

Foire aux Questions

Rubrique BAMBOO

Qu'est-ce que l'Offre BAMBOO ?

BAMBOO c'est plusieurs packs au choix (XL, L, M et S), regroupant les services Télé, Internet et Téléphonie Fixe. Ils vous permettent de réaliser des économies et vous font profiter de nombreux avantages. L'offre BAMBOO et la formule Integral ne sont pas cumulables.

Installation

Que coûte l'installation d'une offre BAMBOO ?

L'installation/activation est de 99€ + 39€ pour le HomeServer (si besoin). Ce prix n'inclut ni les prises multimédia, ni un câblage interne supplémentaire. Pour plus de détails, veuillez consulter le plan tarifaire BAMBOO sur www.post.lu/particuliers/conditions-des-offres

Je suis client d'anciennes offres POST, avec une promotion en cours. Puis-je encore profiter de la promotion si je remplace mes abonnements par l'offre BAMBOO ?

Non, les promotions s'appliquant encore sur des anciens services ne peuvent pas être reportées sur l'offre BAMBOO. Elles sont donc perdues dans le cas d'une migration vers BAMBOO.

Un changement de pack BAMBOO (upgrade ou downgrade) implique-t-il des frais d'installation ou d'activation ?

Non, aucuns frais ne seront dus, à l'exception du câblage interne supplémentaire si requis.

Modification de contrat

Un changement de pack BAMBOO (upgrade ou downgrade) implique-t-il des frais, ou bien un réengagement ?

Les migrations vers un BAMBOO supérieur ou inférieur (par exemple si vous passez d'un BAMBOO M à un BAMBOO L ou inversement) n'engendrent pas de frais (appelés ETF). Toutefois, cela conduit à un réengagement de 24 mois. Si l'intervention d'un technicien est nécessaire, un forfait de 99€ sera facturé. Ce forfait n'inclut ni l'installation de prise supplémentaire, ni un éventuel nouveau HomeServer.

Déménagement et résiliation

Je déménage à l'étranger. Dois-je payer des frais de résiliation ?

Si votre déménagement est lié à une mutation professionnelle, aucuns frais ne vous seront facturés. Il vous faudra cependant fournir les documents justifiant votre départ (ordre de mission par exemple). Dans tous les autres cas, les règles habituelles s'appliquent, à savoir que les mois jusqu'aux termes de la période d'engagement restent dus et vous seront donc facturés.

Je suis engagé depuis plus de 24 mois avec mon offre POST. Puis-je résilier le service à tout moment ?

Après la période d'engagement de 24 mois, votre abonnement est reconduit tacitement de mois en mois. Il vous est possible de demander sa résiliation à tout moment.

Clients professionnels

Je suis un professionnel ou un indépendant. Puis-je souscrire à BAMBOO ?

L'offre est conçue pour des usages résidentiels mais rien ne vous empêche d'y souscrire également. Toutefois, aucun service spécifique (SLA) ne pourra vous être proposé. Pour connaître les offres dédiées aux Indépendants et PME veuillez consulter le site www.post.lu

Je suis client Integral Pro. Vais-je encore pouvoir profiter de mes avantages ?

La formule Integral Pro reste disponible pour les clients professionnels, sans aucun changement.

Les Packs BAMBOO ne sont simplement pas cumulables avec Integral pour les clients particuliers, ni avec Integral Pro.

Avantages Integral

Je suis client Integral, les avantages sur mes communications fixes sont-ils conservés avec BAMBOO ?

Integral n'est plus disponible, mais l'ensemble des avantages sont inclus à présent dans l'offre BAMBOO, et bien plus encore.

Je suis client Integral, les avantages sur mon abonnement mobile sont-ils conservés avec BAMBOO ?

Oui, les avantages mobiles sur Relax et Basic sont conservés même si les conditions d'éligibilité à Integral ne sont pas remplies.

Rubrique Télé

Décodeurs

En souscrivant à BAMBOO, suis-je obligé(e) d'échanger mon ou mes décodeurs télé ?

Certains décodeurs ne sont plus compatibles, d'autres ne permettent pas de profiter de toutes les fonctionnalités disponibles. Pour savoir ce que votre décodeur vous permet d'utiliser, veuillez consulter le tableau ci-dessous.

	COMPATIBILITE				
	App PostTV GO	Swipe Multi écran	Nouvelle Interface	Enregistrement, Replay, Gestion du direct	4K
Sagem	✓	✗	✗	✗	✗
Netgem N5200 / N20 	✓	✗	✗	✗	✗
Netgem N8200 / N17 	✓	✗	✗	✓ Enregistrement et gestion du direct possibles sur disque dur, Replay impossible	✗
Netgem N7700 / N25 	✓	✓	✓	✓	✗
Netgem N7900 / N28 	✓	✓	✓	✓	✓

Je suis client BAMBOO. En ajoutant un décodeur supplémentaire, ma durée d'engagement est-elle reconduite?

Oui, l'ajout d'un décodeur PostTV en cours de contrat implique un nouvel engagement de 24 mois, à compter de la date de modification de votre abonnement.

Télécommande

Je suis client PostTV, et j'ai cassé ou endommagé ma télécommande. Puis-je la remplacer ?

Vous pouvez vous procurer une nouvelle télécommande dans un de nos shops. Toutefois, dans le cas d'une détérioration de votre matériel ou d'une usure anormale, des frais seront à votre charge.

