

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) PENURUNAN CHANNEL

### ANIPLUS, MyTV, LIFETIME DAN CRIME & INVESTIGATION

#### Latar Belakang

Pada hari Rabu, tanggal 15 Februari 2023 Pukul 23:59 WIB, Channel Aniplus, MyTV, Lifetime, Crime & Investigation akan berhenti ditayangkan di Layanan Transvision karena berakhirnya kerjasama antara Transvision dengan pihak *content provider*.

#### FAQ Penurunan Channel Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) telah berhenti siaran?	Ya betul Bapak/Ibu, channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) berhenti ditayangkan pada layanan Transvision efektif per tanggal 15 Februari 2023 Pukul 23:59 WIB. Mohon maaf atas ketidaknyamanan BapK/Ibu
2	Mengapa channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) berhenti siaran?	Channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) berhenti ditayangkan oada layanan Transvision karena berakhirnya kerjasama antara Transvision dengan pihak <i>content provider</i> terkait
3	Apakah akan ada channel pengganti?	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi Bapak/Ibu, untuk saat ini, belum ada channel pengganti yang, namun Kami senantiasa berupaya untuk tetap memberikan tayangan terbaik yang informatif, edukatif, dan menghibur bagi seluruh Pelanggan Transvision
4	Kenapa tayangan yang Saya dapat saat ini adalah tayangan ulang dari sebelumnya? Apakah tayangannya ulangan?	Mohon maaf untuk tayangan yang Anda saksikan saat ini sesuai dengan yang ditayangkan oleh pihak <i>content provider</i>
5	Apakah channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) hanya berhenti siaran di Transvision saja?	Penayangan channel (Aniplus, MyTV, Lifetime dan Crime & Investigation) menjadi kebijakan dari masing-masing Penyelenggara Televisi Berlangganan, dan saat ini channel tersebut berhenti ditayangkan pada layanan Transvision. Untuk informasi Televisi Berlangganan lain mohon maaf dapat ditanyakan kepada provider terkait sebab kebijakan kerjasamanya berbeda dengan masing-masing perusahaan

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Apakah sebelumnya ada pemberitahuan terhadap pelanggan terkait pemberhentian channel ini?	Kami telah menyampaikan informasi penghentian penayangan channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, Crime & Investigation) kepada Bapak/Ibu melalui <i>Running Text</i> pada masing-masing channel tersebut mulai dari tanggal 1 Februari 2023
7	Dimana dan kapan <i>Running Text</i> tersebut berjalan?	<i>Running Text</i> dilakukan hanya pada channel yang bersangkutan pada Pukul 09:00 WIB dan 18:00 WIB
8	Saya tidak menerima informasi tersebut sampai sekarang!	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya untuk informasi sudah Kami sampaikan melalui <i>Running Text</i> kepada Bapak/Ibu dan sudah otomatis muncul pada layanan Transvision dari sistem kami sesuai jadwal <i>Running Text</i> yang sudah Kami tentukan (1,3,5,7 Februari 2023)
9	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari turunya channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) ini?	Penurunan channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) akan berlaku bagi seluruh layanan paket Transvision baik pelanggan dengan paket DTH, Xstream, Hi-Speed, maupun Minipack
10	Saya masih memiliki masa berlaku pembayaran dimuka untuk minipack tersebut, apa masih bisa menyaksikan sampai pembayaran dimuka habis?	Mohon maaf untuk tayangan tetap akan berhenti ditayangkan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, sehingga nantinya channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) akan hilang dari daftar channel pada layanan Transvision Bapak/Ibu.
11	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan channel Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation kenapa kerjasamanya diakhiri?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk penurunan channel (Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation) sudah berdasarkan keputusan dan kesepakatan Transvision dengan <i>content provider</i> terkait
12	Apakah tagihan Saya kedepannya akan tetap sama, karena sebelumnya ada permintaan penambahan minipack baik bulanan atau PM?	Untuk tagihan Bapak/Ibu tetap sama dan tidak ada perubahan dari sebelumnya

No	Pertanyaan	Jawaban
13	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya penurunan channel Aniplus, MyTV, Lifetime, dan Crime & Investigation ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena harga masing-masing paket di Layanan Transvision sudah bersifat final
14	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.
15	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka, jika Saya tidak bisa menyaksikan channel tersebut Saya minta refund?	Mohon maaf, sebagaimana Syarat dan Ketentuan berlangganan Layanan Transvision bahwa semua pembelian dan pembayaran bersifat final sesuai yang disepakati di awal pembelian dan tidak dapat dilakukan refund atau pembatalan.
16	Saya meminta kompensasi harga karena channel yang seharusnya Saya saksikan tidak ada!	Mohon maaf untuk perubahan channel ini Kami tidak dapat memberikan kompensasi atas biaya berlangganan. Sesuai dalam syarat dan ketentuan berlangganan, Transvision dapat melakukan perubahan sewaktu-waktu atas channel dan paket berlangganan.
17	Saya akan viralkan di sosial media terkait hal ini!	Sebelumnya Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, 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.
18	<b>*Khusus pelanggan Corporate Tranvision</b>	Dalam rangka meningkatkan kualitas tayangannya, Transvision telah melakukan <b>perubahan</b> chanel khusus plg Corporate Transvision : 1. <i>Lifetime menjadi One TV</i> 2. <i>Crime&amp;Investigation menjadi Gem TV</i> 3. <i>Aniplus menjadi Cartoon TV Classics</i> 4. <i>MyTV menjadi Football TV</i>

Detail koding untuk penurunan 4 channel Aniplus, MyTV, Lifetime, Crime & Investigation tanggal 15 Februari 2023 pukul 23:59 WIB.

**COMPLAINT - PROMO&PRODUCT - PERGANTIAN CHANNEL - OCR/NOCR**

(NOCR khusus untuk pelanggan yang Hard complaint, ancam disc, ancam expose Media dll)

**WAJIB** pakai hastag: #ANIPLUS #MyTV #Lifetime #CI

CONFIDENTIAL