



# PERGUNTAS MAIS FREQUENTES



## O QUE É O MUDA?

O MUDA é um movimento nacional promovido por várias empresas, universidades e associações e pelo Estado Português que assumem, em conjunto, o compromisso de incentivar a participação dos portugueses no espaço digital e ajudar a tirar partido dos benefícios associados aos serviços digitais, disponibilizados por empresas e pelo Estado.

Saiba mais em [www.muda.pt](http://www.muda.pt)

## QUEM SÃO OS PARCEIROS DO MUDA?

Os parceiros promotores MUDA são:

.PT, BPI, Continente, Crédito Agrícola, CUF, EDP, Fidelidade, FNAC, Galp, Google, Hospital da Luz, MEO, Microsoft, Multicare, NOS, OK Teleseguros, Santander, Sapo, Vila Galé e Vodafone.

Saiba mais em [www.muda.pt](http://www.muda.pt)

## O QUE É O CONCURSO “MUDAR É GANHAR”?

O Concurso “MUDAR É GANHAR” é uma ação promovida pela A2D Consulting, Lda, entidade executora do MUDA – MOVIMENTO PELA UTILIZAÇÃO DIGITAL ATIVA. Através do Concurso pretende incentivar a adesão a serviços digitais disponibilizados pelas diversas Entidades Aderentes ao Concurso (adiante melhor identificados), com o objetivo de promover uma utilização digital mais ativa, informada e responsável por parte dos cidadãos.

## EM QUE CONSISTE O CONCURSO?

Por cada serviço digital a que tenha aderido, das Entidades Aderentes, irá receber um código de participação. Pode receber códigos de várias empresas. Quanto mais serviços aderir mais códigos irá receber e mais hipóteses tem de ganhar. Saiba [aqui](#) quais os serviços elegíveis.



## QUAL A DURAÇÃO DO CONCURSO?

O Concurso tem início a 15 de janeiro de 2019 e fim a 3 de maio de 2019.

O período de habilitação, que corresponde ao período de elegibilidade para recebimento de códigos únicos de participação, é de 15 de janeiro de 2019 a 15 de abril de 2019.

O período de participação, que corresponde ao período dentro do qual o participante poderá ativar os seus códigos únicos de participação, é de 15 de janeiro a 30 de abril de 2019.

## QUEM É QUE PODE PARTICIPAR?

Podem participar no Concurso todas as pessoas singulares maiores de 18 anos, residentes em território nacional.

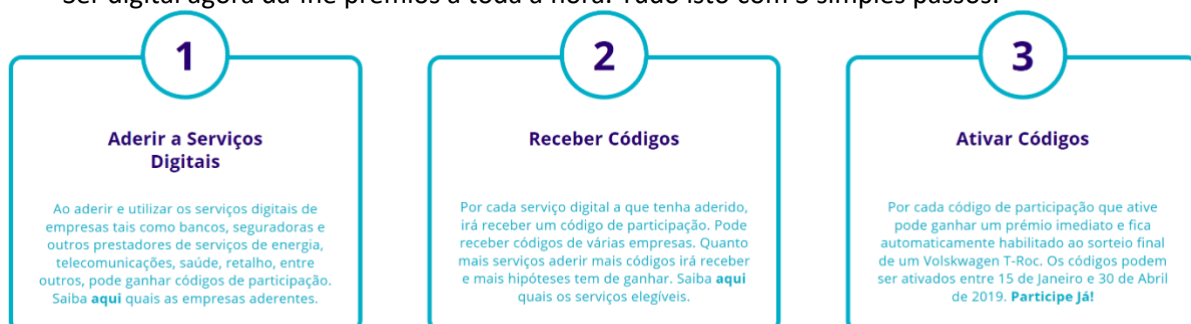
O Concurso abrange todos os clientes das Entidades Aderentes ("Cliente" ou "Clientes") que adiram e/ou utilizam um serviço digital definido pelas mesmas. As Entidades Aderentes atribuirão ainda códigos únicos de participação aos Clientes que tenham já aderido ao serviço digital em momento anterior ao do início do presente Concurso.

