



## **Campanha As estrelas Em Sua Casa**

**DStv**

**Angola**

**Mensagens Importantes e FAQs**

**19 de Dezembro de 2022 a 24 de Janeiro de 2023**

**\*\*\* Externo \*\*\***

### **PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQs):**

#### **1. Do que trata esta promoção?**

Esta oferta é o nosso gesto para oferecer ainda mais valor aos nossos clientes durante este período. Estamos a oferecer aos clientes da DStv acesso a todos os canais disponíveis no pacote superior seguinte assim que pagarem a sua subscrição actual na íntegra. Por exemplo: se um cliente estiver no Grande e pagar por uma subscrição do Grande, esse cliente passará para o Grande Mais gratuitamente, por um período limitado entre **19 de Dezembro de 2022 e 24 de Janeiro de 2023**.

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

A MultiChoice continua empenhada em dar aos nossos clientes acesso à melhor experiência de entretenimento audiovisual, contando as melhores histórias locais e internacionais, apresentando acção desportiva e notícias actualizadas ao minuto, bem como as melhores séries, filmes, documentários internacionais e entretenimento infantil. Esta oferta é também a forma da MultiChoice agradecer aos nossos valiosos clientes pelo seu apoio contínuo.

#### **3. Quem se qualifica para esta oferta da Campanha?**

Clientes novos, activos e desconectados podem participar desta oferta. Clientes novos (incluindo aqueles que recebem gratuitamente 1 ciclo de visualização mensal), activos que permanecem conectados e clientes desconectados que reconectam as suas subscrições

qualificam-se para um upgrade para o pacote superior seguinte sem custo adicional. Aplicam-se termos e condições.

#### **4. Como se qualificam os clientes para esta Promoção?**

Clientes novos, activos e desconectados que paguem o seu pacote actual do ciclo de pagamento de Dezembro e Janeiro qualificam-se para este upgrade. Para beneficiar da promoção, os clientes necessitam de estar activos de 19 de Dezembro a 24 de Janeiro para ver o pacote superior seguinte antes do fim do período de promoção a 24 de Janeiro de 2023.

#### **5. Que clientes não se qualificam para esta promoção?**

Os seguintes clientes não são elegíveis para participar na promoção:

- Clientes que fizerem downgrade do seu pacote durante o período da promoção, por exemplo, os clientes do DStv Bué que fizerem o downgrade para o Grande Mais durante a promoção, não poderão participar na promoção.

#### **6. Durante quanto tempo é válida esta Oferta de Campanha?**

A campanha será válida de **19 de Dezembro de 2022 a 24 de Janeiro de 2023**.

#### **7. Posso pagar um pacote superior para beneficiar do pacote superior seguinte?**

Sim, pode. A promoção oferece aos clientes a oportunidade de pagar o seu pacote actual e visualizar o pacote acima ou pagar por um pacote superior para visualizar o pacote superior seguinte do que pagaram.

#### **8. A visualização do Catch-Up estará disponível no pacote superior?**

A visualização do Catch-Up estará disponível no pacote que foi pago.

#### **9. Qual é a garantia de obter o upgrade?**

Assim que o pagamento do pacote actual ou superior for efectuado, a sua conta passará para o pacote superior em 48 horas.

**10. Estou desconectado há meses; durante quanto tempo devo estar conectado para me qualificar para esta promoção?**

Não importa há quanto tempo a conta do cliente foi desconectada, assim que o cliente reconectar, estará qualificado para a promoção.

**11. Que pacotes da DStv são elegíveis para esta oferta?**

Os clientes da DStv com os seguintes pacotes qualificar-se-ão para esta oferta:

**DStv Grande Mais, DStv Grande, DStv Família, DStv Fácil, DStv Básico**

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

A cobrança da conta do cliente não será afectada, os clientes que pagarem pelo pacote actual terão acesso ao pacote superior seguinte desde que estejam activos até ao dia 24 de Janeiro de 2023.

**13. O que acontece com meus pacotes adicionais que tinha no meu pacote anterior?**

Esta promoção aplica-se apenas ao pacote principal e não aos adicionais; os clientes necessitarão de pagar taxas adicionais pelos adicionais ao preço normal. Os pagamentos efectuados devem incluir pacotes adicionais, serviços de valor acrescido, etc. activos na conta, para que o upgrade seja processado. Caso o cliente não deseje continuar com a visualização dos pacotes adicionais ou serviços de valor acrescido, necessita de cancelar esses produtos, antes que o upgrade da promoção possa ser processado.

**14. Tenho três descodificadores em três locais, posso pagar por todos os descodificadores e usufruir do upgrade em todos?**

Sim, pode pagar pelos 3 descodificadores e usufruir da promoção.

