



## Campanha Step Up – ATL (ANGOLA)

DTT

### PERGUNTAS MAIS FREQUENTES

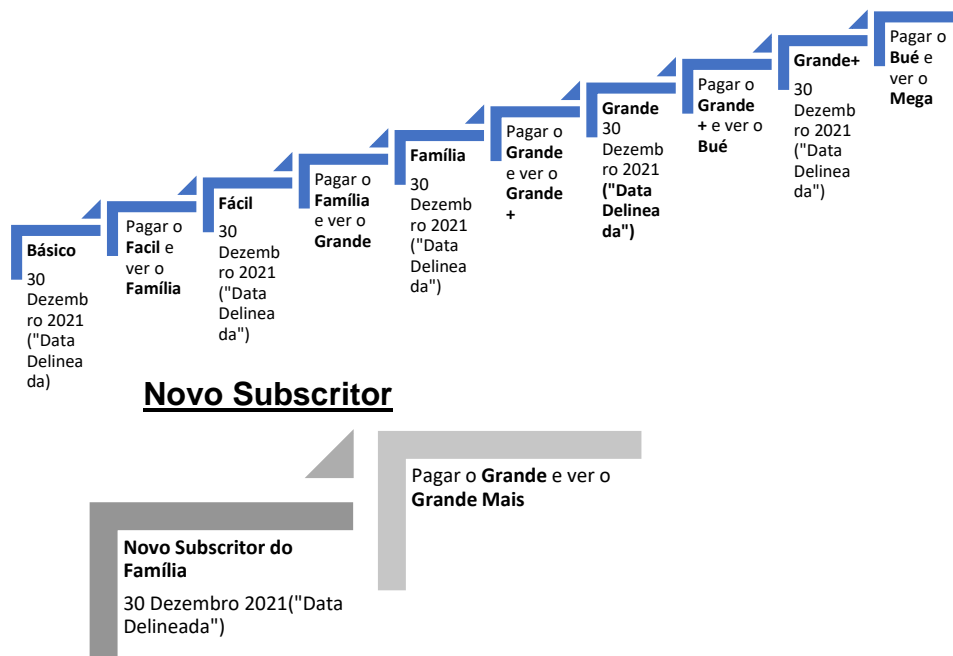
5 de Janeiro de 2022 a 31 de Março de 2021

\*\*\* Para Distribuição Interna Apenas \*\*\*

#### 1. De que se trata esta Promoção?

Esta promoção oferece aos clientes da DStv activos, desconectados e novos elegíveis a oportunidade de pagar o pacote acima do seu pacote normal e visualizar o segundo pacote acima por um tempo limitado. O upgrade depende do pacote em que o cliente se encontra a 5 de Janeiro de 2022 ou da data de adesão após 5 de Janeiro de 2022. Por exemplo: Se um cliente estiver no DStv Grande, mas pagar uma subscrição DStv Grande Mais, esse cliente terá o upgrade para o DStv Bué gratuitamente por um período limitado de 30 dias.

#### Subscritores Activos/Desconectados



## 2. **Por que motivo a MultiChoice está a realizar esta oferta aos clientes?**

A MultiChoice continua empenhada em oferecer a melhor experiência de entretenimento audiovisual contando as melhores histórias locais e internacionais, proporcionando acesso a emocionante/intensa acção desportiva e notícias ao minuto, bem como as séries, filmes, documentários e entretenimento infantil líderes internacionais.

## 3. **Quem é elegível para esta oferta da Campanha Step Up?**

Esta promoção está aberta a:

- 3.1 consumidor em Angola;
- 3.2 subscritor da DStv activo, desconectado ou novo elegível; e
- 3.3 subscritor activo ou inactivo elegível que faz o pagamento integral em dinheiro de pelo menos um pacote acima do último pacote activo em que se encontrava a 30 de Dezembro de 2021

(“Data Delineada”) ou

- 3.4 um novo subscritor cuja adesão ocorra em ou após 30 December 2021, que faz o pagamento integral de pelo menos um pacote acima do pacote em que se encontra na sua data de adesão (“**Data Delineada**”), para ter o upgrade para o pacote da DStv acima no mercado, dentro de um período de 48 horas a partir da data de pagamento. Qualquer upgrade com base no pagamento que fez só será válido para a duração do Período da Promoção e para 1 ciclo de facturação.