## QUAIS SÃO AS ENTIDADES ADERENTES?

Para além das suas entidades promotoras, o concurso "MUDAR É GANHAR" abrange os seguintes parceiros do MUDA: BPI, Crédito Agrícola, CUF, EDP Comercial, Fidelidade, FNAC, Galp, Hospital da Luz, MB WAY, MEO, NOS, OK Teleseguros, Santander, Sapo, Vila Galé e Vodafone.

## COMO POSSO PARTICIPAR?

Ser digital agora dá-lhe prémios a toda a hora. Tudo isto com 3 simples passos:





## QUAIS SÃO OS SERVIÇOS ELEGÍVEIS PARA PODER PARTICIPAR?

Saiba quais os serviços elegíveis por cada uma das Entidades Aderentes:

Entidade Aderente	Serviço Digital Elegível 1	Serviço Digital Elegível 2
BPI	Adesão e Utilização ao internet banking do BPI: BPI Net	Adesão e Utilização do mobile banking do BPI: BPI App
CRÉDITO AGRÍCOLA	Ativação de Homebanking – CA Online	Ativação e Utilização da Aplicação CA Mobile
CUF	Adesão à aplicação My CUF	
EDP Comercial	Adesão à Fatura Eletrónica	Adesão à área reservada de Cliente
FIDELIDADE	Adesão ao MyFidelidade	Adesão à Comunicação Digital Fidelidade
FNAC	Compras na loja on-line	Utilizador da App cartão FNAC
GALP	Adesão à App EvoDriver	Compras online de garrafas de gás
HOSPITAL DA LUZ	Adesão/Registo no Portal do Cliente	----
MBWAY	Adesão e utilização do serviço MB WAY	----
MEO	Compras no site MEO	Registo no my MEO
NOS	Adesão à Fatura Eletrónica	Registo na Área de Cliente com serviços associados
OK! TELESEGUROS	Adesão à App OK! Telesseguros	----
SANTANDER	Adesão e Utilização da App Santander	Adesão e Utilização ao Netbanco
SAPO	Adesão à App Sapo	SAPO Mail
VILA GALÉ	Adesão Programa de Fidelização Reservas Online	Reservas online
VODAFONE	Adesão à Fatura Eletrónica	Adesão e Utilização de App

## COMO POSSO RECEBER OS MEUS CÓDIGOS ÚNICOS DE PARTICIPAÇÃO?

Após a adesão ao serviço digital, o cliente das Entidades Aderentes recebe das mesmas o seu código único de participação através de email, número de telemóvel de contacto ou outro meio definido no momento da adesão ao serviço digital.



Se já aderiu aos serviços digitais das Entidades Aderentes, também receberá os seus códigos únicos de participação, mesmo que tenha sido em momento anterior ao do início do presente concurso.

### **COMO POSSO GANHAR PRÉMIOS?**

Para se habilitar a ganhar os prémios basta introduzir o código único de participação, que lhe é atribuído por uma das Entidades Aderentes, no website [www.mudareganhar.pt](http://www.mudareganhar.pt).

Os prémios imediatos são atribuídos logo após a validação do seu código e o prémio final será sorteado entre todos os participantes do concurso no dia 3 de Maio de 2019.

### **QUAIS OS PRÉMIOS QUE POSSO GANHAR?**

No concurso "MUDAR É GANHAR" são atribuídos dois tipos de prémios:

- Prémios Imediatos
- Prémio final.

### **O QUE SÃO OS PRÉMIOS IMEDIATOS?**

Os Prémios Imediatos são atribuídos automaticamente após a introdução do código único de participação no website [www.mudareganhar.pt](http://www.mudareganhar.pt).

Todos os dias serão apurados automaticamente prémios imediatos durante o período de participação. São cerca de 24 prémios por dia.

