



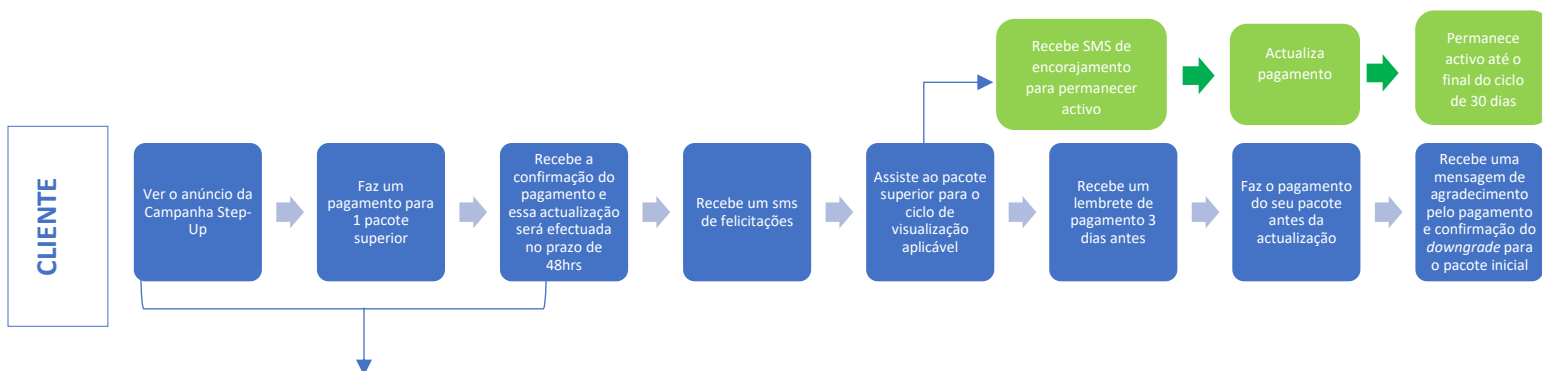
Campanha Step Up – ATL

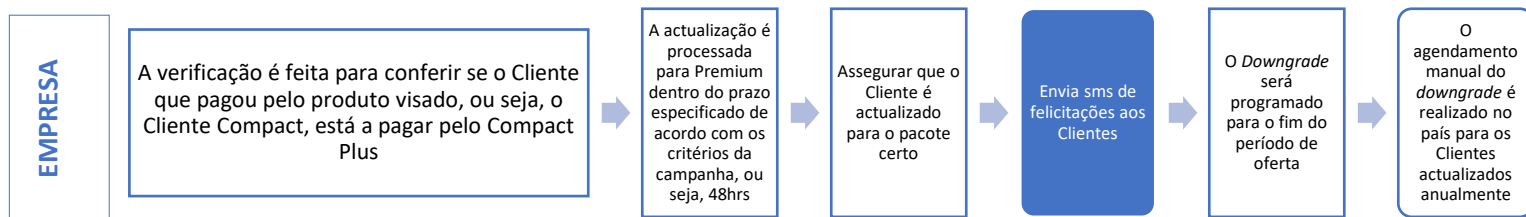
Perguntas mais frequentes do cliente em Moçambique

14 de Janeiro de 2021 a 31 de Março de 2021

PRINCIPAIS MENSAGENS:

- Na MultiChoice Moçambique, 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 Moçambique tem o prazer de lançar a campanha Step-Up onde os Clientes serão 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. A título de exemplo:





- A campanha Step-Up proporcionará aos Clientes DStv 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 e GOtv pelo seu apoio contínuo, e queremos tranquilizá-los quanto ao nosso compromisso de proporcionar a melhor experiência de entretenimento em vídeo em Moçambique.
- Esta é uma **OFERTA LIMITADA**. Termos e condições aplicados(consultar Website da DStv www.dstv.com/pt-mz)

FAQs:

1. Do que se trata esta promoção DStv?

Esta promoção permite aos Clientes da DStv activos e desconectados (Fácil, Família, Grande, Grande Mais) a oportunidade para pagar por um pacote superior ao seu actual e desfrutar da experiência de visualização do pacote superior a este. A título de exemplo: Se um Cliente estiver no DstvGrande no princípio da promoção e paga por uma subscrição Grande Mais, esse Cliente será actualizado para DStv Bué gratuitamente por um período limitado de 1 mês.

2. Porque é que a MultiChoice traz esta oferta aos Clientes moçambicanos?

A MultiChoice continua empenhada em proporcionar a melhor experiência de entretenimento em vídeo em Moçambique, contando as melhores histórias locais e internacionais, dando acesso a acções desportivas emocionantes e notícias actualizadas, bem como a séries internacionais, filmes, documentários e entretenimento infantil.

3. Quem se qualifica para esta oferta da Campanha Step-Up?

Esta campanha está aberta a Clientes activos, desconectados e novos dos pacotes DStv Fácil, Família, Grande, Grande Mais. O Cliente permanecerá elegível para a campanha, com base em seu pacote no início da campanha e não pode fazer o downgrade de um pacote inelegível para um elegível para aceitar a oferta.

Os Clientes serão mapeados para o pacote que visualizam no mês 1 de adesão. Os Clientes novos têm de pagar por um pacote acima para visualizarem dois pacotes acima do seu pacote original.

4. Como é que os Clientes moçambicanos se qualificam para Oferta da Campanha Step-Up?

Clientes novos, activos e desconectados que pagarem pelo próximo pacote acima do seu pacote normal se qualificarão para um upgrade sem custo adicional. Os pagamentos feitos devem incluir add-ons, serviços de valor agregado, etc. que estão activos 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 da campanha Step-Up seja processado.