Para evitar dúvidas, os clientes necessitam de pagar o pacote acima do pacote em que estavam na Data Mapeada para aceder e visualizar o pacote acima seguinte.

## 4. **Como é que os clientes se qualificam para esta promoção Step Up?**

Os clientes novos, activos e desconectados que pagarem o pacote mais caro do que o seu pacote normal serão elegíveis para um upgrade. Um cliente pode participar nesta promoção a qualquer momento, desde que pague o valor total do pacote acima seguinte. Se um cliente optar por participar nesta Promoção a meio do ciclo de facturação existente, poderá pagar a subscrição do pacote acima seguinte para iniciar um novo ciclo de facturação. O cliente receberá um crédito pelos dias restantes no seu ciclo de facturação existente.

## 5. **Que clientes não são elegíveis para esta promoção?**

Os clientes da DStv que pagaram um ano de subscrição já recebem 1 mês grátis de visualização e, assim, não se qualificam para esta oferta.

Os seguintes clientes não serão elegíveis para participar na promoção:

- Clientes que paguem anual ou antecipadamente
- Clientes que se encontram no DStv Bué e DStv Mega na data delineada
- Os clientes que façam o downgrade durante o Período da Promoção onde estavam originalmente delineados, ou seja, os clientes DStv Grande Mais que fizerem o downgrade para Grande durante a promoção não poderão participar na promoção. No entanto, um cliente DStv Fácil que paga o DStv Família, tem upgrade para o DStv Grande e passa para o DStv Básico no final do seu ciclo de visualização, ainda é elegível para participar na campanha.

**6. Estou desconectado há meses; durante quanto tempo devo ficar conectado para ser elegível para esta promoção?**

Esta promoção está aberta a todos os clientes DStv Grande Mais, DStv Grande, DStv Família, DStv Fácil e DStv Básico desconectados a partir de 5 de Janeiro de 2022. Não importa há quanto tempo a conta do cliente foi desconectada, todos os clientes do DStv Grande Mais, DStv Grande, DStv Família, DStv Fácil desconectados têm a possibilidade de participar.

**7. O que acontece com os dias restantes que eu tinha na minha promoção existente antes do upgrade para um pacote acima?**

A conta do cliente será compensada proporcionalmente para ter dias de visualização adicionais no pacote acima. Se o crédito não for suficiente para cobrir os dias de visualização adicionais, os créditos permanecerão na conta corrente do cliente.

**8. O que acontece aos meus pacotes adicionais que tinha no meu pacote anterior?**

Esta promoção aplica-se apenas ao pacote principal e não a pacotes adicionais; os clientes terão de pagar taxas adicionais pelos pacotes adicionais ao preço normal. Os pagamentos efectuados devem incluir pacotes adicionais, serviços de valor acrescido, etc. que estão activos na conta, para que o upgrade seja processado. Caso o cliente não deseje continuar a visualizar os pacotes adicionais ou os serviços de valor acrescido, necessita de cancelar esses produtos, antes do upgrade da campanha Step Up ser processado.

**9. Um cliente pode fazer downgrade durante o período da promoção e ainda usufruir da oferta?**

Não, um cliente que fizer downgrade de um pacote não elegível (a 30 de Dezembro de 2021) para um pacote elegível não se tornará elegível para participar na promoção.

