



Mémo pratique à l'attention des communes et des centres de crise concernant les services VOO

Afin d'aider les communes et les centres de crise à répondre aux questions des personnes sinistrées, voici quelques informations pratiques concernant les questions les plus fréquentes au sujet des services VOO :

- **Quand ma connexion internet fixe et mes services de télévision seront-ils rétablis ?**

Toutes les équipes VOO sont sur le terrain pour rétablir au plus vite les installations qui ont été endommagées par les intempéries. Il arrive aussi parfois que VOO soit simplement dépendant du rétablissement de l'électricité pour alimenter ses installations et que les clients retrouvent leurs services.

 Les clients VOO recevront un SMS lorsque le réseau sera rétabli dans leur quartier.

- **Devrais-je payer mon abonnement si je n'ai pas accès à mes services ?**

Non, si vous n'avez pas accès à vos services, VOO vous invite à appeler son call center au 078/50 50 50. Votre dossier sera analysé pour annuler vos frais d'abonnement pour la période concernée.

- **Que dois-je faire si le matériel mis à disposition par VOO est endommagé ?**

Si vous avez du matériel mis à disposition par VOO (décodeur, modem), endommagé ou emporté par les eaux, contactez VOO au 078/ 50 50 50 ou en message privé via Facebook (<http://www.facebook.com/VOOetvous>), afin de fixer un rendez-vous pour le remplacer.

- **Est-ce que VOO va me facturer les suppléments de data (3G, 4G) consommés au-delà de mon forfait ?**

Pour faire face à la situation, VOO offre à tous ses clients VOOmobile un bonus gratuit de 25GB de data jusqu'à la fin du mois de juillet 2021, à utiliser en Belgique, pour leur permettre de rester en contact avec leurs proches, de remplir les diverses démarches administratives (assurances, ...) et de rester joignables (Ces 25 GB ne sont pas valables en dehors des frontières belges).

 Si les clients reçoivent un SMS les informant qu'ils ont atteint le volume maximum habituel de Data, ils ne doivent pas en tenir compte ; ils ne seront pas facturés (le SMS est automatique et basé sur leur forfait normal).

- **Que puis-je faire si mon GSM a été perdu ou détruit dans les inondations ?**

VOO offre 500 smartphones à ses clients VOOmobile, à retirer dans les boutiques VOO de Liège Vinâve d'Ile, Belle Ile, Rocourt (Cora) ou de Verviers (dès que cette dernière pourra rouvrir). Cette offre est réservée aux clients VOOmobile qui ne disposent plus de leur

téléphone portable suite aux inondations et dont l'adresse de raccordement figure dans les zones sinistrées qui ont été privées de service internet ou de télévision (selon les systèmes de VOO). Afin de garantir un maximum d'aide possible aux clients VOO dans le besoin, ce cadeau est proposé à une seule personne par domicile. Les smartphones seront attribués selon l'ordre de présentation dans les boutiques participantes et selon les stocks disponibles dans chaque boutique.

Solutions possibles pour regarder la TV ou accéder à Internet en attendant de pouvoir récupérer votre connexion à la maison :

- Si vous êtes abonné à la télévision digitale et à l'internet chez VOO, vous pouvez continuer à vous informer et regarder la TV en 4G via l'app gratuite VOO TV+ (à télécharger sur votre smartphone Android ou iPhone).
- Vous pouvez également avoir accès à Internet grâce au partage de connexion de votre Smartphone sans vous soucier de votre consommation de data avec les 25GB supplémentaires dont vous disposez jusqu'à fin juillet 2021.

Comment contacter VOO :

- Par téléphone : 078/50 50 50 (call center de VOO, ouvert du lundi au vendredi 08h30-21h30. Samedi et dimanche 09h00-21h30)
- Par message privé Facebook (<http://www.facebook.com/VOOetvous>)

Autre source d'informations actualisées :

- Sur internet : VOOassistance (<http://assistance.voo.be>)