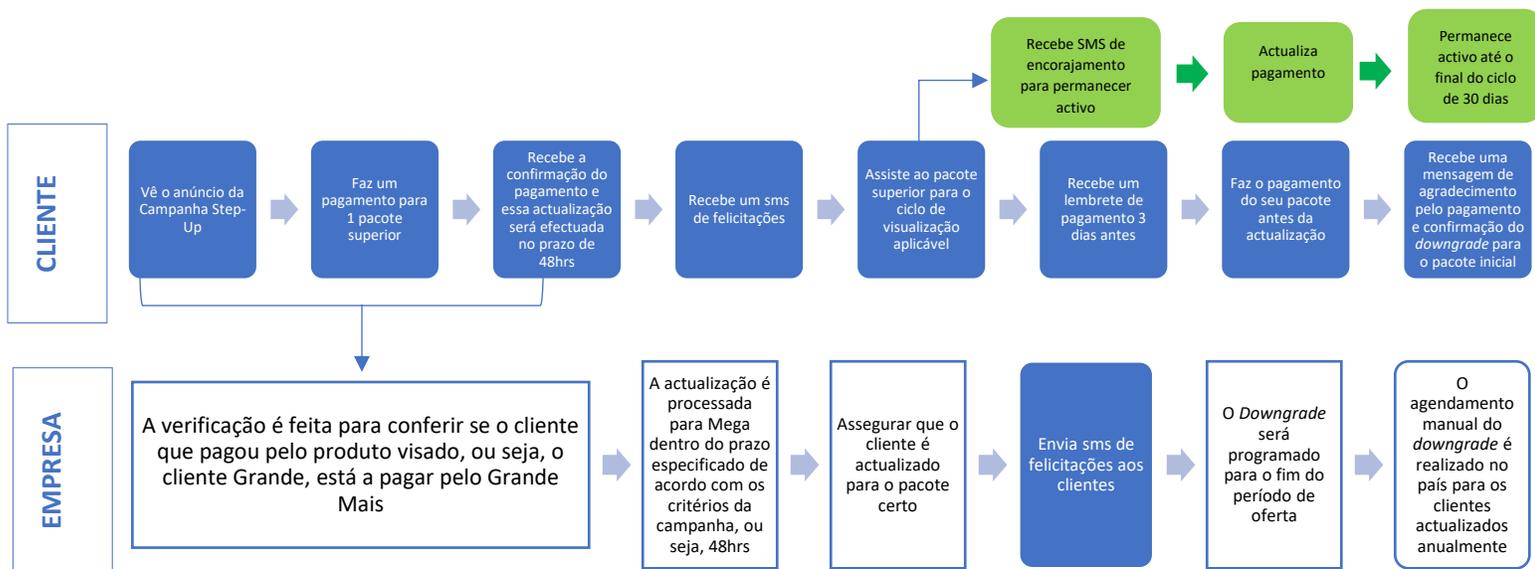




**Campanha Sempre a Subir**  
**Perguntas mais frequentes do cliente de Angola**  
**14 de Janeiro de 2020 a 14 de Abril de 2020**

**PRINCIPAIS MENSAGENS:**

- Na MultiChoice Angola, a nossa missão é fornecer valor aos nossos clientes, tornando o entretenimento mais acessível.
- A nossa principal prioridade é colocar as necessidades dos nossos clientes no centro de tudo quanto fazemos. Ouvimos os nossos clientes para compreender as suas vidas.
- A MultiChoice Angola tem o prazer de lançar uma campanha Step-Up através da qual os clientes são actualizados para um segundo pacote superior sem custos adicionais quando pagam por um pacote acima da sua subscrição normal. Uma vez efectuado o pagamento, os clientes serão actualizados para o próximo pacote superior no prazo de 48 horas. Esta oferta é válida para todos os clientes activos e não activos da DStv e. A título de exemplo:



- A campanha Step-Up proporcionará aos clientes uma nova experiência de visualização e acesso a grande entretenimento a um grande valor.