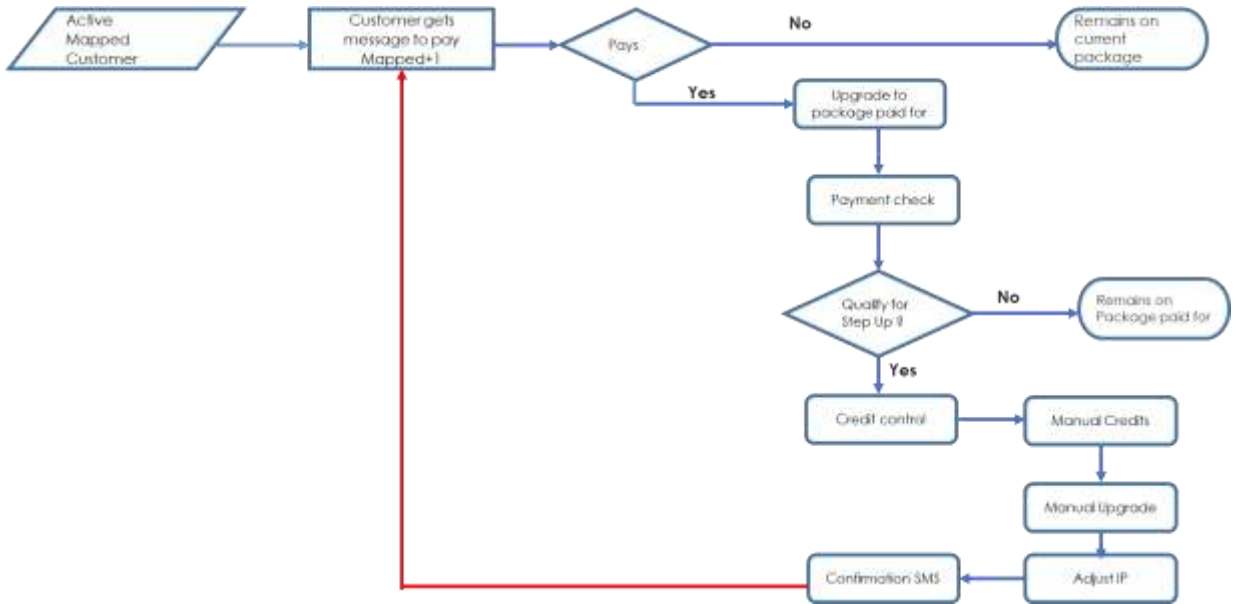
**10. Durante quanto tempo é válida esta promoção Step Up?**

Este é um período de oferta limitada que pode terminar a 31 de Março de 2022.

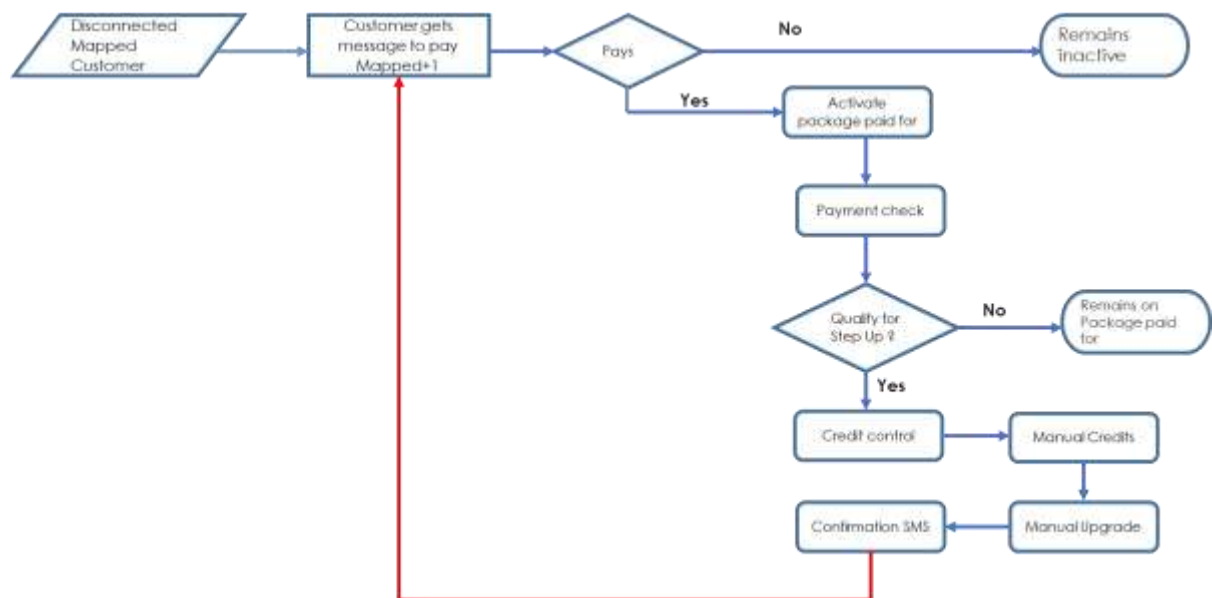
11. **Posso pagar um pacote acima para beneficiar do pacote acima seguinte?**

