, sur l'exécution et la réalisation de l'une quelconque des stipulations du présent contrat et à défaut d'accord amiable des parties, les tribunaux de Nouméa seront les seuls compétents pour connaître du litige.