

Suporte Mbeleka: Perguntas Frequentes (FAQ)

Bem-vindo ao centro de ajuda da Mbeleka. Encontre respostas rápidas sobre como usar o nosso aplicativo e aceder à assistência rodoviária em Moçambique. Para suporte imediato, ligue **+258 85 666 2314**.

1. Sobre a Mbeleka e o Serviço

Como funciona a Mbeleka?

A Mbeleka é uma plataforma digital que o conecta rapidamente a **provedores de assistência rodoviária qualificados** em todo o território nacional de Moçambique. O serviço é solicitado exclusivamente através do nosso aplicativo móvel.

Que tipos de serviços posso solicitar atualmente?

Pode solicitar **todos os serviços essenciais de assistência rodoviária atualmente disponíveis**, incluindo, mas não limitado a:

- Reboque (em caso de avaria ou acidente).
- Troca de pneu (pneu furado).
- Entrega de combustível (se aplicável).
- Serviços de socorro mecânico básico no local.

NOTA: Serviços como recarga de bateria e o *marketplace* digital de peças auto serão lançados em breve e estarão disponíveis através de uma atualização do aplicativo.

2. Uso e Solicitação de Serviço

O que faço se tiver uma emergência na estrada?

1. Abra o **Aplicativo Mbeleka**.
2. Certifique-se de que o **GPS e a localização** do seu telefone estão ligados.
3. Selecione o **tipo de assistência** de que precisa.
4. Confirme a sua **localização atual** (que o aplicativo deve identificar automaticamente) e os detalhes do seu veículo.
5. Confirme o preço (*Pay-on-Demand*) ou o uso do seu plano de subscrição.
6. Toque em "**Solicitar Assistência**".

O aplicativo precisa da minha localização para funcionar?

Sim, é crucial. O aplicativo precisa da sua localização **em tempo real** para garantir que a assistência chegue ao local exato e com a maior rapidez possível. Certifique-se de que a permissão de localização está sempre ativa para o aplicativo Mbeleka.

Quanto tempo a assistência demora a chegar?

O tempo de chegada (ETA) é estimado com base na localização do provedor mais próximo e nas condições de tráfego. O tempo estimado será exibido no aplicativo, e você poderá **acompanhar o provedor no mapa**.

3. Pagamento e Subscrições

Como funciona o pagamento *Pay-on-Demand*?

Você paga pelo serviço **apenas quando o solicita**. O valor será exibido no aplicativo antes de confirmar o pedido. O pagamento é processado de forma segura no aplicativo através dos seguintes métodos disponíveis em Moçambique:

- **Dinheiro (Cash)**
- **M-Pesa**
- **eMola**
- **MKesh**

Como funcionará o modelo de Subscrição?

(Isto é para o futuro) Em breve, ofereceremos **planos de subscrição** (mensais ou anuais) que cobrirão um determinado número de serviços ou tipos de assistência por um custo fixo. Os detalhes, cobertura e preços dos planos serão anunciados e estarão disponíveis na secção "**Planos**" do aplicativo.

Onde vejo o recibo do meu pagamento?

Os recibos de todas as transações (*Pay-on-Demand* e subscrições) são enviados para o seu **endereço de e-mail registado** e estarão sempre disponíveis na secção "**Histórico de Serviços**" do aplicativo.

4. Problemas e Segurança

O que faço se o provedor não aparecer?

Se o tempo de espera exceder significativamente o ETA e não houver comunicação do provedor, entre em contacto imediatamente com o nosso Suporte através do número **+258 85 666 2314** para que possamos reencaminhar o seu pedido.

Tenho um problema com o aplicativo. O que devo fazer?

1. Certifique-se de que tem a **versão mais recente** do aplicativo.
2. Verifique a sua **conexão à internet**.
3. Feche e reabra o aplicativo.
4. Se o problema persistir, contacte a nossa equipa de suporte técnico através de: **geral@mbeleka.co.mz**.

5. Marketplace Digital (Próximo Lançamento)

O que é o Marketplace Digital da Mbeleka?

O Marketplace Digital será uma secção integrada no aplicativo Mbeleka que permitirá a **compra de peças e acessórios automóveis** diretamente de vendedores parceiros em Moçambique. O objetivo é fornecer um serviço completo, desde a assistência rodoviária até à substituição de peças.

Como poderei solicitar a compra de peças e produtos?

Assim que o Marketplace estiver ativo, poderá navegar ou procurar peças diretamente no aplicativo. As peças serão adicionadas ao carrinho de compras e pagas através dos métodos de pagamento seguros disponíveis, seguindo um processo semelhante ao do *Pay-on-Demand* ou da subscrição. Os detalhes sobre entrega e devoluções serão comunicados aquando do lançamento.