

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales dans lesquelles OFFRATTEL fournit le service INTERNET LAGOON à ses clients. L'utilisation des services LAGOON est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

ARTICLE 2 DUREE

2.1 Toute période pendant laquelle l'utilisateur a accès au service INTERNET LAGOON, est soumise aux présentes conditions générales.

2.2 Le présent contrat est à durée indéterminée et pourra alors être résilié à tout moment avec un préavis de CINQ (5) jours.

2.3 Toute modification de formule d'abonnement demandé par l'abonné au service INTERNET LAGOON doit être adressée au service client OFFRATTEL.

ARTICLE 3 : TARIFS ET FACTURES

3.1 Les tarifs comprennent : les frais de dossier, le dépôt de garantie, le tarif mensuel des abonnements aux services associés.

3.2 L'abonnement au service INTERNET LAGOON est facturé au prorata temporis de sa mise en service à sa résiliation.

3.3 Les frais de dossier et le dépôt de garantie sont facturés et redevables le jour de la signature du présent contrat.

3.4 Les factures sont envoyées à l'abonné par email. Sur demande écrite de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur support papier avec un coût supplémentaire. Le décompte des sommes à payer effectué par OFFRATTEL fait seul la preuve des opérations réalisées par l'abonné sur le service INTERNET LAGOON.

ARTICLE 4 : PAIEMENT

4.1 Le paiement des frais relatifs aux services INTERNET LAGOON est à terme échu.

4.2 Le paiement des frais relatifs à l'abonnement aux services INTERNET LAGOON, est à effectuer avant la date figurant sur la facture. OFFRATTEL tient à la disposition des abonnés redevables d'une facture, les éléments justificatifs de cette facture.

4.3 Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à OFFRATTEL 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, OFFRATTEL 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.

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

ARTICLE 5 : UTILISATION DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS

5.1 L'abonné est seul responsable de la garde et de l'utilisation des identifiants d'accès à INTERNET LAGOON.

5.2 L'abonné s'engage à conserver secret ses identifiants et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit, hormis ses éventuels préposés dans un cadre professionnel.

5.3 En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, l'abonné s'engage à avertir OFFRATTEL, sans délai, en justifiant de son identité, en mentionnant ses nom, prénom et le numéro de la ligne et à confirmer par email ou courrier.

Les nouveaux identifiants seront transmis à l'abonné par email et/ou lettre simple.

ARTICLE 6 : ACCES AU SERVICE

6.1 L'accès au service INTERNET LAGOON est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de tout événement hors du contrôle d'OFFRATTEL et sous réserve des éventuelles pannes ou interventions de maintenance nécessaires.

6.2 Après réception par l'abonné de ses identifiants et de l'installation des équipements nécessaires au service INTERNET LAGOON, il peut connecter tout équipement compatible au service.

6.3 Préalablement à la souscription du service INTERNET LAGOON, l'abonné doit disposer d'un raccordement au réseau local conforme à la réglementation en vigueur et éligible OPTIMO.

6.4 En cas d'inscription d'une ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues, le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties hormis ceux déjà réglés pour l'ouverture du dossier.

ARTICLE 7 : COURRIER ELECTRONIQUE

7.1 L'abonné dispose d'une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur et à son usage exclusif ou celui de ses préposés. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers à titre gratuit ou payant. OFFRATTEL communique la ou les adresses électroniques ainsi que les mots de passe correspondants au titulaire de l'accès au service INTERNET LAGOON. Pour accéder à la boîte aux lettres, consulter, lire et supprimer ses messages, le titulaire d'une boîte aux lettres devra se connecter au service INTERNET LAGOON et s'identifier en donnant son nom et mot de passe.

7.2 Les messages sont conservés sur le serveur d'OFFRATTEL jusqu'à la limite de volume de l'abonnement définie par le contrat ; au-delà les nouveaux messages sont automatiquement refusés.

7.3 Les boîtes mail inutilisées durant une période de DOUZE mois peuvent être supprimées sans sauvegarde, sans indemnités ni remboursements dus à l'abonné.

7.4 OFFRATTEL n'est pas responsable de l'altération de l'intégrité des messages déposés dans la ou les boîtes email d'un abonné.

ARTICLE 8 : ASSISTANCE

L'abonné dispose de plusieurs canaux d'assistance technique et commerciale :

- **En ligne** : soit par email à contact@lagoon.nc, soit ou au travers de son espace client.
- **Au téléphone** : un service d'accueil téléphonique opérationnel aux heures et jours indiqués sur le site web LAGOON.
- **En accueil physique** : un service d'accueil physique dans ses boutiques aux horaires indiqués sur le site web LAGOON.

ARTICLE 9 : RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise au Service Clients OFFRATTEL, 63 Rue Fernand Forest, Centre Commercial "Plexus", 98863 – Nouméa, Nouvelle-Calédonie.

ARTICLE 10 : MAINTENANCE

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

ARTICLE 11 : REGLES D'USAGE D'INTERNET

11.1 L'abonné déclare être informé et accepter les caractéristiques des réseaux Internet. En particulier il reconnaît :

- INTERNET LAGOON est un service de connexion entre le ou les équipements de l'abonné et le centre serveur d'OFFRATTEL et que cette connexion peut être maintenue en dehors de sa présence.
- 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.
- En application de la législation en vigueur, OFFRATTEL n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités

illicites et le service ne porte pas sur le contenu des services que l'abonné pourrait consulter.

