



## CAMPANHA FESTIVA – O Melhor Presente da TV! Aonde? Na DStv

DTT

**Mensagens Importantes e Perguntas Frequentes**

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

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

### **Perguntas Frequentes:**

**1. Do que se trata esta campanha?**

Esta campanha tem como objectivo oferecer aos Clientes acesso a mais entretenimento a um preço mais acessível. Durante o período desta campanha, oferecemos aos nossos Clientes da DStv acesso a todos canais disponíveis no pacote superior, ao pagarem a sua subscrição actual na íntegra.

Por exemplo: Um Cliente que paga a subscrição do pacote DStv Grande Mais, receberá um *upgrade* gratuito para o pacote DStv Bué.

Esta Campanha correrá de **19 de Dezembro de 2022 a 24 de Janeiro de 2023**.

**2. Por que motivo a MultiChoice está a apresentar esta oferta aos seus Clientes?**

A MultiChoice permanece empenhada em oferecer a melhor experiência de entretenimento audiovisual em Moçambique, contando as melhores histórias locais e internacionais, dando acesso a acção desportiva emocionante e notícias actualizadas, bem como às principais séries, filmes, documentários e entretenimento infantil internacionais.

Esta campanha de reposicionamento também está em linha com a nossa estratégia hiper local e serve como gesto de agradecimento aos nossos Clientes pelo seu apoio e fidelidade contínua.

**3. Que Clientes são elegíveis para esta promoção?**

Todos Clientes da DStv (novos, activos e desconectados) podem beneficiar desta promoção, com a excepção dos Clientes dos pacotes DStv Bué, DStv Premium e DStv Mega.

Para beneficiar da promoção, os Clientes devem pagar pelo seu pacote de subscrição entre os dias **19 de Dezembro a 24 de Janeiro**, e receberão um *upgrade* para o pacote superior sem custo adicional.

Aplicam-se termos e condições.

**4. Que Clientes não são elegíveis para esta Promoção?**

Os seguintes Clientes não são elegíveis para participar na promoção:

- Clientes que fizeram *downgrade* do seu pacote durante o período da promoção.
- Os Clientes dos pacotes DStv Bué/DStv Premium/DStv Mega já têm acesso a todos os canais da DStv, portanto não poderão receber *upgrade* para outro pacote.

**5. 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.

No entanto se for um Cliente do pacote DStv Grande Mais, já receberá o pacote DStv Bué ao pagar pelo seu pacote de subscrição. Portanto não receberá outro *upgrade* ao pagar pelo pacote DStv Bué durante o período desta promoção.

**6. 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 esteve desconectada, assim que o Cliente reconectar, estará qualificado para a promoção.

**7. 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**.

**8. 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 continuarão a pagar pelos pacotes adicionais ao preço normal. Os pagamentos efectuados devem incluir pacotes/serviços adicionais activos na conta, para que o upgrade seja processado.

Caso o Cliente não deseje manter os pacotes/serviços adicionais, deve cancelar os mesmos para poder beneficiar do *upgrade* da promoção.

**9. 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.

**10. Não tenho o valor total para pagar pelo meu pacote de subscrição, posso pagar com o que tenho agora?**

Para beneficiar desta promoção, deve pagar pelo seu pacote actual/outro pacote superior e terá acesso a conteúdo do pacote superior seguinte.

No entanto, o Cliente desconectado permanecerá desconectado se o pagamento não corresponder ao custo do seu pacote de subscrição. Um pagamento integral constitui o pagamento do pacote actual, bem como quaisquer pacotes/serviços adicionais activos na conta.

**11. E os Clientes do DStv Bué/DStv Premium/DStv Mega– como irão beneficiar desta promoção?**

Os Clientes dos pacotes DStv Bué/DStv Premium/DStv Mega já têm acesso a todos os canais, a campanha aplica-se apenas aos pacotes **DStv Base, DStv Fácil, DStv Família, DStv Grande e DStv Grande Mais**.

Os Clientes da DStv Bué/DStv Premium/DStv Mega serão notificados com outras ofertas especiais que se aplicam a estes periodicamente.

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

Sim, pode pagar antecipadamente o seu próximo ciclo de visualização 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.

**13. 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.

**14. Como saberão os Clientes que receberam um upgrade?**

Todos os Clientes activos serão notificados através de uma mensagem de felicitações. Os Clientes que estiverem a reconectar também receberão uma mensagem de felicitações ao reconectarem.

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

Os canais devem aparecer automaticamente no seu EPG (Guia de Programação Electrónico), caso contrário, efectue um scan automático seguindo as instruções abaixo:

**Scan Automático no 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 ao reiniciar o descodificador efectua um scan (remoção e recolocação do cabo de energia).

Se os canais não aparecerem após o Scan Automático, os Clientes deverão entrar em contacto via o aplicativo MyDStv ou a nossa pagina FB para obter mais assistência.

**16. 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.

**Campanha Comercial da DStv:**

- A campanha irá decorrer de **19 de Dezembro de 2022 a 24 de Janeiro de 2023.**

**-FIM-**