

1958 - 2018
60 ans
OPT-NC

d'émotions
avec
VOUS

Mes démarches en un clin d'œil





Je souhaite contacter l'OPT-NC



1000 mon service clientèle

Du lundi au vendredi de 7h30 à 15h45.

Une équipe de téléconseillers répond à toutes mes demandes concernant :

- mon abonnement mobile, **Appel gratuit**
- ma ligne fixe et mon Internet,
- mon courrier, mes colis,
- mes demandes de rendez-vous en agence avec un conseiller télécoms ou financier.

1013 mon assistance technique téléphonie

Appel gratuit

Du lundi au vendredi de 7h30 à 15h45.

Je signale un dysfonctionnement de ma ligne téléphonique fixe ou de ma connexion internet.



26 88 00 mon service client pour mes services financiers

J'appelle le centre financier pour poser des questions sur mon CCP ou mon épargne à l'OPT-NC.



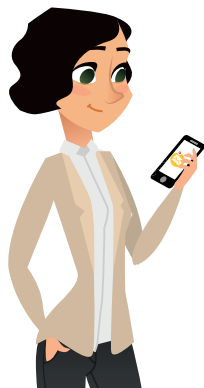
Avant d'appeler le 1013 pour un problème technique, je vérifie que le problème ne vient pas de mon équipement :

- j'éteins et je rallume mon téléphone portable,
- j'éteins et je rallume mon ordinateur et mon modem,
- je vérifie tous les branchements de mes équipements.

www.opt.nc/rdv

Rendez-vous en ligne

Je prends rendez-vous avec mon conseiller télécoms ou financier.



1016 mes conseillers de l'Agence Entreprises

Appel gratuit

Du lundi au vendredi de 7h30 à 15h45.

J'appelle directement des commerciaux pour toutes mes demandes concernant mes contrats professionnels courrier et télécoms mobile ou fixe.

1012 mes renseignements téléphoniques

144 F par appel • 7j/7 24h24

J'ai accès à l'annuaire téléphonique pour trouver les numéros de téléphone mobile ou fixe qui me manquent : particuliers, professionnels et annuaire inversé.



En me connectant sur le site de l'OPT-NC je peux écrire un message au service clientèle www.opt.nc/contactez-nous.

On m'a volé ma carte bancaire ! J'ai perdu mon chéquier !



1. J'appelle...

Dès que je constate la perte ou le vol de ma carte bancaire ou de mon chéquier, je fais opposition en appelant :

- Le **26 88 00** du lundi au vendredi de 7h30 à 16h pour faire opposition.
- Le **+33 969 320 988** en dehors de ces horaires et uniquement pour ma carte de paiement VISA. J'indique le code banque de l'OPT-NC : 14158.

2. En cas de vol j'informe la police ou la gendarmerie

Je me rends ensuite immédiatement à la gendarmerie ou au commissariat pour déclarer le vol de ma carte ou de mon chéquier.

3. Je confirme ma demande de mise en opposition

- En cas de vol, je joins la copie de la déclaration de vol, délivrée par la police ou la gendarmerie,
- S'il y a eu utilisation frauduleuse, je joins également un courrier de réclamation / contestation décrivant la nature et le montant des opérations supposées frauduleuses.

Je transmets immédiatement ces éléments en agence OPT-NC ou par mail au Centre Financier de l'OPT-NC :

cfn@opt.nc.



Je note les numéros pour faire opposition à ma carte bancaire dans le répertoire de mon téléphone. Cela m'évitera d'avoir besoin de les chercher au moment où j'en aurai besoin.

4. J'attends mes nouveaux moyens de paiement

Suite à ma demande de mise en opposition, une nouvelle carte bancaire et/ou un nouveau chéquier sera mis en fabrication et me sera adressé. En attendant, je peux effectuer un retrait en espèces directement au guichet d'une agence l'OPT-NC.

2 numéros pour FAIRE OPPOSITION
Cartes de retrait et VISA de l'OPT-NC : **26.88.00**
(coût d'une communication en local)
du lundi au vendredi de 7h30 à 16h00

Cartes VISA de l'OPT-NC : **+(33) 969 320 988**
(coût d'un appel à l'international)
24h/24 et 7j/7

Retrouvez tous les détails pour réaliser vos démarches sur : www.ccp.nc/perte-ou-vol



On m'a volé mon téléphone ! J'ai perdu mon téléphone !



1. J'appelle...

Dès que je constate la perte ou le vol de mon téléphone mobile, j'appelle :

- le **1000** (Service Clientèle) du lundi au vendredi de 7h30 à 15h45 ou le **1016** pour les clients professionnels (Agence Entreprises),
- le **1012** en dehors de ces horaires, 24h/24 et 7j/7,
- le **+687 26 87 70** depuis l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie.
Un téléconseiller suspendra immédiatement ma ligne pour éviter toute utilisation frauduleuse.

