

INFORMATIONS PRATIQUES

Fiche d'Information

au 16/07/2025

SOUSCRIPTION A L'OFFRE DE SERVICE

Etape 1	Réaliser vos démarches sur « mes démarches en ligne » présentent sur le site www.helia.nc , où Prendre un rendez-vous en agence via : - Le 1 000 par téléphone ou 1000@opt.nc pour les clients particuliers, où - Le 10 16 par téléphone ou agence-entreprises@opt.nc pour les clients professionnels, où - Dans une boutique partenaire Helia.
Etape 2	Choisir la date d'activation du forfait lors du rendez-vous
Etape 3	Signer et garder le contrat d'abonnement

- Pièce à fournir par le particulier : justificatif de résidence inférieur à 3 mois, pièce d'identité valide (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident pour les étrangers), autorisation de prélèvement et RIP ou RIB ou RICE local (pour le choix du prélèvement automatique uniquement) ;
- Pièces à fournir par l'entreprise : l'avis d'identification au Ridet ou un extrait d'inscription au registre du commerce et des sociétés (extrait k-bis) ou au répertoire des métiers de moins de 3 mois, les statuts de la personne morale et un justificatif d'identité de la personne dûment mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement au nom de la personne morale, une pièce officielle attestant de la qualité pour agir de la personne physique mandatée pour souscrire le contrat sera demandée, pour la personne morale de droit public ;
- Contrat : Le contrat prend effet à compter de la date de mise en service de l'abonnement soit à l'activation de la carte SIM qui peut se faire immédiatement en agence et chez les boutiques partenaires Helia, après réception du contrat signé et de l'ensemble des pièces requises. Il est à durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de 1 mois ;
- Documents à signer : le contrat de souscription ;
- Documents présentés aux clients à la signature du contrat : les Conditions Générales de Services de téléphonie Mobile et la Fiche d'Information de l'offre et des options/services disponibles.

RESILIATION DE L'OFFRE DE SERVICE

Etape 1	Réaliser vos démarches sur « mes démarches en ligne » présentent sur le site www.helia.nc , où Se procurer un formulaire de résiliation : en agence, ou par demande par email à 1000@opt.nc ou agence-entreprises@opt.nc
Etape 2	Renvoyer le contrat de résiliation par mail au 1000@opt.nc ou à l' agence-entreprises@opt.nc
Etape 3	La résiliation prend effet dans un délai de 7 jours suivant la réception du courrier ou à la date demandée par le client.

- L'abonnement est remboursé au prorata de sa période d'utilisation selon la date de résiliation

PAIEMENT ET FACTURATION

Période de facturation	Du 1er au dernier jour du mois
Description de la 1ère facture	- Les frais de mise en service - L'abonnement et les services payants au prorata pour la période passée - L'abonnement et les services perçu d'avance pour le mois à venir
Règlement	- Paiement prélèvement automatique, par paiement en ligne sur www.helia.nc, où - Par virement bancaire, où - En agence OPT-NC.
Retard de paiement	Majoration de 5% du montant HT de la facture, avec un minimum de 500 F, appliquée automatiquement sur la facture
Suspension du service	Dès non-paiement de la totalité de la facture du mois dû, à la date limite de paiement indiquée
Rétablissement d'une ligne suspendue	1 500 F HT

INFORMATIONS PRATIQUES

Fiche d'Information

au 16/07/2025

CHANGEMENT DE FORFAIT D'ABONNEMENT

Etape 1	Réaliser vos démarches sur « mes démarches en ligne » présentées sur le site www.helia.nc , où Prendre un rendez-vous en agence via : - Le 1 000 par téléphone ou 1000@opt.nc pour les clients particuliers, - Le 10 16 par téléphone ou agence-entreprises@opt.nc pour les clients professionnels
Etape 2	Choisir la date d'activation du nouveau forfait
Etape 3	Signer et garder le contrat d'abonnement

- Tout changement d'offre est disponible gratuitement après le 1er mois d'ancienneté pour les forfaits mobiles, sous réserve que le client soit à jour de ses paiements et titulaire de la ligne (service limité à 1 fois par mois)
- Le client en kit prépayé Liberté peut également souscrire gratuitement et immédiatement à une offre d'abonnement mobile
- La conservation du numéro est gratuite sauf dans le cas d'une migration d'un abonnement vers une offre prépayée (Liberté).

Voir le tableau récapitulatif ci-dessous concernant les règles de gestion s'appliquant en cas de changements intra-offres mobiles :

Je change pour → Je détiens ↓	Forfait M	Kit Prépayé Liberté
Forfait M	GRATUIT - L'ancien forfait est remboursé au prorata de sa période d'utilisation sur le mois commencé - Facturation du nouveau forfait au prorata de sa période d'utilisation sur le mois commencé	- Frais de 1000 F HT+ 1000 F HT de crédit sur la carte Liberté - L'ancien forfait est remboursé au prorata de sa période d'utilisation sur le mois commencé
Kit Prépayé Liberté	GRATUIT - Avoir des crédits restants sur la 1ère facture - Facturation du nouveau forfait au prorata de sa période d'utilisation sur le mois commencé	