### **QUAIS SÃO OS PRÉMIOS IMEDIATOS QUE POSSO GANHAR?**

Os Prémios Imediatos são os seguintes:

- 20 Vales de Estadia nos hotéis Vila Galé
- 500 vales de compra FNAC
- 500 vales de combustível GALP
- 500 bilhetes de cinema NOS
- 3600 assinaturas digitais do Observador



Os Prémios Imediatos não são convertíveis em dinheiro.

### **COMO RECEBO OS MEUS PRÉMIOS IMEDIATOS?**

Caso tenha um código vencedor dos **prémios imediatos**, recebe uma notificação no seu email que colocou no formulário. Após a boa receção do email de confirmação, basta clicar que aceita o seu prémio e receberá de seguida o respetivo prémio em formato eletrónico para que possa usufruir do seu prémio.

### **COMO POSSO USAR O MEU PRÉMIO IMEDIATO?**

Para usufruir do seu prémio imediato deverá seguir as instruções de utilização que estão no email que recebeu com o vale de oferta.

### **QUAL A VALIDADE DOS PRÉMIOS IMEDIATOS?**

Os prémios imediatos têm validades diferentes. Esta informação encontra-se no email que recebeu com o seu prémio.

### **O QUE É O PRÉMIO FINAL?**

O Prémio Final é atribuído por sorteio aleatório através de programa informático, devidamente autorizado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.

### **QUAL É O PRÉMIO FINAL QUE POSSO GANHAR?**

O Prémio Final é um automóvel da marca Volkswagen, modelo T-Roc 1.0 TSI – 115cv (caixa manual), no valor líquido unitário de 21.436,52€ com IVA.

O código único de participação premiado é a única prova admissível que terá de ser apresentada quando tal for solicitado pela Entidade Promotora do Concurso.

O Prémio Final não é convertível em dinheiro.



### **COMO POSSO HABILITAR-ME AO PRÉMIO FINAL?**

No momento em que ativa o seu código de participação, fica automaticamente habilitado para o sorteio final e a ganhar o prémio final.

### **COMO RECEBO O AUTOMÓVEL DO PRÉMIO FINAL?**

Para entrega do Prémio Final, a Entidade Promotora fará 3 (três) tentativas de contacto com o participante vencedor no prazo de 30 dias, através dos 3 meios complementares de informação: Correio eletrónico (email), Chamada telefónica e Mensagem instantânea (sms).

A entrega será na morada da sede da Entidade Promotora ou outra que venha a ser determinada pela Entidade Promotora.

### **QUAL A VALIDADE PARA RECLAMAR O PRÉMIO FINAL?**

O Prémio Final deverá ser reclamado no prazo de 30 dias a contar da data da respetiva atribuição através do sorteio.

### **POSSO USAR O CÓDIGO MAIS QUE UMA VEZ?**

Não, os códigos únicos de participação são intransmissíveis e válidos durante todo o período de duração do Concurso, apenas podendo ser ativados, uma única vez, no site [www.mudareganhar.pt](http://www.mudareganhar.pt).

### **POSSO ATIVAR MAIS QUE UM CÓDIGO?**

Sim, o participante poderá ativar todos os códigos únicos de participação que tenha recebido de cada uma das Entidades Aderentes.

### **QUEM É QUE ME ENVIA OS CÓDIGOS?**

A Entidade Aderente será responsável pela comunicação ao cliente do(s) respetivo(s) código(s) único(s) de participação.



