

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PERGANTIAN 4 CHANNEL LAYANAN TRANSVISION

Latar Belakang

Pada hari Rabu, 20 Juli 2022 WIB, telah terjadi gangguan pada sistem penerimaan (proses *delivery*) *content provider* atas 4 channel (Paramount, MTV Live, Nickelodeon, Nick Jr) sehingga dilakukan pergantian channel sementara, berikut pembaharuan dan kelanjutan yang bisa disampaikan.

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	102	Paramount	Movies	HD	162	Movies News	Movies	SD	Membahas berita dan update review film terbaru	✓	✓	✓
2	220	Nickelodeon	Kids	SD	220	Cartoon TV Premium	Kids	SD	Membahas channel film kartun dengan dialog untuk usia 5+	✓	✓	✓
3	221	Nick Jr	Kids	SD	221	Cartoon TV No Dialog	Kids	SD	Membahas channel film kartun tanpa dialog untuk usia 4+	✓	✓	✓
4	550	MTV Live	Music	SD	550	Clubbing TV	Music	SD	Membahas dunia musik dance	✓	✓	✓

FAQ Pergantian 4 Channel

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa channel Paramount masih diganti menjadi Movies News? (atau channel lain sesuai <i>list</i> di atas)	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, sebelumnya channel Paramount (sesuai dengan pertanyaan) telah terjadi gangguan pada sistem penerimaan (proses <i>delivery</i>) dari <i>content provider</i>, namun saat ini Kami informasikan 2 hal, yakni: 1. Paramount dan MTV Live : berhenti siaran di Transvision disebabkan berakhirnya kontrak kerjasama antara Transvision dengan pihak <i>content provider</i>. Sehubungan dengan hal tersebut, Kami berupaya memenuhi kebutuhan Pelanggan dengan memberikan penggantian channel yang sejenis (sesuai <i>list</i> channel di atas) 2. Nickelodeon dan Nick Jr : saat ini pihak Transvision masih melakukan proses diskusi dan negosiasi dengan pihak <i>content provider</i> pemilik channel Nickelodeon dan Nick Jr. Oleh karenanya, sebagai upaya Kami untuk tetap memenuhi kebutuhan Pelanggan dan memberikan layanan terbaik, selama proses tersebut, Kami akan memberikan penggantian channel yang sejenis (sesuai <i>list</i> channel di atas)

2	Jadi kemarin itu karena kendala teknis atau Kerjasama?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait pergantian channel yang terjadi disebabkan oleh kendala dalam sistem penerimaan (proses <i>delivery</i>) dari pihak <i>content provider</i> ke dalam layanan Transvision, sehingga hal tersebut berdampak pula pada kontrak kerjasama antara Transvision dengan pihak <i>content provider</i> .
3	Apakah pengganti dari channel tersebut sudah final?	Paramount dan MTV Live : Ya, untuk saat ini pengganti channel tersebut sudah bersifat final. Nickelodeon dan Nick Jr : Untuk pengganti channel tersebut hingga saat ini masih bersifat sementara hingga akan ada keputusan dari hasil proses diskusi dan negosiasi dengan pihak <i>content provider</i> pemilik channel Nickelodeon dan Nick Jr
4	Sampai kapan Saya menunggu keputusan final tentang Nickelodeon dan Nick Jr?	Mohon maaf perihal pergantian channel Nickelodeon dan Nick Jr saat ini masih dalam proses yang secepatnya akan kami selesaikan. Menjadi salah satu komitmen Kami dalam memberikan kepuasan kepada Pelanggan melalui layanan dan tayangan di Transvision. Oleh karenanya, Kami senantiasa berupaya secara maksimal agar proses diskusi dan negosiasi dengan pihak <i>content provider</i> pemilik channel Nickelodeon dan Nick Jr dapat terselesaikan secepatnya dan memberikan hasil yang terbaik. Kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami.
5	Apakah ada kemungkinan bahwa Nickelodeon dan Nick Jr akan siaran dan aktif kembali?	Mohon maaf hingga saat ini Kami belum bisa memberikan kepastian akan hal tersebut. Namun Kami akan selalu berupaya untuk memberikan kepuasan kepada Pelanggan melalui layanan dan tayangan terbaik dari Transvision.
6	Apakah jika nanti Nickelodeon dan Nick Jr kembali, channel pengganti saat ini akan hilang? (Cartoon TV Premium, Cartoon TV No Language)	Mohon maaf untuk saat ini Kami belum bisa menginformasikan lebih lanjut, apabila kemudian hari ada penyesuaian atau perubahan channel tersebut maka akan Kami informasikan segera kepada Pelanggan.
7	Apakah pergantian hanya berlaku untuk channel di Paket Berlangganan saja?	Tidak, untuk pergantian channel berlaku secara keseluruhan baik pada Paket Berlangganan maupun Minipack.
8	Apakah total channel yang Saya dapatkan akan berkurang dari sebelumnya?	Tidak, total jumlah channel yang didapatkan Bapak/Ibu masih sama sesuai dengan paket sebelumnya.

9	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya pergantian 4 channel ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena jumlah channel yang dapat disaksikan masih sama, tidak berkurang, dan Kami senantiasa mengupayakan secara maksimal untuk tetap memberikan tayangan terbaik yang informatif, edukatif, dan menghibur bagi seluruh Pelanggan.
10	Saya tidak bersedia melakukan pembayaran secara penuh dari tagihan tersebut?	Mohon maaf untuk tagihan tersebut sudah bersifat final sesuai yang disepakati di awal pembelian. Sehingga pembayaran tetap harus dilakukan sepenuhnya.
11	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka, jika Saya tidak bisa menyaksikan channel tersebut Saya minta refund?	Mohon maaf, sebagaimana disampaikan pada persetujuan bahwa semua pembelian dan pembayaran bersifat final sesuai yang disepakati di awal pembelian dan tidak dapat dilakukan refund atau pembatalan.
12	Apa kompensasi untuk pelanggan?	Kami berusaha secara optimal untuk memberikan kepuasan layanan dan tayangan terbaik kepada seluruh Pelanggan, oleh karenanya, pergantian channel ini merupakan bentuk kompensasi Kami sehingga seluruh pelanggan tetap dapat menyaksikan tayangan yang informatif, edukatif, dan menghibur.
13	Saya akan viralkan di sosial media terkait hal ini!	Sebelumnya Kami mohon maaf atas ketidaknyamanann, untuk keluhan yang dialami Bapak/Ibu tersebut akan Kami bantu eskalasi terlebih dahulu. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menunggu. Secepatnya, akan Kami informasikan 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.