

QUESTÕES FREQUENTES

Campanha Recuperação Equipamentos

- 1. Porque querem os meus equipamentos, que já não uso?**

Estamos motivados a revitalizar equipamentos que não estão em uso, impulsionados pelo desejo de preservar o meio ambiente e promover uma qualidade de vida sustentável para as gerações presentes e futuras.
- 2. Quais são os objectivos desta Campanha?**

O principal objetivo da campanha é promover a recuperação de equipamentos, fomentando a economia circular para reduzir a necessidade de produção de novos equipamentos. Além disso, busca-se conscientizar o público em geral sobre a importância de adotar práticas mais sustentáveis.
- 3. Como surgiu a ideia para esta campanha?**

Verificámos que os clientes, por vezes, têm equipamentos TVCABO em casa que não estão a ser utilizados, mas que podem ser recondicionados e voltar a desempenhar a sua função original. Para tal, bastaria que estes fossem devolvidos à TVCABO. Ao recuperar estes equipamentos, evitamos que sejam mal geridos e que contribuam para a má preservação do meio ambiente. Assim, surge a ideia de incentivar os clientes a devolverem os equipamentos que não utilizam, promovendo práticas mais sustentáveis e a economia circular.
- 4. Como é que a TVCABO vai utilizar os equipamentos devolvidos?**

Os equipamentos devolvidos serão cuidadosamente recondicionados, possibilitando que voltem a desempenhar a sua função de disponibilizar serviços de telecomunicações.
- 5. Tenho Box, Router/Modem/ONU e um Telefone, que já não uso. Posso devolver todos?**

Sim, pode devolver todos os equipamentos TVCABO que não estejam em uso, para que sejam devidamente tratados pela TVCABO. No caso de não ser possível o seu reaproveitamento, serão tratados de acordo com os melhores procedimentos, com o objetivo de reduzir o seu impacto no meio ambiente. Se se tratar de uma Box e/ou Router/Modem/ONU em bom estado de conservação e funcionamento, terá a possibilidade de usufruir de um valor em saldo na sua conta corrente, de acordo com as condições da campanha.

6. **Preciso de entregar os equipamentos nas caixas originais, com os respectivos cabos e adaptadores?**

Não é necessário devolver os equipamentos nas suas caixas originais ou com os acessórios. Para usufruir da Campanha, é importante que os equipamentos estejam operacionais e em bom estado de conservação e funcionamento. Ter a caixa e os acessórios é uma vantagem adicional, mas não é obrigatório.

7. **Já não tenho os cabos e os fios, mas os equipamentos estão bons. Posso entregar assim mesmo?**

Sim, pode efetuar a entrega numa loja TVCABO.

8. **Quais são os equipamentos que posso entregar?**

Pode devolver todos os equipamentos TVCABO que não estejam em uso. No entanto, apenas a BOX e o Router/Modem/ONU são elegíveis para a campanha. Todos os equipamentos devolvidos serão devidamente processados. Caso não seja possível o seu reaproveitamento, seguirão os melhores procedimentos, visando assim reduzir o seu impacto no meio ambiente.

9. **O que ganho por entregar os meus equipamentos antigos?**

Para além de estar a contribuir para a preservação do meio ambiente, a TVCABO oferece-lhe também um valor em saldo na sua conta corrente TVCABO, conforme as condições da campanha.

10. **De que forma posso utilizar o saldo que vou ganhar?**

A utilização do saldo em conta corrente é uma decisão do cliente. Por exemplo, pode ser utilizado na mensalidade seguinte, pagando apenas o diferencial.

11. **Existe um limite para a quantidade de equipamentos que posso entregar e um limite para o saldo que posso receber?**

Não há limite para a quantidade de equipamentos que pode ser entregue à TVCABO, assim como para o valor em saldo a receber, dependendo apenas dos equipamentos cumprirem as condições da campanha.

12. **Como posso garantir que os equipamentos que vou entregar estão em bom estado de conservação e funcionamento?**

Quando se dirigir a uma loja TVCABO, todos os equipamentos entregues serão testados na presença do cliente. Posteriormente, o cliente assinará um documento confirmando a entrega e se os equipamentos cumprem ou não os requisitos da campanha.

