SERVICES ET OPTIONS MOBILES

Fiche d'Information au 21/10/2025

DESCRIPTION DE L'OFFRE

Présentation du numéro	Affichage du numéro de l'appelant sur votre écran (sauf numéros masqués).
Appel en instance	Signal sonore vous prévenant d'un nouvel appel alors que vous êtes déjà en communication.
Secret appel par appel	Masquage du numéro de façon temporaire en faisant précéder le numéro de votre interlocuteur par # 31 # ou de façon permanente via les menus de votre téléphone.
Conversation à plusieurs	Communication en simultané avec 2 lignes distinctes (3 participants au total). Le décompte de l'appel est alors multiplié par le nombre de lignes appelées simultanément (x2 pour une conférence a 3). (Plus de détails dans la fiche d'utilisation des services).

Alerte conso par SMS/E-mail	Informations reçues comme suit :
	• Voix :
	  ○ 1ère alerte conso à 50% du forfait (ce forfait est ré évalué en début de mois et il comprend le report du mois précédent)
	  ○ 2ème alerte conso lorsque le forfait est épuisé.
	• Internet Mobile :
	  ○ 1ère alerte conso lorsqu'il reste 250 Mo de data à consommer
	  ○ 2ème alerte conso lorsque le forfait est épuisé.
	
	Mode d'envoi :
	• Forfait M : SMS uniquement
	• Objets connectés : SMS et email
	• Naviweb : email uniquement.
	
	Le client peut demander la suppression de ces alertes gratuites, sur simple demande à son service clientèle.

Appels d'urgence	Accès gratuit aux numéros d'urgence depuis le mobile même en cas de forfait ou de crédit épuisé et ce gratuitement : 15 / 16 / 17 / 18 / 112.
Messagerie vocale	Service permettant de laisser un message lorsque vous ne pouvez pas répondre (déjà en ligne, téléphone éteint ou hors zone de réception).
Remise de 20 % Forfait M (18-25 ans ; 60 ans et +)	Remise automatique de 20% sur le tarif de l'abonnement mensuel d'un forfait M par client, liée à l'âge du titulaire pour les 18/ 25 ans et ceux âgés de 60 ans et plus. En cas de changement de forfait M, le client éligible à la remise pourra toujours en bénéficier.
Info conso au 1088	Consultation gratuite de l'utilisation de vos services en appelant le numéro gratuit 1088, pour connaitre : • Le crédit restant de votre Kit prépayé Liberté • Les minutes restantes de votre Forfait M • SMS restants : Pack SMS ou bonus SMS restant • Internet mobile restant : Forfaits M, Internet Mobile, Internet Mobile à la Demande. • Par SMS, en envoyant 'IM' au 1088.
Alerte trafic hors forfait	Alerte reçue par SMS lors du dépassement de certains seuils d'utilisation de trafic hors forfait (numéros surtaxés, international, appels et SMS locaux hors forfait, Internet à la demande, recharges internet et Option Voyage) : • 10 000 F HT • 25 000 F HT • 50 000 F HT • 100 000 F HT. Au seuil de 100 000F HT, le blocage de tous les types de trafic hors forfait est mis en place. Le client est invité à contacter le Service Clientèle pour lever le blocage.
Mise en attente	Mise en attente et reprise de conversation possible avec votre correspondant.
Renvois d'appel	Renvoi des appels si le client est en communication, ne répond pas, si son téléphone est éteint ou hors zone de couverture vers la messagerie vocale (par défaut) et suivi des appels reçus sur son terminal mobile vers un autre numéro en Nouvelle-Calédonie (fixe ou mobile).
Option Voyage (roaming)	Utilisation de votre carte SIM Helia lors de déplacements à l'étranger (appels, SMS et Internet Mobile Voyage). Ces communications sont facturées en hors forfait.
Inscription annuaire	Affichage d'informations personnelles (nom, prénom et numéro de téléphone) dans l'annuaire mobile numérique '1012.nc'.

