

SERVICE CLIENTS – Fiche d'Information

Relation client Mobilis

au 26/07/2021

Mode de contact

Agence	55 Agences OPT.NC (localisation des agences sur www.opt.nc) - Service Clientèle de l'OPT-NC, BP 40001, 98865 NOUMEA CEDEX
Téléphone	- Service Clientèle : au 1000 du lundi au vendredi de 7h30 à 15h45 - Le Service de renseignements téléphoniques : au 1012 en dehors des horaires, 24h/24 et 7J/7 - Le +687 26 87 70 depuis l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie (Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, voir les tarifs en vigueur sur le guide tarifaire).
Chat Cagou	Site OPT : www.opt.nc ou le Messenger OPT (OPT-NC facebook)
Courrier électronique	1000@opt.nc (service clientèle)
Forum participatif	optetvous.nc

Suivi de la consommation

	SMS ou appel au 1088	Application smartphone Mobilis	Espace client web (depuis PC ou mobile)
Accès à la consommation du mois en cours	Oui	Non (accès en 2020)	Non

Prise en charge des Appels en services clientèle

Oui applicable (inclus dans le forfait)

Délai de rétablissement du service avant compensation

L'OPT s'engage à rétablir le service dans un délai de 4 jours en cas d'interruption de service.

Informations disponibles en ligne et en agences

	Appel	Agences OPT	Courrier ou mail / internet	Boutiques partenaire Mobilis
Déclaration Perte ou Vol	Pour suspendre la ligne	Pour suspendre la ligne et obtenir une carte SIM	Pour suspendre la ligne via le service clientèle du 1000	Pour obtenir une nouvelle carte SIM
Code PUK	-	Avec une pièce d'identité	Via le formulaire de contact sur www.opt.nc	Avec une pièce d'identité
Blocage de Ligne	en cas de perte ou vol	en cas de perte ou vol	en cas de perte ou vol	-
Changement d'option/offres	via le service clientèle du 1000	avec rendez-vous	par mail ou via le formulaire (pour certaines offres) sur www.opt.nc	sans rendez-vous
SAV et support technique	via le service clientèle du 1000	avec rendez-vous	-	-
Réclamation	via le service clientèle du 1000	par appel, par courrier ou en agence	Oui au 1000@opt.nc ou en via le formulaire sur le www.opt.nc	-
Résiliation	-	via un formulaire à remplir sur place	sur le www.opt.nc	sans rendez-vous
Souscription d'offres de service	pour prendre rendez-vous	avec rendez-vous	Prise de rendez-vous via le www.opt.nc ou via le 1000@opt.nc	sans rendez-vous

Pour plus d'informations (description, tarifs en vigueur, conseils précautions, services clients), consulter le Guide tarifaire sur <https://www.opt.nc/particuliers/mobile/mes-documents-telecharger-mobile>

Page. 1