

FAQ BLOCKING LAYANAN APLIKASI XSTREAM

1. Kenapa muncul *pop-up blocking* ketika saya menikmati layanan Xstream?

Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, pop-up blocking muncul disebabkan karena Bapak/Ibu sedang tidak berlangganan layanan Xstream atau masa berlaku paket layanan Xstream Bapak/Ibu telah berakhir. Untuk dapat menikmati layanan Xstream dengan nyaman dan kualitas terbaik tanpa adanya pop-up blocking, Bapak/Ibu harus berlangganan paket Xstream.

2. Apakah *pop-up blocking* akan muncul di semua layanan Xstream dan aplikasi Android TV?

Ya benar, pop-up blocking akan muncul di semua layanan Xstream dan aplikasi Android termasuk Youtube, Netflix, Disney Hotstar, Games dan aplikasi lainnya, apabila Bapak/Ibu sedang tidak berlangganan layanan Xstream atau masa berlaku paket layanan Xstream Bapak/Ibu telah berakhir. Pop-up blocking tersebut akan hilang apabila Bapak/Ibu telah berlangganan paket Xstream kembali.

3. Bagaimana caranya saya bisa berlangganan paket Xstream dan kembali aktif?

Bapak/Ibu dapat melakukan pembelian di my.transvision.co.id dengan menggunakan akun yang aktif/digunakan sebelumnya untuk melakukan aktivasi box Xstream.

4. Berapa harga paket Xstream yang paling murah?

Bapak/Ibu dapat menikmati layanan Xstream dengan minimal membeli paket Xstream Silver seharga Rp. 29.000,-/bulan (sudah termasuk ppn).

5. Apakah saya bisa membeli langsung paket Xstream 12 bulan?

Ya bisa, kami memiliki paket Silver, Gold, Platinum dan Diamond dengan pilihan waktu berlangganan 1 bulan, 6 bulan atau 12 bulan

6. Jika saya hanya berlangganan paket minipack saja apakah saya bisa menikmati tayangan Xstream tanpa *pop-up blocking*?

Tidak bisa, jika ingin menikmati tayangan Xstream tanpa pop-up blocking, Bapak/Ibu harus berlangganan salah satu paket Xstream terlebih dahulu (minimal paket Xstream Silver bulanan).

7. Apa saya bisa melakukan pembelian lebih dari 1 paket layanan TV Xstream melalui akun my.transvision saya? Jika YA, berapa banyak yang bisa saya beli sekaligus?

Ya, Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian paket Xstream melalui akun my.transvision Bapak/Ibu. Bapak/Ibu bisa membeli sekaligus lebih dari 1 paket sesuai keinginan Bapak/Ibu dengan catatan batas maksimal pembelian paket sebanyak 12 Bulan dan belum ada pengaktifan untuk paket dan durasi yang sama.

8. Saya sudah membeli paket berlangganan Xstream tapi belum mengaktifkannya. Apakah kode voucher tersebut ada masa expirednya?

Tidak ada masa expired pada kode voucher paket berlangganan Xstream.

- 9. Jika saya berlangganan langsung 6/12 bulan (PM6/PM12), lalu saya ingin menambahkan channel yang ada di paket lain, apakah saya bisa melakukan upgrade paket?**

Untuk saat ini upgrade paket belum tersedia. Jika Bapak/Ibu menghendaki paket yang lebih tinggi, Bapak/Ibu bisa menunggu hingga paket yang sekarang selesai, atau bisa menambahkan paket lain, sehingga Bapak/Ibu akan berlangganan 2 paket sekaligus (atau lebih) yang masing-masing memiliki masa aktifnya sendiri.

- 10. Jika saat ini saya berlangganan 6/12 bulan langsung, apakah saya bisa meminta refund jika ingin berhenti berlangganan?**

Mohon maaf, semua pembelian bersifat final dan tidak dapat dilakukan refund.

- 11. Di awal pembelian untuk aplikasi android nya seperti youtube dll diinformasikan tidak di block, kenapa sekarang jadi di block, sebelumnya juga saya masih bisa access Youtube/Aps walaupun sudah berakhir?**

Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, terjadinya pembatasan layanan tersebut karena adanya penyesuaian kebijakan untuk memastikan pelanggan tetap dapat menyaksikan layanan Transvision. Namun sebelum adanya pembatasan layanan, sudah kami informasikan melalui email sebanyak 3 kali yakni 14 hari, 7 hari dan 1 hari sebelum kami lakukan pembatasan akses untuk pelanggan yang masih belum melakukan perpanjangan paket berlangganan.

- 12. Saya tidak mendapatkan email pemberitahuan maupun peringatan sebelumnya terkait pembatasan layanan tersebut?**

Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, kami bantu untuk kirim ulang emailnya kembali. Mohon nanti dibantu untuk cek dan refresh kotak masuk dan spam emailnya maksimum dalam 1x24 jam.

