

CORONAVIRUS COVID-19

PLAN DE CONTINUITÉ N°2

Chère cliente, cher client,

La Nouvelle-Calédonie entre à partir de lundi 20 avril 2020 et pour 2 semaines dans une nouvelle phase, dite de confinement adapté, dont vous pouvez suivre l'évolution sur <https://gouv.nc/coronavirus>.

Pendant cette période allant du lundi 20 avril 2020 au dimanche 3 mai 2020, les équipes Nautile, toujours organisées principalement en télétravail, s'adaptent pour assurer la continuité de nos services.

Nos infrastructures sont monitorées en temps réel à distance par nos équipes d'exploitation. Les mesures nécessaires ont été prises, si une intervention humaine devenait indispensable. Nous veillons, 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.

Pour toute demande, l'ensemble de notre service client se tient à votre disposition sur notre site : <https://nautile.support/>

Vous pouvez également nous joindre :

- Par SMS non surtaxé au 1428
- Par mail sur contact@nautile.nc

Afin de limiter les interactions physiques, conformément aux recommandations gouvernementales, notre boutique située à Magenta ne sera ouverte que **sur rendez-vous** au cours des 15 prochains jours, et toujours dans le plus strict respect des gestes barrières.

Concernant le règlement de vos factures, nous vous invitons à privilégier autant que possible les **règlements à distance** (virement bancaire, paiement en ligne, etc.).

Cependant, et si vous ne pouvez procéder autrement, afin de vous permettre de nous déposer votre **règlement en espèces**, nous organisons des permanences dans notre boutique de Magenta :

Mardi 21 avril 2020 de 16h à 18h
Mercredi 22 avril 2020 de 16h à 18h
Jeudi 23 avril 2020 de 16h à 18h

Si vous rencontrez la moindre difficulté dans le règlement de vos factures, contactez-nous, nous étudierons ensemble votre situation.

Sachez pour finir par une note plus optimiste que si la boutique Nautile vous manque, vous pouvez désormais la visiter virtuellement à 360° en vous rendant sur notre page <https://nautile.boutique>

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

Nouméa, le vendredi 17 avril 2020