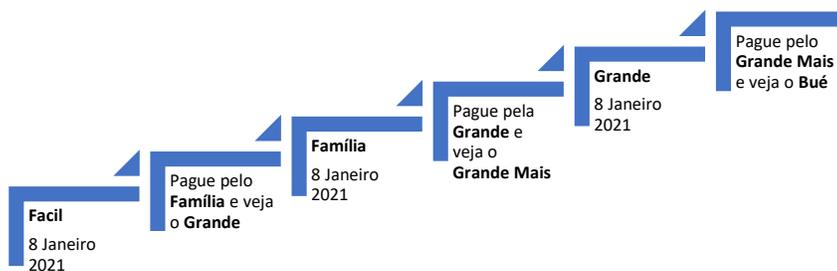
- Esta é a nossa forma de agradecer aos nossos valiosos clientes da DStv pelo seu apoio contínuo, e queremos tranquilizá-los quanto ao nosso compromisso de proporcionar a melhor experiência de entretenimento em vídeo em Angola.
- Esta é uma **OFERTA LIMITADA**. Termos e condições aplicados (consultar Website da <https://www.multichoice.com/multichoice-africa-subscriber-ts-cs/competitions-campaigns-and-promotions/> para mais informações).

## FAQs:

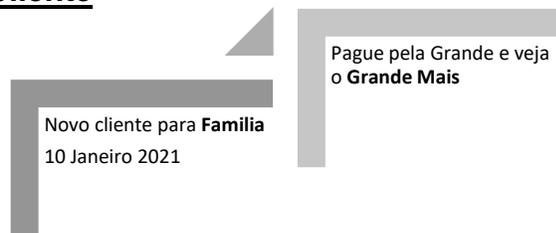
### 1. Do que se trata esta campanha?

Esta promoção oferece aos clientes elegíveis a oportunidade de pagar pelo próximo pacote superior acima de seu pacote normal e visualizar o segundo pacote superior por um tempo limitado. La mise à niveau dépend du package sur lequel se trouvait le client au 8 janvier 2021 ou de la date d'adhésion après le 8 janvier 2021. A título de exemplo: Se um cliente estiver no Grande mas pagar por uma subscrição Grande Mais, esse cliente será actualizado para Bué gratuitamente por um período limitado de 30 dias.

### Activo /Desligado



### Novo Cliente



**2. Por quanto tempo esta promoção Step-Up é válida?**

Este é um período de oferta limitada que terá início em 14 de janeiro de 2021 e poderá terminar em 31 de março de 2021 (“Período da promoção”).

**3. Por que a MultiChoice está trazendo esta promoção aos clientes?**

A MultiChoice continua comprometida em oferecer a melhor experiência de entretenimento em vídeo, contando as melhores histórias locais e internacionais, dando acesso a ação esportiva emocionante / emocionante e notícias atualizadas, bem como as principais séries internacionais, filmes, documentários e entretenimento infantil.

**4. Quem se qualifica para esta promoção Step-Up?**

4.1 Esta promoção está aberta a:

4.2 um consumidor na Nigéria; e

4.3 um cliente DStv ativo ou desconectado elegível que faz o pagamento integral em dinheiro de pelo menos um pacote a mais do último pacote ativo em que você está em 8 de janeiro de 2021 (“Data Mapeada”); ou

4.4 um novo assinante ingressando em ou após 8 de janeiro de 2021, que faz o pagamento integral de pelo menos um pacote superior do pacote em que está a partir de sua data de adesão (“Data Mapeada”), para ser atualizado para o próximo pacote DStv superior para mercado, dentro de um período de 48 horas a partir do pagamento. Qualquer upgrade com base no pagamento que você fez só será válido para a duração do período da promoção e para 1 ciclo de faturamento.

Para evitar dúvidas, os clientes precisam pagar pelo pacote maior do que o pacote em que estavam na Data Mapeada para acessar e visualizar o próximo pacote maior.

**5. Como os clientes se qualificam para esta promoção Step-Up?**

Clientes novos, ativos e desconectados que pagarem pelo próximo pacote mais caro do que o normal se qualificarão para um upgrade. O cliente pode participar desta promoção a qualquer momento durante o período da promoção, desde que pague o valor total do próximo pacote superior. Se um cliente optar por participar desta promoção no meio do seu ciclo de faturamento existente, ele poderá pagar a taxa do próximo pacote superior para iniciar um novo ciclo de faturamento. O cliente receberá então um crédito pelos dias restantes em seu ciclo de faturamento existente.

