

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

Penurunan Channel MVP Grup

Latar Belakang

Pada hari Rabu, tanggal 30 November 2022 Pukul 23:59 WIB, Channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) akan berhenti siaran karena berakhirnya kerjasama dengan Transvision.

FAQ Penurunan Channel MVP Grup

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) telah berhenti siaran?	Betul, channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) berhenti siaran per tanggal 30 November 2022 pukul 23:59 WIB
2	Mengapa channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) berhenti siaran?	Channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) berhenti siaran karena berakhirnya kerjasama dengan Transvision
3	Apakah akan ada channel pengganti?	Untuk pengganti channel-channel genre film saat ini masih diproses dan akan diinformasikan secepatnya. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan memberi warna serta pengalaman baru, kami menambahkan beberapa channel pengganti sementara yang sudah bisa disaksikan mulai tanggal 1 Desember 2022.
4	Apakah channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) hanya berhenti siaran di Transvision saja?	Mohon maaf untuk hal tersebut dapat ditanyakan kepada masing-masing provider karena hal tsb berkaitan dengan kebijakan kerjasama masing-masing perusahaan
5	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari turunnya channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) ini?	Seluruh pelanggan Transvision baik DTH, Xstream, Hi-Speed, dan pelanggan yang membeli Minipack MVP dan Minipack Film.
6	Saya masih memiliki masa berlaku pembayaran dimuka untuk minipack MVP/Film Saya, apakah masih bisa menyaksikan sampai pembayaran dimuka habis?	Mohon maaf untuk tayangan channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, dan IMC) tetap akan berhenti siaran sesuai waktu yang sudah diinformasikan, yaitu 30 November 2022 pkl. 23.59 WIB. Sebagai gantinya kami sedang menyiapkan tayangan berupa channel-channel baru dengan genre film sampai akhir periode pembayaran dimuka Bapak/Ibu. Namun, sampai channel tersebut sudah tersedia kami akan memberikan tayangan channel bergenre film sebagai pengganti sementara.
7	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC), kenapa kerjasamanya diakhiri?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk penurunan channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) sudah berdasarkan pada kesepakatan kerjasama Transvision dan Penyedia Konten Provider
8	Apakah bisa jika Saya nanti melakukan	Mohon maaf, Pengganti Tayangan tersebut hanya untuk

No	Pertanyaan	Jawaban
	pembelian minipack MVP agar bisa menyaksikan Channel Penggantinya?	pelanggan yang sebelumnya berlangganan minipack MVP yang sudah dibayar dimuka, untuk minipack MVP sendiri per 1 Desember 2022 akan dihapus dan tidak bisa dilakukan pembelian baru lagi
9	Apakah tagihan Saya kedepannya (start Desember 2022) akan tetap sama, karena sebelumnya ada permintaan penambahan minipack MVP/Film baik bulanan atau PM?	Tidak, untuk tagihan Bapak/Ibu bulan berikutnya (start Desember 2022) akan dilakukan penyesuaian, bersamaan dengan perubahan sistem Kami.
10	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya penurunan channel MVP Grup (Galaxy, Galaxy Premium, IMC) ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan paket dasar Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena untuk persetujuan paket berlangganan dan pembayaran sudah bersifat final
11	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.
12	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.
13	Saya meminta kompensasi harga karena channel yang seharusnya Saya saksikan tidak ada!	Mohon maaf untuk perubahan channel ini Transvision tidak bisa memberikan kompensasi atas biaya berlangganan. Sesuai syarat dan ketentuan yang tercantum dalam syarat dan ketentuan berlangganan, Transvision dapat melakukan perubahan sewaktu-waktu atas channel dan paket berlangganan.
14	Saya akan viralkan di sosial media terkait hal ini!	Sebelumnya Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan, 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.

Note:

1. Untuk channel pengganti sementara tidak boleh diinformasikan secara lisan maupun tertulis. Jika pelanggan tanya channel pengganti sementara via sosmed/wa/email bisa diinformasikan: Mohon maaf karena untuk channel pengganti bersifat sementara sehingga tidak bisa kami sebutkan untuk channelnya, Bapak/Ibu dapat melihat langsung di nomor channel yang sama dengan channel MVP.
2. Channel pengganti permanen menunggu ketersediaan dari channel-channel So-Fast