

# CORONAVIRUS COVID-19

## PLAN DE CONTINUITÉ

Chère cliente, cher client,

Avant toute chose, nous espérons que vous et vos proches vous portez bien.

Face à cette situation sanitaire sans précédent (dont vous pouvez suivre l'évolution en Nouvelle-Calédonie sur <https://gouv.nc/coronavirus>), nous tenions à vous informer que l'ensemble des équipes Nautile sont mobilisées pour assurer la continuité de nos services.

Organisées en télétravail, nos activités vont évoluer, afin de vous garantir constance et qualité de service habituelle ; et ce 24h/24 7j/7.

Nos infrastructures sont monitorées en temps réel à distance par nos équipes d'exploitation. Les mesures nécessaires ont d'ores et déjà été prises, si une intervention humaine devenait indispensable. Nous veillerons, conjointement avec l'OPT, à assurer une disponibilité maximale de ces infrastructures afin de permettre à chacun d'entre vous de pouvoir exploiter pleinement sa connexion Internet, en particulier pour les télétravailleurs.

Afin de limiter les interactions physiques, conformément aux recommandations gouvernementales, notre boutique située à Magenta sera fermée à compter de vendredi 20 mars 2020, pour une durée indéterminée.

Pour toute demande, notre assistance téléphonique sera fermée pendant la durée des mesures, mais l'ensemble de notre service client se tient à votre disposition sur [nautile.support](mailto:nautile.support), par mail sur [contact@nautile.nc](mailto:contact@nautile.nc) ainsi que par SMS au 1428 (prix d'un SMS non surtaxé), sur des horaires étendus, de 6h à 22h du lundi au vendredi.

Nous privilégions les échanges par messages électroniques (mail, Facebook), mais nous vous recontactons directement et gratuitement sur le numéro de téléphone de votre choix en cas de besoin.

Pendant cette période, et pour le règlement de vos factures, les moyens dématérialisés sont à privilégier : prélèvement automatique, paiement en ligne, virement bancaire.

Une mise à disposition d'un équipement de dépannage (routeur Fibre, modem ADSL) restera possible, nous conviendrons alors avec vous des modalités nécessaires pour vous permettre de continuer à bénéficier de votre connexion Nautil.

Sachez que vous pouvez à tout moment retrouver l'état de nos services via notre page : <https://nautil.net>

Et de manière générale, vous pouvez retrouver toutes les dernières informations à jour sur notre site <https://www.nautil.nc>

Pendant cette période inédite, soyez assurés que nous sommes tous impliqués pour veiller au bon fonctionnement de vos services.

Nos pensées se tournent vers nos clients et toutes les personnes impactées par ces circonstances sans précédent.

Restons responsables, prenez soin de vous et de vos proches.

L'équipe Nautil.

Nouméa, le jeudi 19 mars 2020