SERVICES ET OPTIONS MOBILES

Fiche d'Information au 21/10/2025

SERVICES MOBILES GRATUITS SUR DEMANDE

Facture détaillée	Affichage du détail de vos communications (numéros composés et durée d'appels) effectuées depuis un Forfait M sur votre facture mensuelle. Ce service doit être souscrit en amont de la facturation pour en bénéficier. Ce service est disponible uniquement pour les factures par email.
Infos facture par SMS	Réception par SMS du montant (TTC) de la facture téléphonique mensuelle en cours (à la période d'édition de la facture).
Infos Helia par SMS	Réception des SMS d'informations concernant l'actualité de l'OPT-NC (mise en service d'une nouveauté, promotion d'un service, pannes, ...) pour l'ensemble de ses métiers.
Renvois d'appel par défaut	Transfert unique de vos appels vers votre messagerie vocale. Le service empêche l'utilisateur d'effectuer des renvois d'appels vers un autre numéro que la messagerie vocale.
Liste rouge	Refus de diffuser vos coordonnées téléphoniques dans les annuaires et les services de renseignements.
Liste orange	Publication de vos coordonnés téléphoniques maintenu dans l'annuaire sans diffusion de ceux-là dans les listings destinés à être utilisés pour du marketing direct.
Option de blocage et protection	Souscription par appel au 1000, en agence ou par email. • Pour les numéros surtaxés : blocage des appels et SMS vers les numéros surtaxés • Pour l'international : blocage des appels et SMS vers les numéros à l'international (NB : cette option empêche aussi les appels et SMS en roaming hors du pays visité) • Pour l'option voyage : blocage des appels, SMS et connexion Internet Mobile lors de voyages à l'étranger • Pour les recharges Internet Mobile : blocage recharge Internet • Pour les appels hors forfait : blocage des appels locaux émis en dehors du quota voix prévu dans le Forfait M

ABONNEMENTS OPTIONNELS MOBILES PAYANTS

Pack SMS	Lot/pack de SMS en local à tarif réduit (hors clients forfait M) : • 100 SMS à 318 F TTC • 500 SMS à 848 F TTC • Illimité à 1 590 F TTC
IP Fixe	Disponible avec les Forfaits M et Objets connectés. Adresse IP (Internet Protocol) publique et statique de type IPV4 sur son abonnement : • 848 F TTC par mois

SERVICES OPTIONNELS MOBILES PAYANTS

Recharges Liberté

Recharge de crédit monétaire pour les offres 'Liberté' une fois le crédit épuisé :

Recharges	Crédit inclus	Bonus SMS	Tarifs
1000	1000	10	1 050 F TTC
3000	3000	30	3 150 F TTC
5000	5000	50	5 250 F TTC

Recharges Internet

Recharge ponctuelle de l'Internet Mobile :

- Pour les Clients Forfait M et Forfait Objets connectés :

En activant une recharge dans l'application Helia :

Type de recharge	Volume *	Validité	Tarif TTC
Recharges Internet Mobile	1 Go	24 h	400 F
	10 Go + 2 Go	10 jours	2 000 F
	40 Go + 10 Go	10 jours	4 000 F
Pass Internet Voyage**	10 Go	30 jours	2 500 F
	30 Go	30 jours	6 000 F

**(Voip autorisée)*
***Les Pass Internet Voyage sont disponibles uniquement pour la zone 1.*

Un client bénéficiant d'un abonnement ayant consommé la totalité de sa recharge, pourra
- racheter une seconde recharge (pour les clients titulaires d'un Forfait M ou Forfait Objets connectés)
- consommer de l'Internet Mobile Voyage « à la conso » en hors-forfait (pour les clients titulaires d'un Forfait M)

DEBITS des recharges (avec équipement compatible, sous réserve de couverture.)	2G (2100 et 900 Mhz)	En 3G et 3 G+ (2100 et 900 MHz)	En 4G et 4G+ (2600, 1800 et 800 MHz)
Débits maximum théoriques descendants	120 kbit/s avec équipement compatible, sous réserve de couverture	42 Mbit/s	150 Mbit/s En débit de repli : 256 Kbit/s
Débits maximum théoriques montants	59 kbit/s	5 Mbit/s	30 Mbit/s.

- Pour les Clients Liberté :

En envoyant un SMS :

- **IMD '1110'*** par SMS pour 1h de connexion à 100 F TTC

DEBITS	2G (2100 et 900 Mhz)	3G et 3G+ (2100 et 900 MHz)	En 4G et 4G+ (2600, 1800 et 800 MHz)
Débits maximum théoriques descendants	120 Kbit/s avec équipement compatible, sous réserve de couverture	150 Mbit/s En Illimité	
Débits maximum théoriques montants	59 Kbit/s	30 Mbit/s	

- **IMD '1111'*** par SMS pour 24h de connexion à 400 F TTC (Avec volume avant repli de 200 Mo)

**Voip autorisée*

DEBITS	2G (2100 et 900 Mhz)	3G et 3G+ (2100 et 900 MHz)	En 4G et 4G+ (2600, 1800 et 800 MHz)
Débits maximum théoriques descendants	120 Kbit/s avec équipement compatible, sous réserve de couverture	6 Mbit/s Au-delà de 200 Mo En débit de repli : 1 Mbit/s	
Débits maximum théoriques montants	59 Kbit/s	1 Mbit/s	

En achetant une recharge avec le crédit Liberté dans l'application Helia :

Type de recharge	Volume *	Validité	Tarif TTC
Recharges Internet Mobile	1 Go	24 h	400 F
	10 Go + 2 Go	10 jours	2 000 F
	40 Go + 10 Go	10 jours	4 000 F
Recharges packagées	1h + 1 Go + SMS ill.	30 jours	1 000 F
	2h + 5 Go + SMS ill.	30 jours	3 000 F
Pass Internet Voyage	10 Go	30 jours	2 500 F
	30 Go	30 jours	6 000 F

