



Promoção “Estamos Consigo” – ATL

Moçambique

DStv

FAQs

01 de Maio de 2025 a 31 de Julho de 2025

***** Para Distribuição Externa Apenas *****

Perguntas Mais Frequentes

1. Do que se trata esta promoção?

Esta promoção é um gesto nosso para dar ainda mais valor aos nossos clientes. Os clientes novos, activos e desconectados que estejam activos na DStv podem ver um pacote com um valor superior ao pago, sem custos adicionais.

2. Por que motivo a DStv está a levar esta promoção aos clientes em Moçambique?

A MultiChoice Moçambique continua empenhada em oferecer a melhor experiência de entretenimento audiovisual, a contar as melhores histórias locais e internacionais, a dar acesso a acção desportiva emocionante e notícias de última hora, bem como às melhores séries, filmes, documentários e entretenimento infantil internacionais. Esta promoção é para agradecer aos nossos clientes fiéis pelo seu apoio contínuo e recompensá-los com todos os canais disponíveis no pacote mais alto do que no seu pacote actual.

3. Durante quanto tempo é válida esta promoção?

Esta promoção terá uma duração limitada; terá início a 01 de Maio de 2025 e decorrerá até 31 de Julho de 2025. Aplicam-se os termos e condições.

4. De que forma os clientes em Moçambique se qualificam para esta promoção?

Para se qualificar para a Promoção, devem ser:

- Clientes da DStv activos, desconectados ou novos em Moçambique num Pacote Designado.
- Pague o seu pacote actual e ganhe um upgrade para o pacote superior à nossa conta.
- Clientes que pagam o seu pacote designado.
- Clientes residenciais em geral.
- Clientes que utilizam um descodificador DStv aprovado.
- Um novo subscritor da DStv que adira durante o período da promoção só terá direito a um upgrade a partir do segundo mês.

5. Que pacotes são elegíveis para um upgrade?

Abaixo é apresentada uma lista de todos os pacotes da DStv elegíveis

- Pacote Bué ou Premium: Pague o Bué ou o Premium e ganhe um upgrade para o Mega.
- Pacote Grande Mais: Pague o Grande Mais e ganhe um upgrade para o Bué.
- Pacote Grande: Pague o Grande e ganhe um upgrade para o Grande Mais.
- Pacote Família: Pague o Família e ganhe um upgrade para o Grande.
- Pacote Fácil: Pague o Fácil e ganhe um upgrade para o Família.
- Base Pacote: Pague o Base e ganhe um upgrade para o Fácil.

6. Um cliente pode fazer o downgrade do DStv Mega durante o Período da Promoção e ainda usufruir da Promoção?

Não, todos os clientes Mega que façam downgrade a partir de 1 de Maio de 2025 não poderão participar na promoção.

7. Posso pagar um pacote superior para beneficiar do pacote mais elevado?

Sim, se um cliente fizer upgrade ao seu pacote durante o período da campanha, este ganhará um upgrade para o pacote imediatamente superior àquele pelo qual pagou. Ou seja, pague o DStv Fácil e ganhe um upgrade para o DStv Família ou pague o DStv Grande e ganhe um upgrade para o DStv Grande Mais.

8. Qual é a garantia de obter o upgrade?

Assim que o seu pagamento for efectuado num pacote elegível (excepto DStv Mega), faremos o nosso melhor para fazer upgrade à sua conta.

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

Os novos clientes não são elegíveis durante o primeiro mês de subscrição da DStv. Tornam-se elegíveis a partir do segundo mês, desde que se mantenham no pacote designado ou façam upgrade para um superior.

10. O que acontece se não vir os canais adicionais?

Os canais devem aparecer automaticamente no seu EPG (Guia de Programação Electrónico); caso contrário, faça nova procura no seu descodificador. Se mesmo assim não conseguir ver os canais adicionais depois da nova procura no seu descodificador, registre uma consulta no live chat disponível na aplicação MyDStv ou nas páginas de redes sociais da DStv para obter mais assistência.

