



## Campanha Step Up – ATL

DStv

Angola

### 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 “**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 contando 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 a esta oferta, deve:

- 3.1 ser um subscritor da DStv em Angola 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 o 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. Esta oferta dá aos clientes a oportunidade de pagar o pacote acima com base na sua “Data Designada” para visualizar o pacote acima seguinte. Um cliente do Fácil paga o Família e consegue visualizar o Grande. Os clientes podem pagar por qualquer pacote superior para beneficiar. Podem também pagar o Grande para 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 cliente 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 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 do pacote pode ser activado dentro de 48 horas após recepção pela MultiChoice do pagamento. Se o pagamento 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, Double-Double, 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**