2. J'informe la police ou la gendarmerie en cas de vol

Je me rends ensuite à la gendarmerie ou au commissariat pour déclarer le vol de mon mobile.

3. Je me procure un nouveau téléphone et une nouvelle carte SIM

Pour me procurer un nouveau téléphone portable et une nouvelle carte SIM, je me rends :

- dans une agence OPT-NC ou à l'Agence Entreprises si je suis client professionnel,
- dans une boutique partenaire de la marque Mobilis.

Je conserve mon numéro de téléphone avec ma nouvelle carte SIM et je suis de nouveau joignable par tous mes contacts.

Ce remplacement est payant.

Je suis titulaire d'une Carte Liberté

Les cartes Liberté ne peuvent pas être suspendues. En cas de perte ou de vol, je dois me rendre directement dans une agence OPT-NC pour demander la réédition de ma carte SIM, ce qui désactivera automatiquement l'ancienne.



Je souhaite envoyer un colis



1. Je prépare mon colis

Pour que mon colis voyage dans les meilleures conditions, je respecte quelques recommandations :

- Mon colis ne doit pas mesurer plus de 2 m de long ni peser plus de 20 kilos.
- J'emballe les éléments séparément dans du papier bulle sans laisser de vide.

2. Je respecte les règles de douane

Pour tout envoi de marchandise à l'international je colle sur mon colis une déclaration de douane, dite « CN22 » ou « CN23 » qui mentionne :

- La valeur des marchandises,
- La description des contenus (cadeau, échantillon commercial, etc.).

Ces éléments faciliteront les formalités de retrait du colis par mon destinataire.



Je peux confectionner mon colis moi-même ou profiter des produits de la gamme SIMPLISSIMO spécialement conçus et adaptés à mes besoins : des enveloppes souples ou matelassées, des boîtes colis de toutes tailles et des tubes cartonnés.



3. J'estime le coût d'envoi

Je clique sur le simulateur du site : www.opt.nc/simulateur pour connaître mon tarif d'affranchissement. Les tarifs postaux varient selon la destination et le type d'acheminement (Prioritaire, Ecoaérien, Ecomaritime).



Du fait de la réglementation de sécurité aérienne, certains produits ou matières qualifiés de dangereux ne peuvent pas être envoyés par colis postal : piles, batteries, parfums, etc. Je me renseigne en agence ou grâce au « Guide des marchandises dangereuses » sur le site www.opt.nc avant de fermer mon colis.





Où se trouve le colis ou le courrier que j'attends ?



1. Je me procure le numéro de suivi de mon courrier / colis

Je demande à l'expéditeur de mon courrier/colis de me transmettre le « numéro de suivi » qui lui a été donné lors de son envoi. Celui-ci est composé d'une succession de 13 chiffres et lettres, sans espace.

2. Je clique sur le site de l'OPT-NC

Je me rends sur la page www.opt.nc/suivre-vos-courriers-et-colis. Grâce à mon numéro de suivi, je sais où se trouve, en temps réel, le courrier ou colis que j'attends.



3. Je réceptionne mon colis

Une fois arrivé sur le territoire, réceptionné et traité par l'OPT-NC :

- Mon courrier ou mon colis est directement livré à mon domicile ou dans ma BP si son format le permet,
- L'OPT-NC me remet un « avis de passage » si le colis est trop volumineux ou si une taxe douanière est applicable. Je dois alors me présenter dans l'agence OPT-NC précisée sur l'avis avec celui-ci et ma pièce d'identité pour le récupérer.



Je demande à l'expéditeur de mon colis de bien remplir les formulaires de douane et de disposer la facture en évidence sur le colis pour faciliter son dédouanement à son arrivée en Nouvelle-Calédonie.



Si vous avez une Boîte Postale et que le suivi des envois vous indique « échec de livraison », cela signifie que votre colis est arrivé dans votre agence OPT-NC.



Je peux connaître le débit maximum de ma ligne ADSL via le site www.opt.nc/tester-votre-eligibilite-adsl. Je peux connaître la date théorique du raccordement de mon domicile à la fibre optique sur www.opt.nc/carte-de-deploiement-de-la-fibre-optique.



Je souhaite souscrire un abonnement à Internet à mon domicile

1. Auprès de l'OPT-NC

Pour accéder à Internet, je dois être titulaire d'un abonnement de téléphonie fixe: Forfait Bloqué Fixy, Modetel ou Domitel.

