



Moçambique

Campanha Step Up – “É Só Subir”

DTT

Mensagens Importantes e Perguntas

15 de Janeiro de 2024 a 31 de Março de 2024

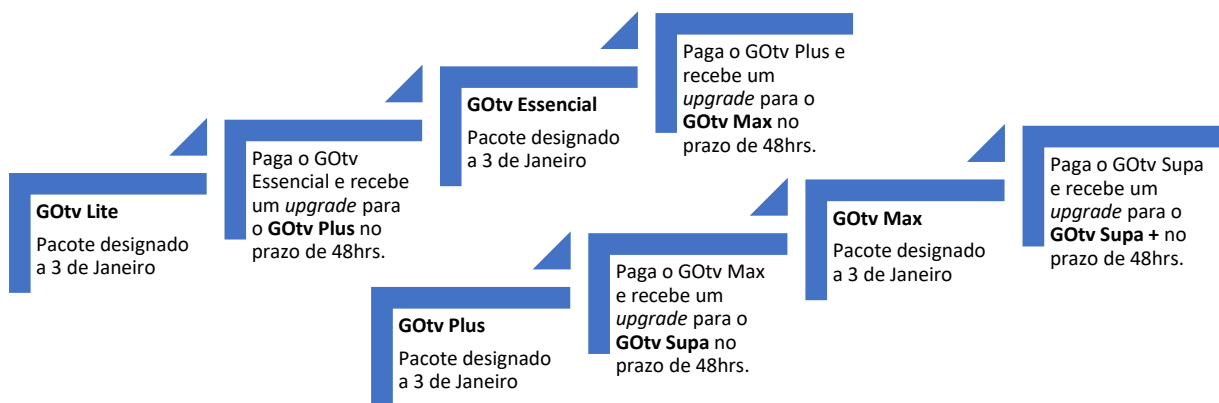
*** EXTERNO ***

PERGUNTAS FREQUENTES

1. De que se trata nesta Promoção?

Esta promoção oferece aos Clientes da GOtv 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 8 de Janeiro de 2024 ou da data de adesão após 8 de Janeiro de 2024. Por exemplo: Se um Cliente estiver no GOtv Plus, mas pagar uma subscrição do GOtv Max, esse Cliente terá o *upgrade* para o Supa gratuitamente pela duração do seu ciclo de facturação.

Subscritores Activos/Desconectados



Novo Subscritor

Tal como o ilustrado acima, quaisquer novos Clientes que adiram entre **8 de Janeiro de 2024 e 31 de Março 2024** podem pagar qualquer pacote para verem o segundo pacote superior do “Pacote Designado”.

2. Por que motivo a GOtv está a realizar esta oferta aos Clientes?

Esta oferta está em linha com o nosso compromisso em 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 GOtv em Moçambique activo, desconectado ou novo; e no GOtv Lite, GOtv Essencial, GOtv Plus ou GOtv Max a 8 de Janeiro de 2024 (“Data de Mapeamento”);
- 3.2 efectuar o pagamento integral de pelo menos um pacote acima do pacote em que estava a 8 de Janeiro de 2024 (“Data de Mapeamento”);
- 3.3 ser um novo subscritor cuja adesão ocorra em ou após 8 de Janeiro de 2024, 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 que estão no GOtv Supa e GOtv Supa + na “Data de Mapeamento”;
- Clientes com ordem de débito; e,
- Clientes que pagam apenas o pacote de subscrição ou que façam *Downgrade*.

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 inactivos e activos dos pacotes GOtv Max, GOtv Plus, Essencial e Lite. Não importa a quanto tempo a conta do Cliente foi desconectada. A oferta correrá de 15 de Janeiro a 31 de Março de 2024.

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. Um Cliente pode fazer o *downgrade* do Supa/Supa+ durante o período da promoção e ainda usufruir da oferta?

Não, todos os Clientes que fizerem o *downgrade* entre **8 de Janeiro e 31 de Março 2024** não serão elegíveis para participar na promoção.

9. Durante quanto tempo é válida a Promoção Step-Up?

Este é um período de oferta limitada que começa a **15 de Janeiro de 2024 e termina a 31 de Março de 2024**.

10. 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/Mapeada” para receber o *upgrade* para o pacote acima seguinte. Um Cliente do GOtv Lite pode optar por pagar o GOtv Plus e ver o GOtv Supa.

11. 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.

12. Quanto tempo leva à activar o *upgrade*?

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

13. 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.

14. 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 GOtv. Durante o período da promoção, o Cliente não pode participar mais que 3 vezes, uma vez por ciclo de facturação.

15. 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