Fonction télécommande (Post Pilot)

Je suis client PostTV. Je ne parviens plus à utiliser la fonction télécommande "Post Pilot". Que faire ?

La fonction télécommande est maintenant intégrée dans l'app PostTV GO. Vous devez télécharger la nouvelle app PostTV GO (voir rubrique PostTV GO). D'autres fonctionnalités sont disponibles avec l'app PostTV GO et BAMBOO

PostTV GO

Quelles sont les versions des systèmes d'exploitation disponibles pour une utilisation de PostTV GO ?

PostTV GO est disponible avec les systèmes d'exploitation suivants :

- sous Android, dans le Playstore <https://play.google.com/store/apps/details?id=lu.ept.posttvgo>
Disponible pour tous les appareils > 4.1 Jelly Bean
- sous iOS : une mise à jour automatique de l'application « PostTV Pilot » s'effectuera après une mise à jour d'iTunes. L'App s'appelle désormais « PostTV GO »
Disponible pour tous les appareils > iOS 7
- Si vous êtes client BAMBOO, vous profitez de toutes les fonctionnalités, à savoir : multi écran, enregistrement, Replay, swipe, guide des programmes et fonction télécommande.
- Si vous n'êtes pas un client BAMBOO, l'app vous permet d'accéder à la fonction télécommande et au guide des programmes.

J'ai oublié mon mot de passe PostTV GO, comment puis-je le retrouver ?

Vos identifiants sont nécessaires pour pouvoir utiliser PostTV GO.

Ils se trouvent sur le courrier que vous avez reçu lors de la mise en service de votre pack BAMBOO.

Vous pouvez également les retrouver à tout moment dans le menu MyTV d'un de vos décodeurs : dans la rubrique « Infos » figurent votre login et votre code d'activation (mot de passe).

Combien d'appareils maximum puis-je utiliser avec l'application PostTV GO ?

Un maximum de 5 appareils mobiles peut être associé à votre compte PostTV GO. Lorsque vous avez atteint le nombre maximum, vous serez invité(e) à en supprimer un lors de votre authentification dans l'app mobile.

Je suis client BAMBOO, puis-je utiliser PostTV GO sur n'importe quel réseau WiFi, autre que le mien ?

Oui, PostTV Go peut être utilisé partout sur le territoire du Grand-Duché et quel que soit le réseau Wifi ou mobile 3G/4G.

Je possède une smartTV, puis-je profiter du service PostTV GO (sans souscrire à PostTV) ?

Non, l'app PostTV GO seule n'est pas disponible.

Télé et Replay

Est-il possible d'enregistrer un programme en Replay ?

Non, cela n'est pas possible.

Enregistrement

J'ai enregistré des programmes télé avec PostTV. Combien de temps ces enregistrements sont-ils conservés ?
POST vous garantit une disponibilité de vos enregistrements d'au moins 12 mois.

Je suis abonnée à l'option "50h d'enregistrement supplémentaires". Je souhaite résilier cette option alors que j'ai déjà utilisé un certain nombre de ces heures pour enregistrer des programmes.

Dans le cas d'un dépassement de quota d'enregistrement, vous pouvez continuer à consulter vos enregistrements mais pas en effectuer de nouveaux. Afin d'enregistrer d'autres programmes, vous devez revenir à un nombre d'heures en dessous du quota, en effaçant certains programmes au préalable.

Je souhaite voir le nombre d'heures d'enregistrement dont je dispose encore. Comment procéder ?

Vous pouvez consulter cela dans le menu "Tous les enregistrements". Une fenêtre s'ouvre, dans laquelle vous pouvez lire l'espace d'enregistrement encore disponible.

4K

Comment savoir si ma télé est compatible 4K ?

Cette information figure dans votre mode d'emploi. Vous pouvez également contacter votre revendeur.

Clients Visual Online

Je suis client Visual Online. Puis-je m'abonner à PostTV ?

Oui, vous pouvez bénéficier de PostTV sans être abonné à BAMBOO. Il s'agit d'une version plus ancienne de PostTV (2^{ème} génération).

Rubrique Internet

Sur quels critères, un volume de transfert est-il considéré comme abusif ?

Ce volume sera apprécié par Post Luxembourg sur base de la consommation moyenne de l'ensemble de ses abonnés.

Je suis client LuxDSL et je déménage. Puis-je conserver mon abonnement LuxDSL ou bien suis obligé(e) de souscrire à l'offre BAMBOO ?

LuxDSL, tout comme Integral, ne sont plus disponibles à la vente. Par conséquent, vous devez opter pour l'un des packs BAMBOO à votre nouvelle adresse. Pour connaître tous les packs disponibles cliquez ici <http://www.post.lu/particuliers/bamboo/offres>

Je suis actuellement client LuxDSL ou LuxFibre. Mon fax et mon système d'alarme seront-ils compatibles avec BAMBOO ?

La téléphonie fixe de BAMBOO repose exclusivement sur la technologie VoIP et il est recommandé de consulter votre revendeur ou installateur de solutions fax, de transmission d'alarme ou de terminaux de paiements pour vérifier la compatibilité IP.

Je suis client LuxDSL. Mon fax et mon système d'alarme ne sont pas compatibles avec BAMBOO et la téléphonie VoIP. Que faire ?

L'alternative est de souscrire à une ligne analogique traditionnelle si cela est possible à l'adresse d'installation. Sinon il sera nécessaire de changer les systèmes types fax/alarmes/terminaux de paiement par des modèles compatibles IP.