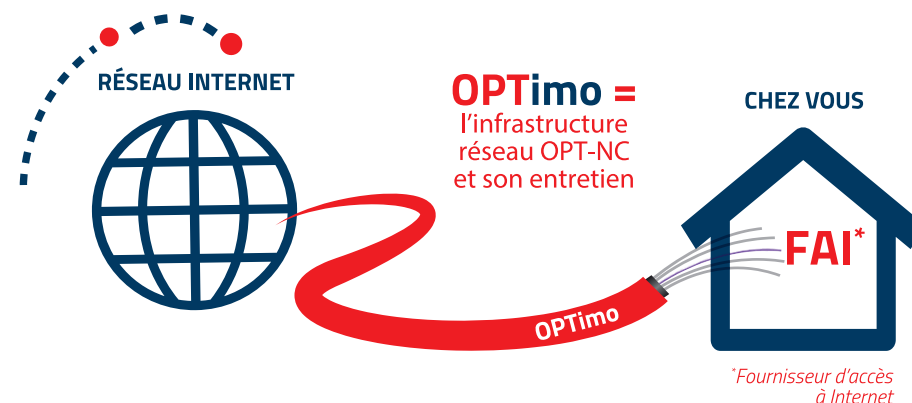
2. Auprès de mon FAI

- Je choisis avec mon FAI l'offre qui me correspond en fonction, de mon type de ligne, du débit de connexion et du volume de données dont j'ai besoin.
- Je dois également être titulaire d'un abonnement OPTimo. C'est mon fournis-

seur d'accès à Internet (FAI) qui assurera la souscription de l'offre OPTimo adaptée à mon abonnement Internet.

3. Je navigue sur Internet !

Il ne me reste plus qu'à surfer sur Internet, envoyer et recevoir mes emails, télécharger mes données, appeler mes amis grâce à la VoIP, écouter de la musique ou jouer en ligne.



Abonnement Internet =
La connexion fournie par votre FAI
 (Can't / Internet NC / L@goon / MLS / Nautile)



Je souhaite souscrire un forfait M



1. Je choisis mon forfait

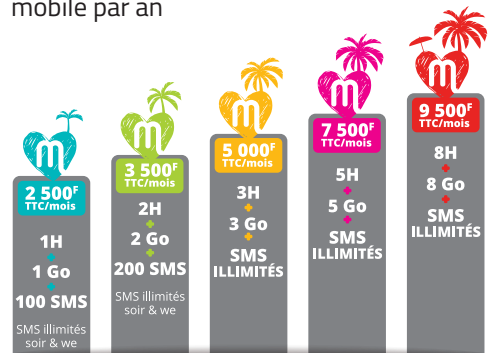
Mon forfait M est une formule tout compris qui permet :

- De passer des appels téléphoniques,
- D'envoyer des SMS,
- D'effectuer des communications VoIP (appels grâce aux applications WhatsApp, Facetime, Messenger, etc.),
- De profiter de l'Internet mobile.

Que j'appelle beaucoup, que je passe mes soirées à envoyer des SMS, ou que je sois toujours connecté sur Internet, il y a un forfait qui me correspond !

Nouveau ! Forfait M 18/25 ans

- 1800 F TTC / mois
- 1H + 500 Mo + SMS illimités
- Bonus : -50 % sur l'achat d'un téléphone mobile par an



* Soir : du lundi au vendredi de 19 h à 7 h.
Week-end : du vendredi 19 h au lundi 7 h.

Je clique sur le simulateur du site www.mobilis.nc pour trouver le forfait le mieux adapté à mes besoins !



2. Je m'abonne

Si je ne suis pas encore client Mobilis

J'ai 2 possibilités :

- Je prends rendez-vous avec un conseiller télécoms en ligne sur www.opt.nc/rdv ou en appelant le 1000,
- Je me rends dans une boutique partenaire Mobilis.

Je pense à me munir d'une pièce d'identité, d'un justificatif de domicile et d'un RIB.

Si je suis déjà client Mobilis

J'ai 3 possibilités :

- J'envoie un mail à service-clientele@opt.nc contenant un courrier signé de demande de changement d'abonnement Mobilis, en précisant mes nom, prénom et numéro de téléphone Mobilis; ainsi que le forfait M choisi.
- Je me rends dans une boutique partenaire Mobilis.
- Je prends rendez-vous avec un conseiller télécoms en ligne sur www.opt.nc/rdv ou en appelant le 1000.

Si vous avez consommé tout votre Internet mobile du mois, pas de panique, avec l'offre TOP UP, vous pouvez toujours le recharger : J'envoie TOP UP par SMS

- au **1120** pour une recharge TOP UP de **500 Mo** (800 F TCC),
- au **1121** pour une recharge TOP UP de **1 Go** (1 200 F TCC).