**5. Como é que os clientes DStv se qualificam para Oferta da Campanha Step-Up**

Os clientes que pagarem antes da data de vencimento ou reconectarem as suas subscrições para o pacote seguinte mais elevado do que o seu pacote habitual qualificam-se para uma actualização sem custos adicionais. Uma vez efectuado o pagamento, os clientes serão actualizados para o próximo pacote superior no prazo de 48 horas. Esta oferta aplica-se a clientes activos e desconectados. Ou seja, se for utilizador do Grande, pague pelo Grande Mais e obtenha um upgrade adicional para o *StepUp*, para o *Bué* gratuitamente num período *limitado* de 30 dias.

**6. Quais clientes não se qualificam para esta promoção?**

Os clientes DStv que pagaram por um ano de assinatura já recebem 1 mês grátis de visualização e, portanto, não se qualificam para esta oferta.

O seguinte cliente não se qualificará para participar da promoção:

- Clientes que pagam anualmente ou adiantado
- Clientes que estão em DStv Bue e Mega
- Clientes que fazem downgrade durante o período da promoção

**7. Estou desconectado há meses; por quanto tempo tenho de estar desconectado para me qualificar para esta campanha?**

A campanha está aberta a todos os clientes desconectados do DStv Grande Mais, Grande, Família e Fácil a partir de 8 de janeiro de 2021. Não importa há quanto tempo o cliente ficou desconectado no início da assinatura. Todos os clientes que estão conectados ou desconectados na DStv têm a oportunidade de participar. █

**8. O que acontece aos dias de remanescentes que tive no meu pacote anterior antes da actualização para um pacote superior?**

A conta do cliente será modificada para dar dias de visualização adicionais no pacote superior. Se o crédito não for suficiente para cobrir dias de exibição adicionais, os créditos permanecerão na conta à ordem do cliente.

**9. O que acontece aos meus *add-ons* que eu tinha no meu pacote anterior?**

Esta oferta promocional aplica-se apenas ao pacote e não a *add-ons*; os clientes terão de pagar taxas adicionais pelos *add-ons* ao preço normal. Os pagamentos feitos devem incluir *add-ons*, serviços de valor agregado, etc. que estão ativos na conta, para que o upgrade seja processado. Caso o cliente não deseje continuar visualizando os complementos ou serviços de valor agregado, ele precisa cancelar esses produtos, antes que o upgrade Step-Up possa ser processado.

**10. Um cliente pode baixar o pacote durante o período da campanha e ainda usufruir da oferta?**

Infelizmente, não são permitidas reduções de nível como parte desta oferta.

**11. Por quanto tempo é válida esta Oferta de Campanha Step-Up?**

Período limitado de oferta que termina a 14 de Abril de 2021. À medida que nos aproximamos do final da campanha, os clientes serão notificados de uma prorrogação que dependerá do desempenho da campanha.

**12. Posso pagar por um pacote mais elevado para beneficiar do próximo pacote mais elevado?**

Sim, pode. Esta oferta dá aos clientes a oportunidade de pagar pelo pacote mais elevado em que se encontram actualmente e visualizar o próximo pacote mais elevado

**13. Tenho três descodificadores em três locais, posso pagar por todos os descodificadores e desfrutar da actualização de todos eles?**

Sim, pode pagar pelos 3 descodificadores e desfrutar da oferta da campanha.

**14. Qual é a garantia de obter a actualização?**

Uma vez pago o pacote seguinte em que deseja ficar, a sua conta será actualizada para o Passo seguinte no prazo de 48 horas. Uma mensagem de felicitações via SMS será enviada aos clientes elegíveis.

**15. Não tenho o valor total a pagar pelo pacote que desejo e obter a actualização, posso pagar o que tenho neste momento?**

Sim, você pode pagar agora e terá um upgrade para o próximo pacote em 48 horas. A data da próxima fatura / data de desconexão será alterada para garantir que você possa visualizar por 30 dias. No caso em que um cliente tenha saldo de crédito rateado disponível na conta de seu pacote anterior, o cliente pode utilizar o crédito pró-rata disponível para atualizar para o próximo pacote superior; se o montante de crédito não for suficiente, o cliente precisará recarregar para usar pro-rata para visualizar o pacote superior.