- 13. Bisa berikan saya alasan kenapa tiba-tiba ada kebijakan pembatasan layanan tersebut, sebab di awal berlangganan tidak diberitahukan perihal kemungkinan ini?**

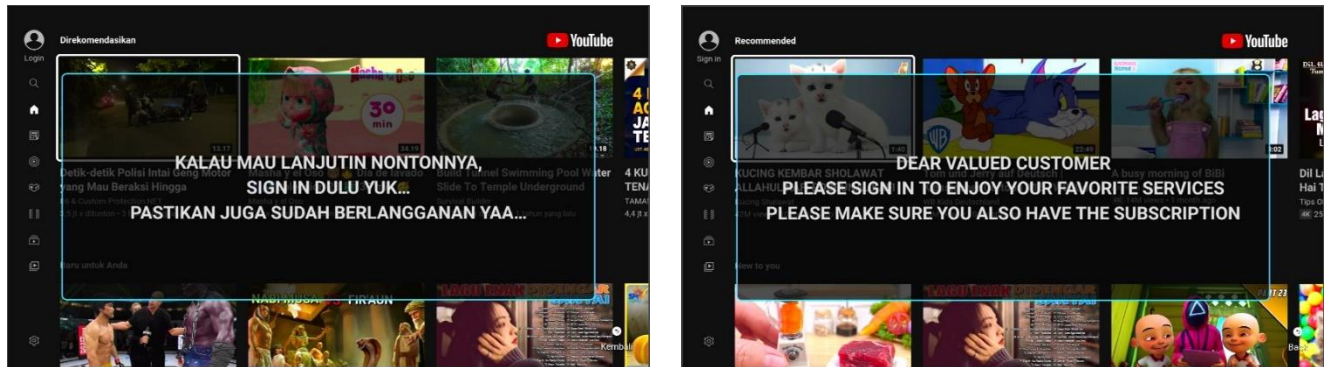
Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, terjadinya pembatasan layanan tersebut karena adanya penyesuaian kebijakan untuk memastikan pelanggan tetap dapat menyaksikan layanan Transvision. Kebijakan dapat berubah sewaktu-waktu.

- 14. Saya akan viralkan di sosial media kalau Transvision nge-block aplikasi android**

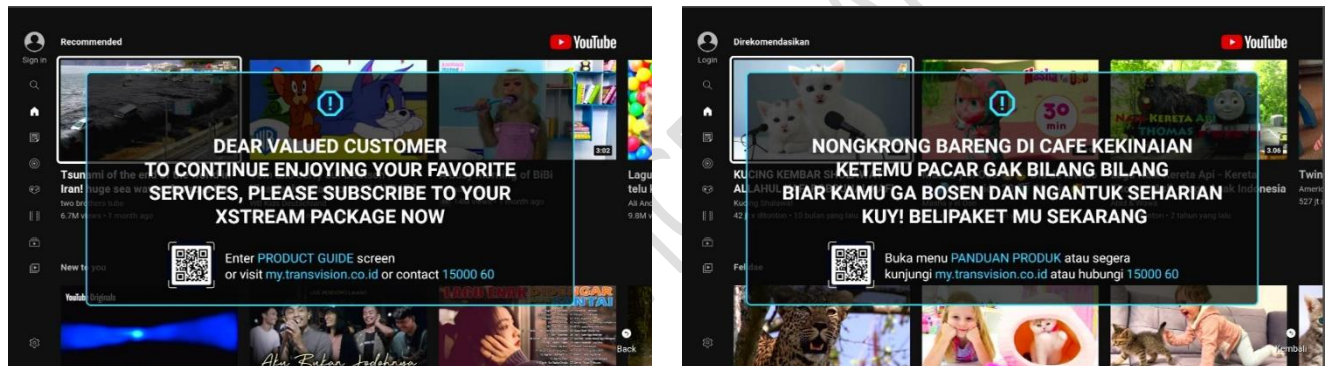
Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, keluhan Bapak/Ibu akan kami bantu eskalasi laporan Bapak/Ibu kepada management kami. Mohon bisa menginformasikan data lengkap Bapak/Ibu (Nama, nomor pelanggan/akun, tipe Xstream Box) >> dikoordinasikan ke Head CS untuk kompensasi atau solusi.

- 15. Saya memiliki 2 decoder, tapi kenapa yang terjadi pop-up blocking hanya 1 saja, dan yang 1 lagi masih aktif?**

Fitur ini akan diimplementasikan untuk seluruh STB Xstream yang tidak berlangganan tanpa terkecuali.



Gambar 1: Info layar jika pelanggan belum login ke layanan Xstream



Gambar 2: Info layar jika pelanggan tidak/belum berlangganan paket Xstream