5. Quais Clientes não se qualificam para esta campanha??

Os Clientes da DStv que pagaram por um ano de assinatura já recebem 1 mês grátis para 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 tem o pactoro DStv Bué/Premium/Mega;
- Clientes que fazem downgrade durante o período da promoção.

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

Esta campanha está aberta a todos os Clientes desconectados da DStv Grande, Grande Mais, Família, Fácil, a partir de 13 de Janeiro de 2021. Não importa o período em que a conta do Cliente esteve desconectada no início da assinatura. Todos os Clientes que estão conectados ou desconectados em DStv ou GOtv têm a chance de participar.

7. O que acontece aos dias de remanescentes que tive no meu pacote anterior antes da atualização para um pacote superior?

A conta do Cliente será rateada 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 corrente do Cliente.

8. O que acontece aos meus *serviços complementares* que eu tinha no meu pacote anterior?

Esta oferta de campanha aplica-se apenas ao pacote e não aos add-ons; O Cliente terá de pagar taxas adicionais pelos *serviços complementares*, 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 add-ons ou serviços de valor agregado, ele precisa cancelar esses produtos antes que o upgrade Step Up possa ser processado.

9. Um Cliente pode fazer o downgrade do pacote durante o período da oferta e ainda usufruir da mesma?

Não, um Cliente que faça o downgrade de um pacote não qualificado (a 13 de janeiro de 21) para um pacote qualificado não se tornará qualificado para participar da promoção

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

Período limitado de oferta que termina a 31 de Março de 2021. À medida que nos aproximamos do final da campanha, os Clientes serão notificados de uma prorrogação que dependerá do desempenho da campanha.

11. Posso pagar por um pacote superior para beneficiar do próximo pacote mais elevado?

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

12. 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.

13. Qual é a garantia de obter a actualização?

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

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

O valor deverá ser pago na totalidade a tempo para que possa qualificar para a oferta de actualização. Assim que a assinatura mensal for paga na totalidade, a actualização será activada no prazo de 48 horas.

15. Os Clientes novos da DStv se qualificação para esta oferta?

Sim,. um novo assinante ingressando em ou após 8 de janeiro de 2021, que fizer o pagamento integral de pelo menos um pacote a mais do pacote em que está a partir de sua data de adesão (“Data Mapeada”), pode ser atualizado para o próximo pacote DStv superior.

16. Os novos Clientes da DStv podem beneficiar desta oferta?

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

17. E os Clientes DStv Bué, Premium e Mega - como beneficiarão desta campanha?

Como os Clientes DStv Premium e Mega já têm acesso a todos os canais, a campanha aplica-se apenas aos Clientes Fácil, Família, Grande, Grande+. Os Clientes Mega podem continuar a beneficiar de outros programas e ofertas especiais que são personalizadas para cada Cliente. Podem procurar as comunicações da DStv no número do seu telemóvel registado ou no ecrã através de Envelope DSD.

18. Quais os Clientes da DStv e GOtv estão EXCLUÍDOS da oferta para obterem uma actualização para o pacote acima?

As seguintes contas da DStv estão *excluídas* desta oferta: VIP; pessoal; comercial; contas pagas 3 meses em avanço; contas anuais; XtraView (pacotes adicionais têm de continuar a ser pagos); Clientes DStv Mega, Bue e Premium

19. 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 1 mês começa após o pagamento que lhe dará acesso ao upgrade para o pacote acima. Uma vez que esta é uma oferta, as 48

horas são o período de processamento para os upgrades produzirem efeito para que possa desfrutar do ciclo de visualização. Tenha em conta que a sua data de pagamento muda passando a ser a data em que aderiu a esta campanha.

20. Sou presentemente 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 NID/Desligação?

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. No caso de um Cliente ter saldo de crédito rateado disponível na conta de seu pacote anterior, o Cliente pode utilizar o crédito pro-rata disponível para fazer upgrade para o próximo pacote mais alto; se o valor do crédito não for suficiente, o Cliente precisará recarregar para usar pro-rata para visualização do pacote superior

21. O que acontece com os Clientes do pedido de débito?

Pagamentos de pedido de débito não serão aceites

22. O que acontece no caso de pagamento insuficiente para a oferta, uma vez que o período de aceitação da oferta tenha expirado?

Se o Cliente fez um pagamento incompleto para uma oferta, o Cliente será notificado e aconselhado a fazer mais pagamentos para se qualificar para a oferta. O Cliente perderá a oferta em caso de pagamento insuficiente. Para Clientes desconectados, o Cliente permanecerá desconectado se nenhum pagamento integral for recebido e os Clientes ativos permanecerão em seu pacote atual.

24. Neste momento estou a usufruir de outra oferta (ou seja, *Double-Double*, *Pay1*, *Get3* e ou 50% de desconto. Estarei habilitado para esta oferta?

Já está a ter o valor máximo, se pretender aderir à promoção ATL, terá que desistir da oferta actual.

- Oferta Double Double: se está no período de mês gratuito pode pagar antes do final da data da próxima factura para obter o benefício
- Pay 1 & get 3: se está no último mês gratuito, pode pagar o pacote que pretender e terá acesso ao upgrade
- 50% de desconto: Pode pagar antes do final da data da próxima e desfrutar da oferta ATL
- Se você tiver recebido alguma das ofertas acima (SMS/Chamada), essa oferta terá prioridade sobre o Step up, a menos que o Cliente entre em contato com a central de atendimento no mesmo dia do pagamento para escolher o Step up

FIM