**16. Quais os clientes da DStv a qualificar-se para esta oferta?**

Os clientes DStv Fácil, Família, Grande e Grande Mais beneficiarão das actualizações para o pacote seguinte mais elevado, sem custos adicionais e sem taxa de religação.

**17. Os novos clientes da DStv podem beneficiar desta oferta?**

Os novos clientes serão qualificados para a oferta após 1 mês na plataforma.

**18. E os clientes DStv Mega/Bué - como beneficiarão desta campanha?**

Visto que os clientes DStv Mega/Bué já têm acesso a todos os canais, a campanha Step-Up aplica-se apenas aos clientes Fácil, Família, Grande e Grande Mais. Os clientes destes pacotes serão notificados da oferta especial

válida para pacotes superiores. Poderão procurar a informação da DStv no seu número de telemóvel registado ou no ecrã através do Envelope DSD.

**19. Quais os clientes da DStv EXCLUÍDOS da oferta para obterem uma actualização para o pacote seguinte mais elevado?**

Excluem-se desta oferta as seguintes contas DStv: VIP; funcionários; comercial; clientes com 3 meses de pagamento adiantado; assinaturas anuais; clientes XtraView ( add-ons terão ainda de ser pagos) e clientes DStv Mega e Bué

**20. Ser-me-ão adicionados 2 dias extras de visualização durante as 48 horas que estou a espera da minha actualização? .**

O ciclo de **visualização de até 30 dias** começa após a actualização do pacote superior e, por conseguinte, o cliente não é prejudicado pelo período de processamento de 48 horas para as actualizações. Uma vez que esta é uma oferta, o período de processamento das actualizações é de 48 horas, para que o cliente desfrute do ciclo de visualização de 30 dias no pacote superior assim que a actualização estiver concluída.

**21. Actualmente sou um cliente activo e já paguei por um mês inteiro de visualização, será que ainda posso pagar para ver um pacote actualizado e o que acontece à minha data de Desconecção?**

Sim, pode pagar já, e será actualizado para o próximo pacote no espaço de 48 horas. A data da sua próxima factura/data de desconexão será alterada para garantir que possa ver durante 30 dias.

**22. Posso pagar por 2 meses consecutivos e ver o pacote actualizado durante 2 meses?**

Esta campanha estará em execução de janeiro de 2021 até 30 de março de 2021. O valor total deve ser pago mês a mês. O cliente não pode pagar mais de uma vez por mês pela oferta. Há um número máximo (3 vezes) de actualizações para

as quais o cliente está qualificado. Nenhum pagamento pode ser aceito além deste período.

**23. O que acontece com os clientes do pedido de débito?**

Pagamentos de pedido de débito não serão aceitos, apenas pagamentos em dinheiro serão aceitos para esta oferta promocional

**24. O que acontece em caso de pagamento a descoberto para a oferta, uma vez que o período de aceitação da oferta tenha expirado?**

Se o cliente tiver feito um pagamento curto para uma oferta, ele será notificado e aconselhado a fazer mais pagamentos para se qualificar para a oferta. O cliente perderá a oferta caso a diferença de pagamento não seja recebida dentro do período de tempo especificado. Para clientes desconectados, o cliente permanecerá desconectado se nenhum pagamento integral for recebido e os clientes ativos permanecerão em seu pacote atual. Um pagamento integral constitui o pagamento do pacote principal, bem como de quaisquer add-ons ativos e serviços de valor agregado ativos na conta.

**25. Neste momento estou a usufruir de outra oferta (ou seja, *Double-Double*, *Pay1, Get3* e ou 10% de desconto. Estarei habilitado para esta oferta?**

Já está a beneficiar do valor máximo, se desejar participar na promoção ATL, estará a abdicar da oferta actual.

- Oferta Double-Double: se estiver no período de mês gratuito pode pagar antes do fim do NID para obter o benefício
- *Pay 1, Get3*: se estiver no último mês gratuito, pode pagar o pacote que deseja e será actualizado
- 10% de desconto: Pode pagar antes do fim do NID para usufruir da oferta ATL

**FIM**