



Oferta Elevar para o Nível Acima
Plataformas DStv e GOtv
Mensagens Importantes e FAQs
1 de Agosto de 2022 – 31 de Outubro de 2022

Perguntas Mais Frequentes

1. Do que trata esta oferta?

Esta promoção é o nosso gesto para oferecer mais valor aos nossos novos clientes activos da DStv/GOtv, dando-lhes o pacote superior seguinte depois de actualizarem os seus dados na App DStv/GOtv. Os clientes da DStv e/ou GOtv terão acesso a esta oferta dentro de 48 horas após o pagamento da subscrição.

2. Por que motivo a DStv/GOtv está a realizar esta oferta aos clientes?

A MultiChoice continua empenhada em oferecer a melhor experiência de entretenimento audiovisual, a contar as melhores histórias locais e internacionais, a dar acesso a acção desportiva de roer as unhas e notícias actualizadas, bem como às principais séries, filmes, documentários e entretenimento infantil internacionais.

3. Como se qualificam os clientes para esta oferta?

Para ser elegível, o cliente deve

- a) Ser um novo cliente que subscreva os serviços da DStv ou GOtv entre **1 de Agosto de 2022 a 30 de Setembro de 2022** (note que os antigos subscritores que adiram aos serviços antes de 1 de Agosto de 2022 não são elegíveis para a oferta);
- b) Ser um cliente activo e permanecer conectado após um mês, ou seja, pagar a subscrição do 2º mês antes do último dia de visualização; e
- c) Actualizar os seus dados através da App.

4. Um cliente pode fazer downgrade durante o período da oferta e ainda assim usufruir da oferta?

Infelizmente, nenhum downgrade é permitido como parte desta promoção.

5. Durante quanto tempo é válida esta oferta?

Esta oferta será válida por um período limitado, de **1 de Agosto** a **31 de Outubro** de 2022. Aplicam-se termos e condições.

6. Um cliente pode pagar por um pacote superior para beneficiar do pacote superior seguinte?

Sim, pode. Esta oferta oferece aos novos clientes da DStv e GOtv a oportunidade de pagar por qualquer pacote e obter um upgrade para o próximo pacote. Por exemplo, no mês 2, se pagar o Compact Plus, terá o upgrade para o Premium. Estamos a tentar incentivar os clientes a pagar por um pacote superior, para que possamos obter mais upgrades. Mesmo no mês 1, pode estar no Family e pagar o Compact Plus e terá o upgrade para o Premium.

7. O que é necessário para que os novos clientes garantam o upgrade após o pagamento da subscrição?

Os clientes são obrigados a fazer o seguinte para garantir o seu upgrade:

- Descarregar a App
- Registar-se na App
- Actualizar os seus dados usando a App DStv/GOtv
- Após concluir este processo, os clientes terão o upgrade para o próximo pacote superior no ciclo de visualização actual e no seguinte
- Os clientes garantem que pagam a subscrição do 2º mês antes do último dia de visualização para permanecer no pacote superior

8. Em que momento o cliente deve pagar para garantir esta oferta após actualizar os seus dados na App DStv/GOtv?

Um cliente pode pagar a qualquer momento a partir de **1 de Agosto de 2022** o pacote actual e o pagamento do próximo mês. Se fizerem o pagamento a qualquer momento

antes do último dia de visualização, terão o upgrade (dentro de 48 horas) para o restante do ciclo de visualização actual e para o próximo ciclo de visualização.

9. Qual é a garantia de obter o upgrade?

Após ter efectuado o seu pagamento e actualizado os seus dados na App e for um subscritor activo após um mês durante o período da oferta, terá automaticamente o upgrade para o próximo pacote superior do seu pacote actual dentro de 48 horas.

10. O que acontece se eu não visualizar os canais adicionais?

Os canais devem aparecer automaticamente no seu EPG (Guia de Programação Electrónico) dentro de 48 horas, se tal não ocorrer, reinicie a procura no seu descodificador. Se mesmo assim não conseguir ver os canais adicionais depois de reiniciar o seu descodificador, por favor, registe os seus problemas na App Self-Service da DStv ou GOtv.

11. Não tenho o valor total para pagar o pacote que quero e obter os canais adicionais; posso pagar o que tenho agora?

Para participar nesta oferta, deve pagar o valor total do pacote escolhido durante a promoção para obter o próximo pacote superior. Por outras palavras, se o cliente não pagar o suficiente para ser um cliente activo no mês seguinte, não estará qualificado para receber esta oferta.

12. O que acontece com os dias restantes que eu tinha no meu pacote anterior antes do upgrade para um pacote superior?

Se o cliente pagar a DStv/GOtv no meio do mês, por exemplo, 15 de Agosto de 2022 após um cliente ter aderido/pago a 1 de Agosto de 2022, o cliente receberá um upgrade dentro de 48 horas, o que significa que o cliente terá 6 semanas do novo upgrade por pagar cedo. O próximo período de factura do cliente permanecerá o mesmo durante a duração da oferta, desde que permaneça conectado.

13. Que clientes da DStv/GOtv estão EXCLUÍDOS da oferta?

- a) Todos os clientes do DStv Premium e GOtv Supa
- b) Os clientes que subscreverem antes de 1 de Agosto de 2022 não são elegíveis para participar nesta oferta
- c) Contas de Pessoal da DStv

- d) Contas VIP da DStv
- b) Clientes do DStv Business

14. Que App necessito de descarregar para me qualificar para esta oferta?

Os clientes necessitam de descarregar a App MyDStv ou MyGOtv para actualizar os seus dados.

15. O que acontece se o cliente não tiver um smartphone?

Os clientes podem visitar qualquer uma das sucursais da DStv/GOtv para receber assistência do Representante de Atendimento ao Cliente que os ajudará a actualizar os seus dados na App.

16. O que acontece após o termo da oferta?

Quando a visualização do upgrade terminar a 31 de Outubro de 2022, recomendamos que pague a visualização com upgrade e continue a desfrutar dos programas adicionais. Se não pagar pela visualização com upgrade, a conta voltará ao pacote original.

17. O pacote com upgrade do cliente ficará visível na sua App DStv/GOtv?

Os clientes terão apenas o seu pacote da DStv/GOtv subscrito visível na App. No entanto, o cliente ainda acederá aos canais disponíveis no seu pacote com upgrade. Por exemplo, se um cliente do DStv Compact tiver tido upgrade para o DStv Compact +, o cliente visualizará os canais do DStv Compact +. Mas se visualizarem a sua subscrição na App ou ligarem para o call center, o DStv Compact será o seu pacote de visualização actual.

18. Por que motivo os clientes necessitam de esperar 48 horas para terem o upgrade para um novo pacote?

Esforçamo-nos para fornecer o upgrade o mais rápido possível, no entanto, pode levar até 48 horas.

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

Sim, pode, no entanto, o upgrade só é válido de 1 de Agosto de 2022 a 31 de Outubro de 2022. Só poderá visualizar o conteúdo com upgrade durante o período da promoção.

Aplicam-se Termos e Condições. Pode encontrar a programação e alterações à mesma em www.dstv.com e www.gotvafrica.com/

FIM