Mon colis passe en douane : que dois-je faire ?

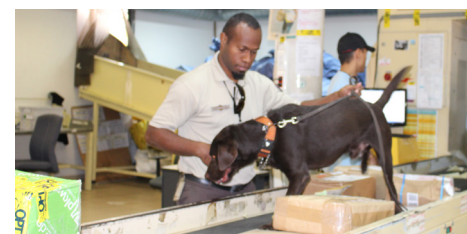


Pourquoi mon colis est-il retenu à la douane ?

Les envois postaux internationaux sont soumis à des règles douanières précises : formalités à accomplir, droits et taxes à acquitter.

C'est l'expéditeur de mon colis qui effectue les formalités de dédouanement grâce à la déclaration de douane. Il doit joindre, à l'extérieur de l'envoi postal, une liste des biens et une facture affichant la valeur marchande de son contenu pour faciliter son dédouanement à l'arrivée.

C'est à moi, destinataire de l'envoi, de m'acquitter des frais de dédouanement et droits de douane.



Combien cela me coûtera-t-il ?

- Une franchise s'applique si mon colis vient d'un particulier et vaut moins de 30 000 F.
- Si la valeur de marchandise qui m'est adressée est inférieure à 100 000 F, le taux forfaitaire de taxation est généralement de :
 - 29 % si la marchandise provient de l'Union européenne,
 - 34 % si la marchandise provient d'ailleurs.



- Pour une valeur de marchandise supérieure à 100 000 F, la taxation forfaitaire postale ne s'applique pas. Je dois alors m'adresser au service déclarant en douane de l'OPT-NC

Comment faire pour récupérer mon colis ?

- Si la douane dispose des éléments suffisants pour définir le montant de la taxe : l'OPT-NC m'adresse un avis de mise en instance. Je peux alors récupérer mon colis en agence OPT-NC contre le paiement des taxes.
- Si la douane n'a pas pu estimer la valeur de ma marchandise, je reçois un avis me demandant d'envoyer ma facture par mail. Dès que la taxe douanière est établie je peux me rendre dans mon agence OPT-NC pour m'en acquitter et récupérer mon colis.

La facture doit faire clairement apparaître le montant de la TVA car les taxes douanières se calculent sur le prix HT du produit. Si la TVA n'apparaît pas, vous serez taxé sur le prix TTC du produit. Retrouvez les informations en détail sur le site : www.douane.gouv.nc.





Je déménage, pour continuer à recevoir mes courriers, c'est simple !



1. Je souscris un contrat de réexpédition de courrier

Que ce soit pour un déménagement définitif ou une absence temporaire, je souscris un contrat de réexpédition et l'OPT-NC se charge de faire suivre mes courriers vers ma nouvelle adresse pendant la durée de mon choix (6 mois ou 1 an).

Comment ?

Je me présente dans une agence OPT-NC avec ma pièce d'identité pour en faire la demande (prévoir 3 jours ouvrables minimum avant la date de début)



2. J'avertis l'ensemble de mes interlocuteurs

Je n'oublie pas d'avertir rapidement l'ensemble de mes contacts de mon changement d'adresse: banque, assurance, service des impôts, Cafat, mairie...

Comment ?

Pour faciliter mes démarches, j'utilise les postcartes « ma nouvelle adresse » gratuites et préaffranchies que je peux envoyer dans le monde entier. Je les demande au guichet de mon agence OPT-NC lorsque je fais ma demande de réexpédition.



Si je suis client CCP ou Livret A de l'OPT-NC, je peux changer mon adresse directement sur le site www.ccp.nc rubrique mes services.



Je déménage, pour que mon fixe et mon Internet me suivent, c'est simple !



1. Je prépare ma demande

Comment ?

Je réunis l'ensemble des informations nécessaires :

- Pièce d'identité,
- Justificatif du futur domicile,
- Date du déménagement,
- Si je les connais, nom et numéro de téléphone du précédent occupant,
- Numéro de précâblage de mon futur logement.

2. Je communique ma demande à l'OPT-NC

De préférence 15 jours avant, je prends contact avec l'OPT-NC. J'ai 3 possibilités :

- J'envoie un mail à service.clientele@opt.nc contenant un courrier signé récapitulant ma demande et toutes les pièces justificatives,
- Je prends rendez-vous avec un conseiller télécoms en ligne sur www.opt.nc/rdv
- Si ma demande concerne une ligne professionnelle j'appelle le 1016.



Le numéro de précâblage se trouve sur une plaque extérieure fixée sur le bas du cadre de la porte d'entrée.



Pour que votre abonnement Internet vous suive, pensez à informer également votre fournisseur d'accès à Internet (FAI) de votre changement d'adresse!

