

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)
PERGANTIAN 9 CHANNEL LAYANAN TRANSVISION

Latar Belakang

Pada hari Senin, tanggal **1 AGUSTUS 2022 pukul 23:59 WIB**, dikarenakan berakhirnya kontrak kerjasama antara Transvision dengan pihak pemilik channel (Content Provider) maka akan dilakukan pergantian beberapa channel di layanan Transvision.

Adapun channel yang dilakukan pergantian adalah sebagai berikut :

BEFORE					AFTER					PLATFORM		
No	CHN#	Nama Channel	Genre	Res	CHN#	Pengganti	Genre	Res	ISI CHANNEL PENGGANTI	DTH	XSTREAM	HI-SPEED
1	261	History 2 (H2)	Education	HD	506	Travel TV	Lifestyle	HD	Membahas travelling ke seluruh dunia	x		
2	260	History	Education	HD	507	NatureVision TV	Lifestyle	HD	Membahas tentang alam	x		
3	335	KIX	Entertainment	HD	904	Xtrem Sports	Sports	HD	Membahas olahraga ekstrem dunia	x		
4	372	GEM	Entertainment	HD	508	Cooking TV	Lifestyle	HD	Membahas dunia dapur, memasak, dan kuliner internasional	x	x	x
5	225	DaVinci Learning	Kids	SD	260	Knowledge+	Education	SD	Membahas dan menjawab science, ilusi, dsb	x	x	x
6	200	Toonz Kids	Kids	SD	509	Gaming TV	Lifestyle	HD	Spesial untuk Gamers, membahas keseluruhan Games, dan reviewnya terbaru	x	x	x
7	305	Rock Entertainment	Entertainment	HD	510	Gossip	Lifestyle	SD	Membahas review film dan informasi terbaru selebritas internasional	x	x	x
8	902	beIN Sports 1	Sports	HD	902	Football TV	Sports	HD	Membahas liga sepakbola terbesar di dunia dan interview langsung dengan manajer tim-nya			x
9	903	beIN Sports 3	Sports	HD	903	Sports TV	Sports	HD	Membahas berita olahraga dunia terbaru			x

FAQ Pergantian 9 Channel

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa channel History2 diganti menjadi Travel TV? (atau channel lain sesuai list di atas)	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, channel History2 diganti menjadi Travel TV dikarenakan berakhirnya kontrak kerja sama antara Transvision dengan pihak pemilik channel (Content Provider) tersebut
2	Sejak kapan channel History2 diganti menjadi Travel TV? (atau channel lain sesuai list di atas)	Channel History2 diganti menjadi Travel TV per Minggu :1 Ags. 2022 Pkl. 23:59 WIB
3	Apakah pergantian channel History2 ini berlaku untuk semua provider TV Berlangganan? (atau channel lain sesuai list di atas)	Pergantian beberapa channel tertentu akan berlaku di provider TV berlangganan lain sehubungan dengan pihak pemilik channel (content provider) menghentikan operasinya di wilayah Asia

No	Pertanyaan	Jawaban
4	Apakah waktu pergantian channel History2 dan History terjadi bersamaan di semua provider TV Berlangganan?	Mohon maaf perihal tersebut kami tidak ada informasinya, beberapa provider TV Berlangganan memiliki kebijakan masing-masing dalam penentuan waktunya
5	Apakah channel pengganti tersebut juga tersedia di TV Berlangganan lain?	Tidak, untuk channel pengganti hanya tersedia di Transvision saja.
6	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari pergantian 9 channel tersebut?	Seluruh pelanggan di platform DTH (Satellite, Nusantara, Palapa), Hi-Speed, dan layanan OTT Xstream
7	Apakah total channel yang Saya dapatkan akan berkurang dari sebelumnya?	Tidak, total jumlah channel yang didapatkan Bapak/Ibu masih sama sesuai dengan paket sebelumnya, karena hanya bersifat pergantian saja. Channel yang sebelumnya diganti dengan channel baru.
8	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya pergantian 9 channel ini?	Mohon maaf untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena jumlah channel masih tetap sama dan tidak berkurang.
9	Saya tidak bersedia melakukan pembayaran secara penuh dari tagihan tersebut?	Mohon maaf untuk tagihan tersebut sudah bersifat final dan tetap harus dibayarkan keseluruhannya
10	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka, jika Saya tidak bisa menyaksikan channel tersebut Saya minta refund?	Mohon maaf, semua pembelian dan pembayaran bersifat final dan tidak dapat dilakukan refund
11	Apakah ada pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan terkait hal ini?	Untuk pemberitahuan terkait pergantian channel tersebut sudah diberitahukan pada pelanggan melalui Surat Pemberitahuan Resmi di Email Pribadi yang terdaftar dalam database kami dan Email Blast di TV
12	Saya tidak mendapatkan informasi pemberitahuan sebelumnya?	<p>Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, kami bantu untuk kirimkan ulang melalui email kembali. Mohon dibantu untuk cek dan refresh kotak masuk atau spam emailnya, maksimum dalam 1x24 jam</p> <p>Apabila email tersebut belum juga diterima, mohon dapat menginformasikan kepada kami alamat email alternatif yang lainnya.</p>
13	Saya merasa keberatan, 4 channel (Paramount, Nick Jr, Nicleodeon, MTV Live) saja belum kembali dan ada kejelasan, sekarang ditambah lagi banyak channel yang diganti, bagaimana Transvision ini?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kedua hal tersebut terjadi dengan latar belakang yang berbeda, untuk 4 channel yang sebelumnya dikarenakan adanya kendala teknis di sistem penerimaan Kami, dan saat ini masih dalam penanganan tim terkait, sedangkan untuk beberapa channel yang baru saja hilang dikarenakan berakhirnya kontrak kerjasama antara Transvision dengan pihak pemilik channel (<i>Content Provider</i>) tersebut

No	Pertanyaan	Jawaban
14	Apa kompensasi untuk pelanggan?	Untuk saat ini belum ada kompensasi lain yang diberikan karena Kami sudah memberikan channel pengganti sebagai kompensasinya
15	Saya akan viralkan di sosial media terkait hal ini!	Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, kami memahami bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas kami, untuk itu keluhan Bapak/Ibu akan kami bantu eskalasi untuk dilaporkan kepada Manajemen Kami terlebih dahulu, mohon menunggu nanti akan dikonfirmasi kembali untuk solusinya

Demikian yang dapat disampaikan. Mohon sekiranya hal tersebut dapat segera dikomunikasikan kepada seluruh divisi terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, Kami ucapkan terima kasih.