**15. Não tenho o montante total para pagar o pacote que quero fazer upgrade, posso pagar com o que tenho agora?**

Para participar nesta promoção, deve pagar o valor orçamentado do pacote actual para usufruir do conteúdo do pacote superior seguinte.

**16. Os novos clientes da DStv qualificam-se para esta promoção?**

Sim, um novo subscritor que aderir a ou após 19 de Dezembro de 2022, que efectuar o pagamento integral de pelo menos um pacote elegível, passará para o pacote da DStv superior seguinte.

**17. E os clientes do DStv Bué – como irão beneficiar desta promoção?**

Os clientes do DStv Bué não se qualificam para esta oferta porque já têm acesso a todos os canais. A campanha aplica-se apenas aos clientes do **DStv Grande Mais, DStv Grande, DStv Família, DStv Fácil e DStv Básico**. Os clientes da DStv Bué serão notificados com outras ofertas especiais que se aplicam a estes periodicamente.

**18. Sou actualmente um cliente activo e já paguei uma visualização de um mês inteiro. Ainda posso pagar pelo próximo ciclo de cobrança para passar para um pacote superior?**

Sim, pode pagar antecipadamente o seu próximo ciclo de cobrança para aceder ao pacote superior durante o período da promoção. Todos os clientes activos que pagarem o pacote actual poderão visualizar o pacote superior durante o período da promoção.

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

Esta promoção estará em vigor de 19 de Dezembro de 2022 a 24 de Janeiro de 2023. O valor total deve ser pago durante este período para aceder ao pacote superior.

**20. Como saberão os clientes que receberam um upgrade?**

Todos os clientes activos serão notificados através de uma mensagem de parabéns por estarem activos em qualquer um dos pacotes da DStv. Os clientes que estiverem a reconectar também receberão uma mensagem de parabéns quando reconectarem.

**21. O que acontece se não visualizar os canais adicionais?**

Os canais devem aparecer automaticamente no seu EPG (Guia de Programação Electrónico), caso contrário, verificar novamente o seu descodificador. As instruções são as seguintes:

## **Executar uma procura no modelo do descodificador da DStv**

HDPVR (não-Explora)	Explora, HD DStv ou HD Zappers	Descodificadores SD, por exemplo: DSD1131,1132,1110
1. Pressionar o botão Menu	1. Pressionar o botão Menu	1. Pressionar o botão Menu
2. Seleccionar Opções Avançadas	2. Deslizar para a esquerda para o Separador Configurações	2. Seleccionar Opções Avançadas
3. Inserir o pin 9949 (software antigo)	3. Descer para Configurações de Satélite	3. Inserir o pin 9949 (software antigo)
4. Seleccionar Configuração de Rede	4. Seleccionar Redes Domésticas	4. Seleccionar Instalação de Antena
5. Pressionar o botão amarelo no comando	5. Seleccionar Procurar Tudo	5. Seleccionar Procurar Todas as Redes

**NB:** Para modelos mais antigos, é mais fácil reiniciar os descodificadores, pois obriga a uma procura, ou seja (remoção e recolocação do cabo de alimentação).

Se os clientes não conseguirem ver os canais adicionais depois de fazerem a procura novamente no seu descodificador, poderão registar uma questão na App **MyDStv**, ou nos chats em todas as nossas páginas das redes sociais para obter mais assistência.

### **22. Os clientes acederão ao pacote com upgrade em DStv Streaming?**

Infelizmente não. Os clientes que usam o streaming DStv não poderão aceder ao pacote superior seguinte. Apenas os clientes que visualizarem o conteúdo da DStv através do descodificador terão acesso aos canais adicionais.

### **23. O que acontece em caso de pagamento inferior ao montante da promoção após o fim do período de aceitação da oferta?**

Todos os clientes activos que pagaram pelo pacote actual poderão visualizar o pacote superior durante o período da promoção. No entanto, se o cliente tiver efectuado um pagamento inferior ao pacote actual, o cliente só poderá visualizar um pacote superior se o pagamento corresponder ao custo de qualquer pacote.

Para clientes desconectados, o cliente permanecerá desconectado se o pagamento não corresponder a nenhum custo de pacote. Um pagamento integral constitui o pagamento do pacote actual, bem como quaisquer pacotes adicionais activos e serviços de valor acrescentado activos na conta.

**24. E os clientes que estão actualmente a desfrutar de outra oferta (ou seja, Double-Double, Pay1, Get3 e ou 50% de desconto? Também se qualificam para esta oferta?**

Sim, esta oferta será aplicada a todos os clientes activos da DStv que pagaram a sua subscrição.

**FIM**