Sim, pode. Esta oferta dá aos clientes a oportunidade de pagar o pacote acima com base na sua data delineada para visualizar o pacote acima seguinte. Um cliente do DStv Fácil paga o DStv Família e consegue visualizar o DStv Grande, ou seja

**CLIENTE ACTIVO**



## CLIENTE DESCONECTADO



12. **Tenho três descodificadores em três localizações, posso pagar por todos os descodificadores e desfrutar do upgrade em todos eles?**  
Sim, pode pagar as subscrições dos 3 descodificadores e desfrutar da promoção.
13. **Não tenho o valor total para pagar o pacote onde quero fazer o upgrade, posso pagar o que tenho agora?**  
Para participar nesta promoção, deve pagar o valor total do pacote acima seguinte.
14. **Os novos clientes da DStv serão elegíveis para esta promoção?**  
Sim, um novo subscritor cuja adesão ocorra em ou após 30 de Dezembro de 2021, que faça o pagamento integral de pelo menos um pacote acima do pacote em que se encontra na sua data de adesão (“**Data Delineada**”), pode ter o upgrade para o pacote da DStv acima seguinte.
15. **E quanto aos clientes do DStv Bué/Mega - como beneficiarão desta promoção?**  
Os clientes do DStv Bué e DStv Mega não serão elegíveis para participar nesta Promoção.
16. **Terei 2 dias de visualização extras adicionados de volta pelas 48 horas que estou à espera do meu upgrade?**  
O **ciclo de visualização até 30 dias** começa após o upgrade para o pacote acima e, assim, o cliente não é penalizado pelo período de processamento de 48 horas para upgrades. Como se trata de uma promoção, 48 horas é o período de processamento para

que os upgrades tenham efeito, para que aproveite o ciclo de visualização de 30 dias no pacote acima assim que o upgrade for concluído.

**17. Sou actualmente um cliente activo e já paguei um mês inteiro de visualização, ainda posso pagar para ver um pacote com upgrade e o que acontece com o meu NID/Data de desconexão?**

Sim, pode participar nesta promoção pagando o valor total igual ao pacote acima seguinte do pacote em que estava, na data delineada, e terá o upgrade para o pacote acima seguinte em 48 horas. A data da próxima factura/data de desconexão será actualizada e alterada para garantir que possa visualizar o pacote durante 30 dias. Caso um cliente tenha saldo de crédito proporcional disponível na conta do seu pacote anterior, o cliente pode utilizar o crédito proporcional disponível para o upgrade para o pacote acima seguinte; se o valor do crédito não for suficiente, o cliente necessitará de recarregar proporcionalmente para visualizar o pacote acima.

**18. Posso pagar 2 meses consecutivos e ver o pacote com upgrade durante 2 meses?**

Esta promoção estará em vigor de 5 de Janeiro de 2022 até 31 de Março de 2022. O valor total deve ser pago por ciclo de facturação, ou seja, 30 dias ou conforme estipulado pela MultiChoice. Durante o período da promoção, o cliente pode participar 3 vezes, uma vez por ciclo de facturação.

**19. O que acontece aos clientes com ordem de débito?**

Os pagamentos por ordem de débito não serão aceites.

**20. O que acontece em caso de pagamento inferior à oferta, logo que o período de aceitação da oferta tenha expirado?**

Se o cliente tiver feito um pagamento inferior à oferta, será notificado e aconselhado a fazer novos pagamentos para participar da promoção. O cliente perderá a possibilidade de participar nesta promoção caso a diferença de pagamento não seja recebida dentro do período de tempo especificado. Para clientes desconectados, o cliente permanecerá desconectado se o pagamento integral não for recebido e os clientes activos permanecerão no pacote que corresponde ao seu pagamento. Um pagamento integral constitui o pagamento do pacote principal, bem como de quaisquer pacotes adicionais activos e serviços de valor acrescentado activos na conta.

**21. E quanto aos clientes que estão a desfrutar de outra oferta (ou seja, Double-Double, Pay1, Get3 e/ou 10% de desconto? São elegíveis para esta oferta?**

Infelizmente, esta oferta não se aplica aos clientes que já desfrutam de outras ofertas. No entanto, os clientes que desejem participar na promoção Step Up perderão a oferta actual.

**FIM**