

COMMENT **RÉSILIER** VOTRE ABONNEMENT MLS ?

Informations importantes

-  Il n'y a pas de préavis : vous pouvez demander la résiliation à l'avance en précisant la date souhaitée.
-  Aucun frais de résiliation.
-  Facturation mensuelle : tout mois commencé est dû. Pour une résiliation en fin de mois, vous devez faire la demande au plus tard le dernier jour ouvré du mois.

ÉTAPE 1 : RÉSILIATION DE VOTRE ABONNEMENT MLS

Vous pouvez effectuer la résiliation directement en ligne depuis votre **[espace client](#)** www.my.mls.nc

Vous n'avez pas encore accès à myMLS ?

Contactez nous à support@mls.nc ou au 24.99.24

Vous avez oublié votre mot de passe ?

- Cliquez sur **Mot de passe oublié**
- Renseignez votre **code client MLS** (visible sur votre contrat et vos facture) et votre **adresse e-mail**
- Vous recevrez un nouveau mot de passe pour accéder à votre espace client.

Une fois connecté sur votre espace client [myMLS](#) :

1. Dans le menu latéral, cliquez sur **Forfaits & Options**
2. Allez dans **Forfaits Internet > Résiliation de forfait**
3. Sélectionnez :
 - L'**abonnement** à résilier
 - La **date** de résiliation souhaitée
 - La **nature** de la résiliation : définitive, changement de FAI, etc.
4. Si besoin, cochez "Conservation des e-mails" et indiquez la durée souhaitée
5. Cliquez sur **Demander la résiliation de mon forfait**

Vous recevrez un e-mail de confirmation une fois votre demande prise en compte.

ETAPE 2 : RÉSILIATION DU SERVICE OPTIMO

Pour résilier la partie internet liée à la ligne fixe (OPTimo), merci de remplir et signer le Bon de commande/résiliation OPTimo

- Cochez **Résiliation**
- Renseignez les informations du **titulaire de la ligne**
- Indiquez le **numéro** de la ligne fixe
- Dans OBSERVATIONS, indiquez la **date** de résiliation souhaitée
- **Datez et signez** le document (par le titulaire de la ligne)
- Retournez-le nous par mail. Nous nous chargerons ensuite de le transmettre à l'OPT/Helia.

i Si vous avez déjà demandé la résiliation de votre ligne téléphonique, le service OPTimo sera automatiquement clôturé. Dans ce cas, pas besoin de nous fournir le bon de commande/résiliation OPTimo.

Dans le cas d'un changement de FAI :

- Cochez **Résiliation FAI**
- Renseignez les **informations du titulaire de la ligne**
- Indiquez le **numéro de la ligne fixe**
- Dans OBSERVATIONS, indiquez la **date de transfert** souhaitée vers le nouveau FAI
- **Datez et signez** le document (par le titulaire de la ligne)
- Retournez-le nous par mail. Nous nous chargerons ensuite de le transmettre à l'OPT/Helia pour libérer votre ligne au profit du nouveau FAI.

ETAPE 3 : RÉSILIATION DE LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE (SI SOUHAITÉE)

Si vous souhaitez également **mettre fin à votre ligne fixe**, vous devez faire la demande directement auprès de l'OPT/Helia via le formulaire de résiliation, au 1000 ou en vous rendant à un guichet OPT/Helia.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.
support@mls.nc