



La Campagne “On Est Là Pour Vous” – Publicité Grands Médias (PGM {Above-The-Line (ATL) }

Tous les Marchés

DStv

FAQ

Du 20 avril au 30 juin 2020

FAQ:

De quoi s’agit cette campagne ?

Cette offre est un geste envers nos clients pour leur donner encore plus de valeur qualité prix pendant ces moments difficiles. Nous donnons accès à nos clients DStv à toutes les chaînes disponibles sur le bouquet supérieur à celui auquel ils sont abonnés actuellement à condition que leur abonnement soit payé entièrement. C’est l’équivalent d’un rabais de 35% sur le prix du bouquet supérieur. Selon les Termes et Modalités.

Pourquoi MultiChoice propose cette offre?

MultiChoice continue son engagement à fournir la meilleure expérience de divertissements vidéo en racontant les meilleures histoires locales et internationales, en donnant accès à des événements fascinants d’actions sportives et aux informations de dernières minute, ainsi qu’à des séries internationales de pointe, des films, des documentaires et des programmes pour enfants.

Comment sont qualifiés les clients pour l’offre de cette Campagne?

Les clients qui maintiennent leur abonnement connecté ou qui reconnectent leurs abonnements sont immédiatement qualifiés pour une amélioration de leur bouquet au niveau supérieur sans

occasionner de frais supplémentaires. Une fois les paiements réglés, le bouquet des clients sera automatiquement amélioré à celui au dessus du leur. Cette offre s'applique aux clients connectés et déconnectés. Selon les Termes et Modalités.

Est-ce qu'un client a le droit de passer à un Bouquet inférieur et de quand même profiter de l'offre ?

Malheureusement les passages à des Bouquets inférieurs ne font pas partie de cette offre.

Combien de temps va durer l'offre de cette Campagne?

L'offre est limitée sur une période du **20 avril au 30 juin 2020**, dans tous les pays d'Afrique Selon les Termes et Modalités.

Puis-je payer pour un bouquet plus cher que le mien afin de bénéficier du bouquet supérieur ?

Oui c'est possible. Cette offre propose aux clients de payer pour leur bouquet habituel et de visionner celui plus cher au dessus du leur – ou bien ils peuvent payer pour un bouquet plus cher que le leur, pour profiter de celui au dessus de celui pour lequel qu'ils auront payé.

J'ai trois décodeurs dans trois endroits différents. Est-ce que je peux payer pour les trois et profiter de l'amélioration sur les trois ?

Oui, vous pouvez payer pour les 3 décodeurs et profiter de l'offre de la campagne.

Comment être sûr d'obtenir cette amélioration?

Une fois que votre paiement sera réglé pour votre bouquet habituel votre compte sera automatiquement mis à jour au bouquet supérieur.

Que faire si je n'arrive pas à visionner les chaînes supplémentaires?

Les chaînes devraient automatiquement devenir disponibles sur votre GEP (Guide Electronique des Programmes) Si ce n'est pas le cas, il ne faut pas re-scanner votre décodeur mais suivre les instructions suivantes:

Faire un scan sur un modèle de décodeur DStv

HDPVR (non-Explora)	Explora, HD DStv ou HD Zappers	SD Décodeurs soit.: DSD1131,1132,1110
1. Appuyez sur la touche Menu	1. Appuyez sur la touche Menu	1. Appuyez sur la touche Menu
2. Sélectionnez l'option <i>Advanced</i>	2. Déroulez à gauche vers <i>Settings</i>	2. Sélectionnez <i>Advanced Options</i>
3. Saisissez le code 9949 (logiciel ancien)	3. Allez sur <i>Satellite settings</i>	3. Saisissez le code 9949 (logiciel ancien)
4. Sélectionnez <i>Network Set-up</i>	4. Sélectionnez <i>Home Networks</i>	4. Sélectionnez <i>Dish Installation</i>
5. Appuyez sur la touche jaune de la télécommande	5. Sélectionnez <i>Scan All</i>	5. Sélectionnez <i>Scan all networks</i>

Nota Bene: pour les anciens modèles tels que Pace 280 (1P) et UEC 416 (1U), il est plus facile de réinitialiser les décodeurs puisque qu'un scan s'en suit automatiquement (c'est à dire débrancher le câble électrique puis le rebrancher)

Si vous n'arrivez toujours pas à visionner les chaînes supplémentaires après avoir re-scanner votre décodeur, veuillez contacter notre centre d'appel.

Je n'ai pas assez d'argent pour régler le montant total de mon bouquet et visionner les chaînes supplémentaires; est-ce que je peux payer ce que je peux pour l'instant?

Le montant de l'abonnement doit être payé dans sa totalité pour pouvoir profiter de l'offre d'amélioration de bouquet. Une fois le paiement réglé l'amélioration sera activée dans les 48 heures.

Quels sont les clients DStv/GOtv qualifiés pour cette offre?

Les clients **DStv** qualifiés pour cette offre seront les abonnés aux bouquets suivants: **DStv Compact Plus, Compact, Family et Access**

Et les clients DStv Premium – comment vont-ils bénéficier de cette campagne?

Les clients DStv Premium **ne sont pas qualifiés** pour cette offre puisqu'ils **ont déjà accès à toutes les chaînes**. Cette campagne ne s'applique qu'aux clients DStv Access, Family, Compact et Compact Plus

Quels sont les clients DStv EXCLUS de l'offre d'amélioration de leur bouquet au bouquet supérieur ?

Les comptes DStv suivants sont *exclus de cette offre*: VIP; personnel; commerciaux; XtraView (il faudra toujours payer d'avantage pour les suppléments); les clients DStv Premium.

Je suis actuellement un client actif et j'ai déjà payé entièrement pour un mois de visionnement; est-ce que je peux quand même payer pour pouvoir visionner un bouquet supérieur et comment cela affectera-t-il ma date de paiement ?

Oui, vous pouvez payer immédiatement et vous aurez accès aux chaînes du bouquet supérieur. Votre date de paiement ne changera pas.

Est-ce que je peux payer pour 2 mois consécutifs et visionner le bouquet supérieur pendant 2 mois ?

Oui vous le pouvez. Vous pourrez visionner les chaînes supplémentaires pendant la durée de l'offre.

Vous trouverez le guide des programmes et des changements sur www.dstvafrica.com et <https://eazy.gotvafrica.com/>

LA FIN