

# SERVICE CLIENTS – Fiche d'Information

## Relation client Mobilis - Professionnels

au 26/07/2021

Mode de contact	Agence	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agence Entreprise de l'OPT 9 rue du Général Gallieni, Nouméa Le Service Clientèle: BP 40001, 98865 NOUMEA CEDEX</li> <li>Service Clientèle de l'OPT-NC, BP 40001, 98865 NOUMEA CEDEX</li> </ul>		
	Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agence Entreprise : au 1016 du lundi au vendredi de 7h45 à 15h30</li> <li>Service Clientèle : au 1000 du lundi au vendredi de 7h30 à 15h45</li> <li>Service de renseignements téléphoniques : au 1012 en dehors des horaires, 24h/24 et 7J/7</li> <li>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).</li> </ul>		
	Chat Cagou	Site OPT : www.opt.nc ou le Messenger OPT (OPT-NC facebook)		
	Courrier électronique	agence-entreprises @opt.nc ou 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 2021)	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 Entreprises	Courrier ou mail / internet
	Déclaration Perte ou Vol	Uniquement pour demander à suspendre la ligne	Suspension de la ligne et obtenir une carte SIM	Service clientèle du 1000 pour suspendre la ligne
	Code PUK	<del>Uniquement en cas de perte ou vol</del>	Avec une pièce d'identité	Via le formulaire de contact sur www.opt.nc
	Blocage de Ligne	Uniquement en cas de perte ou vol	Uniquement en cas de perte ou vol	Uniquement en cas de perte ou vol
	Changement d'option/offres	Via le 1000	Sur rendez-vous	Par mail ou via le formulaire Forfait M sur www.opt.nc
	SAV et support technique	Oui	Sur rendez-vous	<del>Uniquement en cas de perte ou vol</del>
	Réclamation	<del>Uniquement en cas de perte ou vol</del>	Oui par email	Oui au 1000@opt.nc ou en via le formulaire sur le www.opt.nc
	Résiliation	<del>Uniquement en cas de perte ou vol</del>	Oui (via un formulaire à remplir sur place)	Oui au 1000@opt.nc ou en via le formulaire sur le www.opt.nc
Souscription d'offres de service	Oui (pour prendre rdv)	Oui avec rendez-vous	Prise de rendez-vous via le www.opt.nc ou le 1000@opt.nc	

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