



Onde o Jogo Nunca Acaba
Plataformas MyDStv e USSD
Angola
Mensagens Importantes e FAQs
7 de Novembro de 2022

Perguntas Mais Frequentes:

1. Do que se trata “Onde o Jogo Nunca Acaba”?

Onde o Jogo Nunca Acaba consta de jogos nas aplicações móveis **MyDStv** e nos pontos de contacto digitais **USSD**, onde os clientes poderão jogar, ganhar pontos a jogar ou efectuar pagamentos para reconexões ou upgrades, tudo com o objectivo de ganhar prémios diários e, eventualmente, o grande Prémio. Os jogos permitem que os nossos clientes participem na febre do futebol e encontrem o conteúdo da FIFA nas nossas plataformas da **DStv**.

2. Por que motivo a MultiChoice está a lançar estes jogos nas plataformas digitais?

A MultiChoice está empenhada em colocar os nossos clientes em primeiro em tudo o que fazemos - comprometemo-nos a activar plataformas de serviço de qualidade e “Focadas no Cliente” que ajudam a gerir as contas da DStv dos nossos clientes com facilidade. Pretendemos deleitar os nossos clientes e permitir que se envolvam connosco enquanto ganham recompensas.

3. Estes jogos exigem que os clientes tenham dados nas aplicações MyDStv?

Sim, os clientes que usam as aplicações móveis necessitam de ter dados para ter uma experiência digital completa. No entanto, os jogos não requerem uma grande quantidade de

dados não tendo, por conseguinte, um alto impacto em termos de custo para os clientes que jogam.

4. Esses jogos exigem que os clientes tenham airtime para aceder aos jogos em USSD?

Os clientes de USSD no Quênia e Gana necessitam de airtime para aceder aos jogos em USSD. No entanto, os demais mercados seguirão os custos normais de self-service exigidos nos seus respectivos mercados.

5. O que acontece quando os clientes têm uma ligação instável à Internet?

Infelizmente, os clientes com problemas de ligações fracas não terão a experiência completa. No entanto, os pontos acumulados pelos clientes não serão perdidos como resultado da ligação à internet.

6. Os clientes poderão continuar o seu jogo depois de serem interrompidos pela fraca ligação à Internet?

Sim, os clientes podem continuar a jogar e os pontos serão recuperados assim que a ligação for restaurada.

Os clientes devem fechar o jogo para permitir que a sincronização aconteça.

7. Os jogos estarão disponíveis para clientes activos e inactivos da DStv?

Sim, clientes activos e inactivos poderão fazer uso das plataformas digitais e jogar os jogos. No entanto, clientes desconectados não poderão girar a roda, necessitam de ser clientes activos para girar a roda.

8. Os clientes poderão manipular a acumulação de pontos ao jogar os jogos?

Não, os clientes não poderão manipular o sistema para ganhar mais pontos. A MultiChoice irá activamente rastrear e identificar possíveis clientes que possam tentar manipular o sistema.

9. O que acontece se os clientes manipularem o sistema para ganhar mais pontos?

Os clientes, identificados por manipular o sistema, serão impedidos e desqualificados para ganhar quaisquer prémios.

10. Que mercados terão acesso aos jogos nas plataformas digitais?

Os recursos de Gamificação estarão disponíveis para clientes da DStv em **Angola, Botswana, Gana, Etiópia, Quénia, Malawi, Moçambique, Namíbia, Nigéria, Tanzânia, Uganda, Zâmbia e Zimbabué.**

11. Que clientes da DStv terão acesso a estas soluções?

Os seguintes clientes da DStv terão acesso a estas soluções digitais:

DStv

- Premium/Bué/Mega
- Compact Plus/ Grande mais
- Compact/ Grande
- Family/Família/Shangwe/Confam
- Access/ Fácil/Yanga
- Lite/ Básico/Bomba/Padi

12. Quais são os requisitos para os clientes acederem a esses jogos nas plataformas digitais?

Os clientes só necessitam de descarregar a aplicação ou usar códigos USSD da MultiChoice nos seus respectivos países.

13. Quais são os requisitos para os clientes começarem a jogar?

Os clientes devem ser:

- Clientes da DStv activos/inactivos (clientes desconectados não poderão girar a roda).
- Entrar nas plataformas usando as credenciais correctas
- Aceitar os TC e indemnização para participar

14. O que acontece se o cliente não aceitar os TC?

Os clientes que optarem por não aceitar os TC regressarão à página inicial e continuarão com as opções de self-service. A página inicial exibirá ainda a **opção do menu** de jogos para os clientes se estes decidirem participar posteriormente. Os clientes necessitam de aceitar os Termos e Condições para participar.