**(Voip autorisé)*
***Les Pass Internet Voyage sont disponibles uniquement pour la zone 1.*

Débits des recharges (avec équipement compatible, sous réserve de couverture.)	2G (2100 et 900 Mhz)	En 3G et 3 G+ (2100 et 900 MHz)	En 4G et 4G+ (2600, 1800 et 800 MHz)
Débits maximum théoriques descendants	120 Kbit/s avec équipement compatible, sous réserve de couverture	42 Mbit/s	150 Mbit/s
Débits maximum théoriques montants	59 Kbit/s	5 Mbit/s	30 Mbit/s

- Pour les Clients Tourism Card :

<u>En envoyant un SMS :</u>
IMD '1103'* par SMS pour 5 Go à 1500 F TTC (Voip autorisée)
Durée de validité : jusqu'à expiration de la Tourism Card.

Débits des recharges (avec équipement compatible, sous réserve de couverture.)	En 3G et 3G+ (2100 et 900 MHz)	En 4G et 4G+ (2600, 1800 et 800 MHz) *
Débits maximum théoriques descendants	42 Mbit/s En débit de repli : 1 Mbit/s	150 Mbit/s En débit de repli : 1 Mbit/s
Débits maximum théoriques montants	5 Mbit/s	30 Mbit/s.

FRAIS ANNEXES

	Carte Prépayée	Clients abonnés forfaits
Changement de numéro mobile		3 074 F TTC
Délivrance du code PUK	Gratuit	
Remise en service d'une ligne suspendue du fait du Client		1 590 F TTC *Gratuit si perte ou vol*
Remplacement de la carte SIM	1 590 F TTC cas de perte ou vol	
Remplacement de la carte SIM	Gratuit *(si défectueuse, changement de format ou technique)*	
Frais de traitement pour changement de titulaire	Gratuit	1 590 F TTC *Gratuit si mariage, divorce, adoption** *Et si décès du titulaire (héritier) ***
Frais de traitement pour résiliation option mobile		Gratuit
Frais de traitement pour migration offre mobile	Gratuit	Gratuit
Frais de traitement pour changement d'IBAN (RIB)		Gratuit
Réédition de facture par email (jusqu'à un an)		Gratuit
Réédition de facture par papier (jusqu'à un an)		742 F TTC/ mois
Facture détaillée (jusqu'à un an)		1 060 F TTC/ mois

** Sur présentation du document du tribunal*
*** Sur présentation de l'acte notarié (Si le défunt a plusieurs héritiers, il est nécessaire d'avoir un courrier signé par tous les héritiers désignant un seul d'entre eux comme repreneur du contrat d'abonnement, accompagné de toutes les pièces d'identités)*

SERVICES ET OPTIONS MOBILES

Fiche d'Information au 21/10/2025

COMPATIBILITE OPTIONS / OFFRES SERVICES MOBILE

	Offre sans abonnement		Offre d'abonnement avec téléphonie	Offre d'abonnement sans téléphonie
	Kit prépayé Liberté	Tourism card	Forfaits M	Forfaits Objets Connectés
Durée d'engagement			1 mois	1 mois
Appels en local	√	√	√	
Appels à l'international	√	√	Hors-forfait	
SMS en local	√	√	SMS illimités	Hors-forfait
SMS à l'international	√	√	Hors-forfait	Hors-forfait
Hors forfait possible			√	√
SMS offerts	√	√	SMS illimités	
Report du service non consommé			Appels uniquement	
Internet Mobile	√	√	√	√
Option Voyage et Internet Mobile Voyage (facturé en hors-forfait)			√	
Messagerie vocale	√	√	√	
Renvoi d'appel	√	√	√	
Appels d'urgence	√	√	√	
Présentation du numéros	√	√	√	
Conversation à plusieurs	√	√	√	
Appel en instance	√	√	√	
Mise en attente	√	√	√	
Alerte trafic hors forfait par SMS			√	√
Alerte conso par SMS			√	
Alerte conso data par email				√
Info conso au 1088	√	√	√	√
Facture par email			√	√
Prélèvement automatique			√	√
Blocage recharge Internet			√	√
Blocage appels locaux hors forfait			√	
Blocage appels et SMS international			√	√
Blocage appels et SMS surtaxés			√	√
Renvoi d'appel par défaut	√	√	√	
Inscription annuaire			√	
Liste rouge et liste orange			√	
Facture détaillée par email			√	√
Info Helia par SMS	√	√	√	√
Info facture par SMS			√	√
Recharge du crédit (Liberté)	√	√		
Internet Mobile à la Demande	√			
Internet Mobile (Tourism card)		√		
Recharges Internet Mobile (via l'appli)	√		√	√
Recharges packagées (via l'appli)	√			
Pass Internet Voyage (via l'appli)	√		√	√
Packs SMS				√
IP Fixe			√	√