



Procedimentos para Solicitação de Serviços (Cotações/ Factoração e Outros Serviços)

Objetivo:

Manter os nossos estimados clientes informados sobre os atuais procedimentos, e tornar o atendimento mais flexível.

Procedimentos Gerais:

1. O Cliente deve aceder a nossa plataforma através do site abaixo:
<https://www.dpworld.com/pt/maputo/service-request>
2. Selecionar o formulário, de acordo com o serviço que pretende solicitar, e fazer o devido preenchimento, anexando toda a informação e documentos exigidos.
3. Feito o preenchimento, o cliente deve submeter o pedido.
 - a) É responsabilidade do cliente garantir que o preenchimento esteja correto e anexar toda a documentação solicitada;
 - b) Caso o cliente não introduza a informação corretamente, a atendente irá retornar ao cliente, informando que o pedido não será processado por insuficiência de informação, e o mesmo deverá submeter novamente com os requisitos completos;
 - c) O cliente deve garantir que a documentação em anexo esteja em formato PDF e não em fotos.
4. Todos os pedidos solicitados e corretamente preenchidos, serão processados e enviados no respetivo dia respeitando o horário estabelecido:
 - a) **Segunda à Sexta** das 8:00h às 15:00h e aos **Sábados** das 7h:30h às 11:30h;
 - b) As solicitações/pedidos enviados após o horário acima citado serão respondidos no dia seguinte com excepção aos **Domingos** ou **Feriados**.

Observações:

- Caro cliente, o email: Maputo.Satellite@dpworld.com deve ser usado apenas para pedidos de esclarecimento, reclamações etc.;
- Sempre que o cliente solicitar um serviço deverá que seleccionar o formulário correto. Apelamos que leia atentamente a descrição para evitar erros;
- O cliente deverá garantir que o comprovativo de pagamento tenha referência e seja correspondente a cotação que lhe foi enviada, visível, e em PDF e não fotografia;
- Aconselhamos que o cliente faça transferências bancárias conta e não interbancária, para evitar que tenha que aguardar até que a mesma reflita na conta da DP World;
- Os dados bancários da DP World estão disponíveis na Website.

Nota: Não aceitamos pagamentos com base em estimativas. Cada talão ou PDP deve corresponder a uma única cotação/fatura. **O sistema não permite uso de remanescentes.** Antes de submeter o formulário, pedido de serviço, certifique que os campos preenchidos e os documentos inseridos estão corretos.

Em caso de dúvida ou necessidade sobre algum esclarecimento pode contactar-nos através do número: (+258) 84 331 9147