11.2 En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le service, les règles suivantes :

- Les données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies en vigueur. En particulier, tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale, au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité est strictement interdit, de même que la tenue de propos injurieux, violents ou haineux. Tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs ou de les concerner.
- L'abonné, par son comportement et par les données qu'il met à disposition ou qu'il obtient à l'aide du service, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par la propagation de données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.
- L'abonné a l'obligation de veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires, et à ne réaliser de contrefaçon, de piratage ou de téléchargements illégaux.

11.3 L'abonné veillera également à adopter des comportements responsables :

- L'abonné s'engage à ne pas chercher à réaliser des intrusions dans des systèmes informatisés tiers, à ne pas héberger ou créer des services agressifs en liaison avec d'autres équipements (type botnets), à ne pas propager volontairement de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (spamming etc.).
- L'abonné prend toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment contre d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers, Internet n'étant pas un réseau sécurisé. L'utilisation d'un anti-virus et d'un pare feu (firewall) sont fortement conseillés par OFFRATEL.

11.4 OFFRATEL, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition du service en présence d'usages manifestement illicites. Les données hébergées par OFFRATEL pour le compte de l'abonné relèvent de la responsabilité de l'abonné. Il appartient à l'abonné de prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à des sauvegardes régulières des données hébergées. En particulier, l'abonné veillera à procéder à la récupération des données hébergées préalablement à toute résiliation.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE

12.1 La faute ou l'utilisation non-conforme du service par l'abonné ou de ses préposés au regard des lois applicables ou des dispositions contractuelles en vigueur peut entraîner l'engagement de sa responsabilité exclusive vis-à-vis des tiers ou d'OFFRATEL en raison d'un quelconque préjudice, matériel ou immatériel, direct ou indirect qui en résulterait.

12.2 En application de la réglementation en vigueur, OFFRATEL peut être amenée à transmettre à l'abonné toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des services, et à communiquer les éléments d'identification de l'abonné sur réquisition d'une autorité nationale judiciaire et/ou administrative.

ARTICLE 13 : EVOLUTIONS TECHNIQUES ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

L'abonné est informé que des évolutions techniques susceptibles d'améliorer la qualité des services peuvent être nécessaires, sauf indication spécifique contraire dans les conditions commerciales.

OFFRATEL pourra être amenée à modifier les termes du contrat, le contenu des services ainsi que les conditions tarifaires. Elle informera le client par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Par ailleurs l'abonné est informé qu'il est libre de résilier son abonnement à tout moment.

ARTICLE 14 : CAS DE FORCE MAJEURE

La force majeure est entendue selon sa définition jurisprudentielle comme tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur aux parties, notamment en raison du fait de tiers tels que des opérateurs de réseaux locaux ou internationaux entraînant des défaillances de la ligne ou des pertes de données.

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 15 : RESILIATION

15.1 Le présent contrat pourra alors être résilié à tout moment avec un préavis de CINQ (5) jours.

15.2 Lagoon a la possibilité de résilier de plein droit un contrat suspendu depuis plus de 6 mois.

15.3 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.

15.4 OFFRATEL peut résilier le présent contrat, sans préavis ni indemnité, en cas de non-respect par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles et en particulier dans le cas d'un acte de piratage ou d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau, ou d'un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux tiers, ou contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou encore à la suite d'un incident de paiement

ARTICLE 16 : OBLIGATIONS D'OFFRATEL CONCERNANT LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

16.1 Interdiction de cession des données personnelles de l'abonné : OFFRATEL ne cède pas les données personnelles de ses clients. La communication éventuelle de ces données est uniquement effectuée, avec une information claire des clients, dans le cadre des obligations réglementaires ou contractuelles limitées à l'exécution du service.

16.2 Utilisation des données personnelles dans le seul intérêt de l'abonné : la collecte des données est réalisée afin de proposer à l'abonné un conseil et des offres personnalisées, un service de plus grande qualité et lui fournir tous les éléments pour l'aider à prendre les meilleures décisions.

16.3 Transparence : OFFRATEL s'engage à expliquer à l'abonné de manière claire, synthétique et accessible, ce qui est fait en termes d'utilisation des données, et à l'informer de ses droits en la matière et de la façon de les exercer.

16.4 Maîtrise des données : l'abonné conserve la maîtrise sur ses données et l'utilisation qui en est faite. OFFRATEL s'engage à ne jamais collecter ni traiter les données de l'abonné à son insu et à respecter l'exercice de son droit d'opposition en matière de prospection commerciale.

16.5 Sécurisation : la sécurité des données de l'abonné est une préoccupation première d'OFFRATEL. Les solutions utilisées pour conserver ou traiter les données font l'objet de procédures rigoureuses de validation. OFFRATEL s'engage à informer l'abonné de toute atteinte irrégulière à ses données personnelles.

ARTICLE 17 : DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est régi par le droit applicable en Nouvelle Calédonie. Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet en raison du droit applicable, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. En l'absence de solution amiable, tout différend, pourra être porté devant les tribunaux de Nouméa, seuls compétents pour en connaître.