11. Não tenho o montante total para pagar o pacote que pretendo e obter canais adicionais; posso pagar o que tenho agora?

Para participar nesta promoção, deverá pagar o valor total durante o período da oferta. *Por outras palavras, se o cliente não pagar o suficiente para se manter activo no seu pacote actual, não terá acesso ao pacote superior. No entanto, o montante que pagarem será creditado na sua conta (ou seja, não serão desconectados, mas não perderão o dinheiro).*

12. O que acontece aos dias restantes do meu pacote anterior antes do upgrade para um pacote superior?

Se o cliente pagar o pacote designado antes ou a 1 de Maio de 2025, ganhará um upgrade para um pacote superior até ao final do dia 31 de Julho de 2025, desde que permaneça activo no pacote designado até 31 de Julho de 2025. Após este período, o cliente regressará ao pacote designado.

13. E se pagar a meio do meu ciclo de facturação?

Caso o cliente aceite a oferta, qualquer crédito restante dos dias não utilizados antes da aceitação da oferta permanecerá na conta do cliente para consumo futuro.

14. Que clientes da DStv estão EXCLUÍDOS da Promoção?

Esta promoção não está aberta a:

- a. Clientes DStv Mega.
- b. Clientes que façam downgrade durante o Período da Promoção.
- c. Clientes DStv Business.
- d. Clientes DStv Stream.
- e. Novos clientes no primeiro mês de visualização.
- f. Contas de trabalhadores, demonstração ou especialistas (VIP, departamentos governamentais etc.): a promoção é válida apenas para clientes residenciais em geral.
- g. Clientes em pacotes independentes, como os pacotes DStv Great Wall, DStv French Plus, Asian, DStv French Touch e Filmes, etc.

15. Tenho três descodificadores em locais diferentes. Posso pagar todos os descodificadores e desfrutar do upgrade em todos eles?

Sim, pode pagar os 3 descodificadores e usufruir da promoção (desde que os descodificadores façam parte dos pacotes elegíveis).

16. Actualmente sou um cliente activo e já paguei por um mês inteiro de visualização; ainda posso participar na Promoção?

Sim, os clientes activos que pagaram um pacote da DStv elegível podem participar. Por exemplo, se pagar o DStv Grande antes ou a 1 de Maio de 2025, irá usufruir do DStv Grande Mais até 31 de Julho de 2025, desde que permaneça activo no pacote designado até 31 de Julho de 2025. Após este período, regressará ao pacote designado.

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

Sim, os clientes podem pagar durante vários meses durante o período da promoção (1 de Maio a 31 de Julho de 2025) para usufruir do pacote com upgrade durante a duração correspondente.

18. Quero pagar um pacote superior. Será que me qualificarei para esta promoção se adicionar ao montante do meu pacote actual o montante de um pacote superior?

Sim, qualifica-se se fizer um carregamento para um pacote superior ou permanecer no pacote designado, desde que o pagamento tenha sido efectuado nos últimos 5 dias.

19. Tenho crédito na minha conta; poderei fazer um carregamento para pagar um pacote superior?

Sim, os clientes com crédito na conta poderão pagar um pacote superior necessário para receber um upgrade para o segundo pacote mais elevado. Os clientes sem crédito terão de pagar o montante total de um pacote superior para participar nesta promoção. Não será obtido crédito de qualquer oferta anterior dada aos clientes.

20. E quanto aos clientes que estão a desfrutar de outra oferta, i.e., Pague 1, Veja 2: Pague1, Veja3 e/ou 50% de desconto? São elegíveis para esta oferta?

Os clientes podem usufruir de outras ofertas ao mesmo tempo com a oferta “Estamos Consigo”.

21. Se tiver o DStv Stream, posso participar na oferta?

Não, esta promoção é exclusiva para subscrições da DStv com descodificadores e não se aplica ao DStv Stream

FIM