13. **O que consideram ser o bom estado dos Equipamentos?**

Considera-se em bom estado todo o equipamento com a estrutura não danificada e funcional, ou seja, que liga e desliga sem interrupções e transmite sinal.

14. **Se o equipamento não tiver em bom estado, posso devolvê-lo?**
Sim, pode devolver todos os equipamentos, independentemente do estado em que se encontram. Caso não seja possível o seu reaproveitamento, serão tratados de acordo com os melhores procedimentos, com o objetivo de reduzir o impacto no meio ambiente, não sendo, no entanto, elegível para a campanha.
15. **Se tiver um equipamento que não é elegível para a campanha, posso devolvê-lo?**
Sim, pode devolver todos os equipamentos TVCABO que já não estejam em uso. Todos os equipamentos devolvidos serão tratados devidamente.
16. **Posso entregar a Box mesmo já não tendo o comando?**
Sim, pode entregar a Box sem comando.
17. **Onde posso entregar os meus equipamentos?**
Os equipamentos devem ser entregues numa loja TVCABO à escolha do cliente.
18. **Já fui cliente TVCABO, mas agora já não sou. Mas ainda tenho os equipamentos comigo. Posso entregar?**
Sim, o cliente antigo pode entregar qualquer equipamento TVCABO que já não esteja em uso. Se os equipamentos forem elegíveis para a campanha, o valor será aplicado em saldo na conta TVCABO indicado pelo cliente antigo.
19. **Sou cliente TVCABO, mudei de casa e encontrei equipamento da TVCABO nessa casa. Posso entregar?**
Sim. Pode entregar qualquer equipamento TVCABO, que esteja na sua posse e que já não esteja em uso.
20. **Não sou cliente TVCABO, mudei de casa e encontrei equipamento da TVCABO nessa casa. Posso entregar?**
Sim, pode entregar qualquer equipamento TVCABO que esteja na sua posse e que já não esteja em uso, contribuindo para que os mesmos sejam devidamente tratados, reduzindo assim o seu impacto no meio ambiente. No entanto, não será elegível para aceder à campanha.
21. **Sou Cliente TVCABO e tenho uma conta activa. Como recebo o meu saldo?**
O saldo é disponibilizado na conta TVCABO indicada pelo cliente. Se optar por indicar a sua própria conta, estará imediatamente disponível para utilização, por exemplo, na mensalidade seguinte, pagando apenas o diferencial.
22. **Se eu já não for cliente activo, apesar de ainda ter equipamentos, posso entregar e outra pessoa receber o saldo pelos meus equipamentos?**
Sim, pode solicitar que o saldo seja aplicado noutra conta cliente TVCABO.
23. **Se não quiser voltar a ser Cliente TVCABO, posso passar este saldo para alguém que seja (familiar, vizinho, amigo)?**
Sim, desde que seja solicitado que o saldo seja aplicado numa conta cliente TVCABO

24. **Se não quiser voltar a ser Cliente TVCABO, e não tiver ninguém a quem passar o saldo, posso receber o dinheiro?**

Não poderá receber o dinheiro diretamente, uma vez que, de acordo com as condições da campanha, este será aplicado como saldo numa conta de cliente TVCABO. No entanto, se o cliente não pretender continuar a ser cliente TVCABO e não tiver como atribuir o saldo a outra conta, pode iniciar o processo de rescisão do contrato, sendo que no final do mesmo todos os valores em saldo a favor do cliente serão devolvidos.

25. **Esta campanha tem data para acabar? Até quando posso contribuir?**

A campanha está em vigor por tempo indeterminado, estando o prazo sujeito a alterações sem aviso prévio. Os clientes podem aderir à campanha enquanto esta se mantiver em vigor.

26. **Quero contribuir, mas tenho dúvidas. Como posso esclarecer?**

TVCABO MOÇAMBIQUE:

Em caso de dúvidas pode:

- Consultar o regulamento da Campanha no site da TVCABO: bit.ly/responsabilidadeambiental_mz;
- Dirigir-se a uma loja TVCABO;
- Contactar a linha de apoio ao cliente da TVCABO: 21 480 550 | 82 4800 | 84 4800 | 550 na rede TVCABO | apoio@tvocabo.co.mz