15. O que será exibido nas aplicações móveis se os clientes aceitarem os TC?

Se o cliente aceitar os TC, a aplicação móvel exibirá:

- Pontos ganhos pelo cliente até agora (incluindo os 100 pontos oferecidos por entrar)
- Quantos pontos são necessários para girar a roda
- Como ganhar mais pontos para poder entrar no concurso de girar a roda
- Um avatar (e a possibilidade de edição pelo cliente)

16. Que jogos os clientes irão jogar nas plataformas digitais?

Os clientes na aplicação móvel podem seleccionar os jogos disponíveis exibidos nas plataformas digitais. Os clientes podem esperar jogos diferentes quinzenalmente.

17. Que actividades os clientes podem realizar para ganhar mais pontos?

Os clientes terão opções de:

- Entrar
- Fazer upgrades de pacotes
- Actualizar dados,
- Jogar durante mais tempo (Jogar mais tempo permite mais oportunidades de pontuar).

18. O que acontece quando um cliente selecciona um jogo?

Os clientes terão a opção de **começar a jogar** e ver **como jogar o jogo**.

- Se os clientes seleccionarem a **opção para ver como jogar**, os detalhes de como jogar serão exibidos com a opção de voltar à página inicial do jogo ou começar a jogar.
- Se os clientes seleccionarem a **opção de começar a jogar**, o cliente poderá continuar a jogar. O cliente será informado que se estiver num pacote superior pode ganhar pontos mais altos e a opção de upgrade será apresentada (se a opção de upgrade for seleccionada, o cliente será encaminhado para o processo de upgrade existente na aplicação móvel).

19. Os clientes terão a mesma classificação para ganhar pontos?

Não, a cada pacote DStv é atribuída uma classificação que funcionará como um multiplicador de pontuação para os pontos ganhos ao jogar o jogo. Tal permite que os clientes acumulem pontos para atingir a pontuação de 1000 necessária para se qualificarem para girar a roda.

- As classificações do multiplicador de pacotes são baseadas no nível do pacote DStv, quanto mais superior for o pacote, maior a classificação.
- A classificação do multiplicador do pacote usada para o cálculo será baseada no pacote activo que o cliente subscreve ou no estado do pacote desconectado no momento em que os clientes jogam o jogo (ou seja, se o cliente fizer um upgrade ou reconectar o seu pacote após o jogo, o multiplicador de classificação do pacote só será aplicado quando iniciar um novo jogo).

20. Qual é a classificação para os diferentes pacotes?

Por favor, ver a tabela abaixo para pontos de classificação:

Pacote	Classificação (Multiplicador de Pontos)
Cliente Desconectado	1
Lite/ Básico/ Bomba/ Padi	2
Access/ Fácil/ Yanga	2.5
Family/Família/ Shangwe/ Confam	4.5
Compact/ Grande	9
Compact Plus/ Grande Mais	9.5
Premium/ Bué/ Mega	10
100% Premium	15

21. Como são calculados os pontos?

O cálculo para a contagem de pontos é o seguinte: **(número de rodadas ganhas / pontuação de golos * 10pts) * classificação do multiplicador de pacotes = total de pontos ganhos**

22. Os clientes podem manter os seus pontos ganhos?

Sim, os clientes que usam as aplicações móveis poderão manter os pontos não utilizados (optando por não girar a roda). Os pontos não utilizados ganhos nas plataformas MyDStv serão sempre adicionados ao total de pontos e exibidos ao cliente. No entanto, os clientes que usam a plataforma USSD não poderão manter os pontos não utilizados.

23. O que acontece se os clientes girarem a roda?

Os clientes que giram a roda são elegíveis para ganhar os Prémios abaixo de acordo com TC:

- Voucher diário

- Entradas para o sorteio principal do grande prémio
- Ganhar mais pontos permitirá que os clientes obtenham pontos suficientes para se qualificarem para girar a roda novamente (somente App)
- Rodada extra (somente App)

24. Quais são os requisitos para girar a roda na App?

Os clientes só necessitam de ganhar 1000 pontos para desbloquear a funcionalidade Girar a Roda na App.

25. Como ganharão entradas os clientes para o sorteio principal do grande prémio?

Os clientes só necessitam de girar a roda para entrar no sorteio principal. As entradas para o sorteio serão atribuídas aos clientes como um prémio da roda.

26. Qual é o grande Prémio do sorteio?

O grande prémio do sorteio final é um voucher de viagem totalmente pago no valor de **USD 15, 000**.

27. A plataforma USSD terá os mesmos jogos que as aplicações móveis?

Não, a plataforma USSD será configurada para hospedar um jogo **Trivia Pursuit** de futebol a ser actualizado diariamente, onde os clientes deverão responder a todas as perguntas correctamente para se qualificar para girar a roda.