## PORQUE É QUE NÃO RECEBI UM CÓDIGO?

Os códigos são atribuídos a titulares dos serviços digitais listados das Entidades Aderentes e a indivíduos que adiram aos serviços no decorrer do concurso no período de 15 de Janeiro a 15 de Abril. Caso tenha aderido e ainda não tenha recebido o seu código de participação, deverá contactar a empresa prestadora dos respetivos serviços para esclarecer. Veja as Linhas de Apoio das Entidades Aderentes:

Empresa	Apoio ao Cliente
BPI	707 020 500 <a href="mailto:mudareganhar@bancobpi.pt">mudareganhar@bancobpi.pt</a>
CRÉDITO AGRÍCOLA	808 20 60 60 <a href="mailto:linhadirecta@creditoagricola.pt">linhadirecta@creditoagricola.pt</a>
CUF	211 527 844
EDP	808 53 53 53
FIDELIDADE	808293949
FNAC	707 313 435
GALP	707 504 257
HOSPITAL DA LUZ	Linha de Apoio ao Portal de Cliente 217 104 430
MBWAY	217 918 725 <a href="mailto:mbway@sibs.pt">mbway@sibs.pt</a>
MEO	<a href="#">Apoio ao Cliente MEO</a>
NOS	<a href="#">Apoio ao Cliente NOS</a>
OK! TELESEGUROS	213 212 001
SANTANDER	707 212 424
SAPO	<a href="mailto:apoioportalsapo@suporte.sapo.pt">apoioportalsapo@suporte.sapo.pt</a>
VILA GALÉ	<a href="mailto:marketing@vilagale.com">marketing@vilagale.com</a>
VODAFONE	16 912 <a href="#">Apoio ao Cliente Vodafone</a>





### **POSSO USAR O CÓDIGO DE OUTRA PESSOA?**

Não, os códigos de participação são intransmissíveis, apenas podendo ser ativados uma única vez. Se ativar o código de outra pessoa e lhe for atribuído um prémio, este é atribuído ao titular do serviço, não podendo ser reclamado por outros titulares.

### **O MEU CÓDIGO ESTÁ INVÁLIDO, PORQUÊ?**

Se recebeu a informação de que o seu código está inválido certifique-se que:

- Introduziu o código corretamente;
- Recebeu o código de uma das nossas Entidades Aderentes.

### **O MEU CÓDIGO ESTÁ INVÁLIDO, POSSO TENTAR NOVAMENTE?**

Sim, pode inserir o seu código novamente. Para verificar se o código está correto, agradecemos que faça uma nova tentativa tendo em conta o seguinte:

- 1- Verifique se o Código Único de Participação tem 20 caracteres
- 2- Verifique se tem algum espaço em branco no início ou no final do código
- 3- Copie o código que tem na comunicação que recebeu e cole dentro do campo de “Ativar o Código”
- 4- Caso não tenha esta funcionalidade, terá de escrever manualmente. Pedimos que tenha atenção redobrada ao digitar os 20 caracteres.
- 5- E se o seu código tiver caracteres que possam ser suscetíveis de erro, como por exemplo **1, i, l, O e 0**, pedimos que tenha atenção redobrada ao digitar esses caracteres.

E, se o problema se mantiver, entre em contacto connosco, através do email [info@mudareganhar.pt](mailto:info@mudareganhar.pt) ou, 2ª a 6ª, das 16h às 20h, através do telefone 808 200 230\*.



### O MEU CÓDIGO JÁ SE ENCONTRA ATIVO, PORQUÊ?

Se recebeu a informação de que o seu código de participação já se encontra ativo certifique-se que:

- Introduziu o código corretamente;
- Não introduziu o código anteriormente;
- Mais ninguém teve acesso ao código;
- Recebeu o código de uma das nossas Entidades Aderentes.

### COMO FAÇO PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O “MUDAR É GANHAR”?

Para esclarecer outras dúvidas envie-nos um email para [info@mudareganhar.pt](mailto:info@mudareganhar.pt) ou contacte a nossa linha de Serviço de Apoio através de 808 200 230\*, esta linha encontra-se aberta de segunda a sexta-feira das 16h às 20h.

### CONTACTE-NOS

EMAIL: [info@mudareganhar.pt](mailto:info@mudareganhar.pt)

TELEFONE: 808 200 230\*

\*Este Serviço de Apoio tem o custo de uma chamada local.