

## FAQ PEMBERHENTIAN LAYANAN SSN

### Latar Belakang

Merujuk pada Berita Acara Kesepakatan antara PT Indonusa Telemidia (Transvision) dengan PT Sintesa Sinergi Nusantara (SSN) dengan Nomor 025/012/LGL/TRANSVISION/VII/2022 tertanggal 01 Agustus 2022 (BAK), yang menyatakan bahwa kerjasama antara Transvision dengan SSN telah berakhir sehingga layanan Hi-Speed SSN akan diberhentikan secara otomatis terhitung dalam jangka 6 (enam) bulan sejak tanggal aktif layanan di Pelanggan.

### FAQ:

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar layanan Internet (Hi-Speed SSN) Saya akan diberhentikan?	Benar, terhitung 30 hari dari pemberitahuan melalui Email/Whatsapp, layanan internet Hi-Speed SSN Bapak/Ibu akan berhenti secara otomatis dalam jangka waktu 6 (enam) bulan sejak tanggal aktif layanan
2	Darimana Saya tahu kalo layanan Saya sudah berjalan 6 bulan?	Kami akan melakukan pemberitahuan sebagai pengingat kepada Bapak/Ibu dalam jangka waktu 30 hari sebelum layanan diberhentikan terhitung sejak tanggal aktivasi layanan Bapak/Ibu melalui Email dan Whatsapp Blast
3	Apakah Saya dikenakan pinalti karena berhenti berlangganan kurang dari 12 bulan, sedangkan diawal diinfo minimal berlangganan adalah 12 bulan?	Biaya pinalti tidak dikenakan kepada Bapak/Ibu karena penghentian layanan Hi-Speed SSN disebabkan oleh berakhirnya kerjasama antara antara Transvision dengan SSN
4	Bagaimana jika Saya ingin lanjut berlangganan Hi-Speed SSN?	Bapak/Ibu akan dihubungi oleh pihak SSN melalui Telepon atau Whatsapp terkait konfirmasi berlangganan, harga, dan paket dari SSN ketika layanan Hi-Speed SSN sudah dihentikan

No	Pertanyaan	Jawaban
		<p>atau</p> <p>Bapak/Ibu bisa langsung datang ke Kantor SSN di XT Square Gedung C2, Jl. Veteran No. 150-151, Pandeyan, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta</p>
5	Apakah nantinya penawaran yang Saya dapatkan akan tetap sama dengan yang sebelumnya?	Mohon maaf untuk penawaran promo yang Bapak/Ibu akan dapatkan tergantung dengan paket dan harga yang ditawarkan dari pihak SSN, dapat ditanyakan melalui <a href="mailto:helpdesk@sintesa.co.id">helpdesk@sintesa.co.id</a> atau menunggu informasi dari pihak SSN
6	Apakah penghentian layanan ini berlaku untuk seluruh pelanggan atau hanya sebagian?	Untuk penghentian layanan berlaku bagi seluruh pelanggan Hi-Speed SSN. Namun waktu penghentiannya sesuai dengan masa berlaku layanan masing-masing di pelanggan
7	Apakah nanti akan ada orang (teknisi) yang datang kerumah Saya?	Informasi terkait kunjungan teknisi yang akan datang ke rumah Bapak/Ibu akan diinformasikan lebih lanjut dari Pihak SSN secara langsung.
8	Saya tidak menerima informasi pemberitahuan terkait penghentian layanan Hi-Speed SSN tersebut!	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami akan bantu kirimkan kembali pemberitahuan tersebut melalui Email Bapak/Ibu. Mohon dibantu cek dan refresh kotak masuk dan spam Email-nya, maksimal dalam kurun waktu 1x24 jam</p> <p>Apabila Email tersebut belum juga diterima, mohon dapat menginformasikan kepada Kami alamat Email alternatif yang lainnya.</p>
9	Apakah dibulan ke-7 Saya masih akan tertagih biaya berlangganan?	Tidak, tagihan yang Bapak/Ibu bayarkan terakhir hanya sampai bulan ke-6 saja dimana layanan internet Hi-Speed SSN berakhir, selanjutnya tagihan akan otomatis berhenti

No	Pertanyaan	Jawaban
10	Jika masih ada tagihan yang tertunggak dari bulan sebelumnya, apakah Saya tetap harus melunasi tagihan tersebut?	Ya, apabila masih terdapat tagihan yang belum terbayar, Bapak/Ibu tetap harus membayarkannya karena sudah menjadi kewajiban dan tanggung jawab Bapak/Ibu dalam menggunakan layanan Hi-Speed SSN
11	Saya tidak berkenan dan merasa keberatan jika harus melunasi tagihannya, Saya akan viralkan!	Sebelumnya Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, hal ini Kami lakukan karena berakhirnya kerjasama Transvision dengan SSN. Apabila terdapat keberatan dan keluhan dari Bapak/Ibu akan Kami bantu eskalasi terlebih dahulu, mohon menunggu informasi selanjutnya dari Kami
12	Bisa berikan Saya alasan kenapa kerjasama Transvision dengan SSN hanya sebentar saja?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, berakhirnya kerjasama Transvision dengan SSN sudah merupakan kesepakatan dari kedua belah pihak
13	Apakah ada kompensasi jika Saya tidak mendapatkan informasi pemberitahuan penghentian layanan ini?	Mohon maaf untuk kompensasi tidak ada yang diberikan karena Kami melakukan pemberitahuan melalui Email dan Whatsapp Blast kepada seluruh pelanggan Kami yang terdaftar sebelum layanan Hi-Speed SSN dihentikan di masing-masing pelanggan

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