



Campanha Salta para o Pacote Acima

Perguntas Frequentes

05 de Janeiro de 2022 a 31 de Março de 2022

1. Do que trata esta oferta DStv?

Esta oferta permite aos Clientes da DStv activos e desconectados (DStv Fácil, DStv Família, DStv Grande, DStv 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 DStv Grande e paga por uma subscrição Grande Mais, esse Cliente será actualizado para o pacote 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 Salta Para o pacote acima?

Esta campanha está aberta a Clientes activos, desconectados e novos dos pacotes DStv Fácil, DStv Família, DStv Grande, DStv Grande Mais.

Os Clientes serão mapeados para o pacote que visualizam no mês 1 de adesão. Os Clientes da DStv têm de pagar por um pacote acima de modo a terem acesso a dois pacotes acima do seu pacote original.

4. Os Clientes novos são elegíveis a Salta Para o pacote acima?

Todos os Clientes que juntarem-se a DStv antes do dia 04.01.2022 são sim elegíveis a oferta. Os Clientes que se juntarem a DStv partir do dia 04.01.2022 em diante não são elegíveis. Os mesmos poderão beneficiar da oferta após 1 mês, contados a partir da sua data de activação.

5. Como é que os Clientes moçambicanos se qualificam para Oferta da Salta Para o pacote acima?

Os Clientes que paguem a tempo as suas subscrições são elegíveis para um upgrade para o pacote superior sem nenhum custo extra. Após o pagamento ser efectuado, os Clientes terão acesso ao upgrade para o pacote acima dentro de 48 horas. Esta oferta aplica-se a Clientes activos e desconectados.

6. Paguei durante um ano pelo meu pacote Grande, como é que me qualifico para esta campanha?

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.

7. 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. 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 têm a chance de participar.

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

O valor referente aos dias remanescentes permanecerá na conta corrente do Cliente.

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

Esta oferta de campanha aplica-se apenas ao pacote principal; O Cliente terá de pagar uma taxa adicional pelos *serviços complementares*, ao preço normal.

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

Caro Cliente, infelizmente nenhum *downgrade* é permitido como parte desta oferta. Só poderá usufruir da oferta se pagar por um pacote superior ao que está subscrito.

11. Por quanto tempo é válida esta Oferta de Campanha Salta Para o pacote acima?

Período limitado de oferta que termina a 31 de Março de 2022. À medida que nos aproximamos do final da campanha, os Clientes serão notificados de uma prorrogação que dependerá do desempenho da campanha.

Aviso para os Agentes da Linha do Cliente: *Com base no desempenho desta campanha, a oferta pode ser descontinuada ao critério da empresa durante esse período. Assim, a data final (i.e. 30 de Março de 2022) **NÃO DEVE SER comunicada publicamente.**

12. 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 superior 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 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.

15. 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.

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

Os Clientes DStv Fácil, Grande, Família, Grande Mais, beneficiarão das actualizações para o pacote acima, 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 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.

19. Quais os Clientes da DStv 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, Bué e Premium

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 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.

21. 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.

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

Esta é uma oferta limitada orientada pelo período de validade destacado acima da Oferta. Portanto, os Clientes que pagarem integralmente pelo pacote superior verão apenas o upgrade gratuito enquanto durar a promoção. 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 é elegível. Nenhum pagamento pode ser aceite além deste período.

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

Pagamentos de pedido de débito não serão aceites.

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

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 activos permanecerão em seu pacote atual.

24. Neste momento estou a usufruir de outra oferta (ou seja, *Double-Double*, *Pay1, Get3* 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