



Campanha Step Up – ATL “Sobe de pacote Aonde? Na DStv”

DTH

Mensagens Importantes e FAQs

25 de Janeiro de 2023 a 31 de Março de 2023

***** EXTERNA *****

MENSAGENS IMPORTANTES:

- **5 de Janeiro de 2023** é a “**Data de Designação**” para os clientes serem elegíveis para um upgrade. Os novos subscritores terão a sua “**Data de Adesão**” como a sua “**Data de Designação**” para serem elegíveis para um upgrade.
- “**Pacote Designado**” é o pacote da DStv onde o cliente estará activo a **5 de Janeiro de 2023**. Para os novos subscritores, o seu “**Pacote Designado**” será o pacote que subscreverem na data de adesão (entre **5 de Janeiro de 2023 e 31 de Março de 2023**).
- Esta é uma **OFERTA LIMITADA**. Aplicam-se Termos e condições.

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES

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 Designado” e visualizar o segundo pacote acima por um tempo limitado. O upgrade depende do pacote em que o cliente estava a 5 de Janeiro de 2023 ou da data de adesão após 5 de Janeiro de 2023. Por exemplo: Se um cliente estiver no Grande, mas pagar uma subscrição do Grande Mais, esse cliente terá o upgrade para o Premium gratuitamente pela duração do seu ciclo de facturação.

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

Esta oferta é o nosso compromisso em oferecer a melhor experiência de entretenimento audiovisual contanto 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. A nossa prioridade-chave é colocar as necessidades dos nossos clientes no centro de tudo o

que fazemos. Ouvimos os nossos clientes para compreender as suas vidas em mudança e proporcionar o que mais lhes interessa.

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

Para ser elegível para esta oferta, deve:

- 3.1 ser um subscritor da DStv em Moçambique activo, desconectado ou novo; e no DStv Básico, DStv Fácil, DStv Família, DStv Grande, DStv Grande Mais a 5 de Janeiro de 2023 (“Data Designada”);
- 3.2 efectuar o pagamento integral de pelo menos um pacote acima do pacote em que estava a 5 de Janeiro de 2023 (“Data Designada”); ou
- 3.3 ser um novo subscritor cuja adesão ocorra em ou após 5 de Janeiro de 2023, que faz o pagamento integral de pelo menos um pacote acima do pacote em que está na sua data de adesão.

4. E se eu pagar a meio do ciclo de facturação?

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 seguintes clientes não serão elegíveis para participar na promoção:

- Clientes que paguem anual ou trimestralmente ou mais de um mês de cada vez
- Clientes com ordem de débito
- Clientes que estão no DStv Mega/Bué/Premium na “Data Designada”
- Clientes do DStv Business
- Clientes que subscrevam apenas um canal individual e.g. Muralha da China, pacote francês ou indiano
- Clientes que pagam apenas o pacote Designado ou um pacote abaixo do Pacote Designado.

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 do DStv Grande, Família, Fácil e Básico desconectados a partir de 25 de Janeiro de 2023. Não importa há quanto tempo a conta do cliente foi desconectada.

- 7. O que acontece com os dias restantes que eu tinha no meu pacote existente antes do upgrade para um pacote acima?**
A conta do cliente será creditada com os dias restantes no “Pacote Designado”.
- 8. Esta Promoção aplica-se a pacotes adicionais?**
Não, esta promoção aplica-se apenas ao pacote principal e não a pacotes adicionais. Os clientes que têm pacotes adicionais e serviços de valor acrescido necessitarão de pagar os pacotes adicionais e os serviços ao preço normal para continuarem a desfrutar desses serviços. Os clientes com Xtraview ou PVR activo nas suas contas, devem efectuar os pagamentos destes, para que o upgrade possa ser 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 do Premium/Mega/Bué durante o período da promoção e ainda usufruir da oferta?**
Não, todos os clientes Mega/Premium/Bué que fizerem downgrade a partir de **5 de Janeiro de 2023** não serão elegíveis para participar na promoção.
- 10. Durante quanto tempo é válida a Promoção Step-Up?**
Este é um período de oferta limitada que começa a 25 de Janeiro de 2023 e termina a 31 de Março de 2023.
- 11. Posso pagar um pacote acima para beneficiar do pacote acima seguinte?**
Sim, pode. Os clientes podem pagar por qualquer pacote superior elegível com base na sua “Data Designada” para receber o upgrade para o pacote acima seguinte. Um cliente no Básico pode optar por pagar o Grande e ver o Grande Mais.
- 12. Tenho três descodificadores em localizações diferentes, 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.
- 14. Os novos clientes da DStv serão elegíveis para esta promoção?**
Sim, um novo subscritor cuja adesão ocorra em ou após 25 de Janeiro de 2023, que

faz o pagamento integral de pelo menos um pacote acima do pacote em que está na sua data de adesão, será elegível para o upgrade para o pacote da DStv acima seguinte. Os clientes terão de aderir a um pacote participante para acederem à promoção.

15. E quanto aos clientes do DStv Mega/Premium/Bué - como beneficiarão desta promoção?

Os clientes Premium/Mega/Bué não serão elegíveis para participar nesta Promoção.

16. Quanto tempo leva à MultiChoice activar o upgrade?

Sujeito a dependências do sistema, o upgrade pode ser activado dentro de 48 horas após a recepção pela MultiChoice do pagamento. Se o upgrade não for activado dentro deste período de tempo, o cliente deve notificar a MultiChoice, que activará o upgrade dentro do menor período possível após a notificação

17. 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.

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

Não, não pode pagar mais do que um mês de cada vez para desfrutar da promoção. 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 não pode participar mais que 3 vezes, uma vez por ciclo de facturação.

19. E quanto aos clientes que estão a desfrutar de outra oferta (ou seja, 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.

FIM