28. Que comunicação os clientes podem esperar ao usar as plataformas?

Os clientes que usam as aplicações móveis podem esperar lembretes de notificação push sobre os novos jogos adicionados à plataforma ou quando um bónus de pontos está disponível para os clientes aumentarem os seus pontos mais rapidamente do que o normal.

29. O que acontece quando o cliente ganha os prémios diários (voucher)?

Caso o cliente ganhe os prémios diários, poderá visualizar na plataforma digital:

- Uma mensagem de parabéns
- Um pedido para que confirme os seus dados pessoais ou faça o upgrade para que possa ser contactado

- Assim que os detalhes forem enviados com êxito, a app exibirá uma mensagem a agradecer ao cliente por enviar os seus dados, os clientes terão a opção de seleccionar entre os vouchers disponíveis.
- Uma vez seleccionado, o cliente receberá um número de voucher que pode ser resgatado.

Se o cliente ganhar os prémios diários, poderá visualizar o seguinte na plataforma **USSD**:

- Clientes que tiverem a oportunidade de girar a roda, a roleta dará aos clientes a opção de **entrar no sorteio** ou **ganhar um voucher** ou **girar a roda novamente**.
- Os clientes têm a opção de **participar no sorteio**, o ecrã exibirá uma mensagem de parabéns para confirmar que o cliente entrou no sorteio.
- Os clientes que tiverem a opção de **ganhar um voucher**, o cliente receberá uma SMS com o número do voucher e como resgatá-lo.
- Os clientes que têm a opção de **girar a roda** novamente, os clientes irão girar a roda para ter outra possibilidade de ganhar um prémio diário.

30. O que acontece quando um cliente ganha uma entrada para o sorteio principal?

Os clientes entrarão no sorteio principal que terá lugar a **23 de Dezembro de 2022** para ter a possibilidade de ganhar um grande prémio.

31. Como terão os clientes acesso à participação USSD nesses jogos?

Os clientes **USSD** necessitarão de fazer o seguinte:

- **Entrar** na plataforma USSD
- **Opção de Exibição de Jogos no Menu Principal** – o menu principal de USSD incluirá a opção de Jogos de Futebol
- **Seleccionar a Opção de Jogo** – o cliente deverá inserir o valor numérico associado à opção Jogos, conforme exibido no menu principal
- **Opção para o cliente fazer o upgrade do pacote** – os clientes desconectados terão opções para reconectar o seu pacote da DStv antes de serem informados para seleccionarem um jogo. Os clientes inactivos e activos terão acesso para jogar os jogos, porém, apenas clientes activos podem girar a roda.
- **Exibir Opções de Jogo** – se o cliente tiver rodadas existentes (ou seja, rodadas acumuladas de rodadas anteriores), as opções de jogos exibirão as opções para **Girar a Roda** ou **Jogar Trivia Pursuit**.

- Se o cliente não tiver rodadas existentes, as **opções de Jogos** exibirão a opção **Jogar Trivia Pursuit**
- **Exibir perguntas do Jogo Trivia Pursuit** – os clientes terão perguntas de escolha múltipla para responder. Cada rodada do jogo será composta por 3 perguntas e cada resposta possível será associada a um valor numérico que o cliente necessitará de captar para responder à pergunta.
- **Responder a Perguntas** – assim que o cliente obtiver uma resposta, o sistema passará para a próxima pergunta. Os clientes não poderão voltar à pergunta anterior, uma vez que tenham captado uma resposta.
- **Exibir Resultados das respostas** – os clientes receberão uma mensagem de parabéns se tiverem respondido correctamente a todas as perguntas.
- Se o cliente não obtiver todas as respostas correctamente, será informado e terá a opção de **sair do jogo** ou **jogar novamente** ou **voltar ao menu principal**.

32. Os clientes terão selecção de idioma nessas plataformas digitais?

Os clientes terão o inglês como idioma padrão, excepto os clientes de Angola e Moçambique que terão o português como idioma padrão.

33. O que acontece quando os clientes não conseguem aceder aos jogos nas plataformas digitais?

Todos os clientes com dificuldades técnicas nas aplicações **MyDStv** e **USSD** podem usar o recurso de chat em directo no website, a aplicação MyDStv, a página DStv no Facebook e no Twitter para obter assistência.

34. Com quem os clientes podem entrar em contacto caso tenham dificuldades para resgatar os seus vouchers?

Os clientes podem entrar em contacto pelo endereço de email abaixo para obter ajuda com qualquer dúvida sobre os vouchers: multichoiceafrica@tlcrewards.com

FIM