

Frequently Asked Questions (FAQ)

Penghentian Layanan VOD untuk Dekoder ITV

Latar Belakang:

Terhitung mulai pada hari Senin, tanggal 13 Februari 2023 pukul 23:59 WIB, Layanan VOD untuk Dekoder ITV akan berakhir, karena hanya bersifat bonus dari promo berlangganan.

FAQ:

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa benar layanan VOD untuk Dekoder ITV Saya akan dihentikan?	Benar, layanan VOD untuk Dekoder ITV dihentikan terhitung mulai 13 Februari 2023 pukul 23:59 WIB.
2	Mengapa pada awal berlangganan Saya tidak diinfokan bahwa layanan VOD untuk Dekoder ITV berupa bonus dari promo berlangganan?	Perubahan dalam paket berlangganan Layanan Transvision merupakan kebijakan Transvision yang dapat berubah sewaktu-waktu, sesuai dengan syarat dan ketentuan tercantum di website Transvision
3	Jika memang dihentikan, mengapa Poster dan Tampilan VOD di Dekoder ITV Saya masih up to date?	Poster dan Tampilan VOD di Dekoder ITV Bapak/Ibu masih up to date sebagai informasi daftar VOD terbaru
4	Bagaimana jika Saya ingin tetap menikmati layanan VOD di Dekoder ITV Saya?	<p>Bapak/Ibu dapat menikmati layanan VOD melalui Aplikasi Xstream pada Dekoder ITV dengan melakukan pembelian paket yang dapat diakses melalui website my.transvision.co.id dengan lakukan registrasi terlebih dahulu jika Bapak/Ibu belum memiliki akun atau dapat menghubungi Customer Service di nomor 15000 60 untuk informasi dan bantuan lebih lanjut.</p> <p>Untuk menikmati layanan VOD-nya bisa melalui aplikasi Xstream yang terinstall di dekoder ITV Bapak/Ibu. Mohon pastikan dekoder ITV terkoneksi dengan internet seperti sebelumnya</p>
5	Mengapa sekarang untuk menikmati layanan VOD harus melalui aplikasi Xstream?	Mohon maaf untuk ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami, Layanan VOD dapat dinikmati melalui aplikasi Xstream agar konten VOD selalu ter-update seperti yang tersedia di aplikasi Xstream
6	Apakah Saya harus meng-install aplikasi Xstream terlebih dahulu?	Tidak perlu, aplikasi Xstream sudah tersedia pada Perangkat Dekoder ITV Bapak/Ibu

No	Pertanyaan	Jawaban
7	Bagaimana cara Saya mengakses aplikasi Xstream yang sudah ada di Dekoder ITV Saya?	<p>Untuk mengakses aplikasi Xstream pada Dekoder ITV Bapak/Ibu dapat melakukann langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klik tombol Android TV pada remote Dekoder 2. Pilih menu Aplikasi disebelah kiri 3. Cari dan klik aplikasi Xstream yang tersedia 4. Kemudian login dengan akun Xstream Bapak/Ibu 5. Klik menu VOD di aplikasi Xstream dan selamat menikmati
8	Bagaimana jika Saya belum memiliki akun untuk login ke aplikasi Xstream?	Bapak/Ibu dapat membuat akun melalui website www.my.transvision.co.id sebelum melakukan pembelian paket Xstream
9	Saya sudah cek di Dekoder ITV namun tidak terdapat aplikasi Xstream!	Mohon maaf atas ketidaknyaman yang Bapak/Ibu alami, Kami akan lanjutkan ke bagian terkait untuk bantu untuk dilaporkan agar bisa dilakukan penambahan dari sistem Kami ke perangkat Bapak/Ibu, dengan estimasi waktu pengerjaan selama 2x24 jam. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menunggu dan lakukan cek secara berkala apakah aplikasi Xstream sudah terpasang dalam Dekoder ITV Bapak/Ibu
10	Berapa harga yang harus bayar agar bisa menikmati layanan VOD di Dekoder ITV Saya?	Bapak/Ibu dapat menikmati layananVOD pada Dekoder ITV mulai dengan berlangganan paket Xstream Silver seharga Rp 30.000 per bulannya
11	Apakah ada harga berlangganan yang lebih murah, seperti hanya minipack?	Mohon maaf untuk saat ini belum tersedia pilihan layanan VOD pada Dekoder ITV dengan minipack, namun Kami selalu memberikan layanan terbaik untuk tetap menyediakan tayangan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
12	Apakah pembayaran tagihan penambahan VOD dibayar bersamaan dengan paket reguler Saya?	Tidak, untuk pembayaran atas tagihan penambahan VOD dapat dibayarkan langsung melalui payment point terdekat dengan maksimal pembayaran sesuai dengan kebijakan dari payment point yang dipilih
13	Apakah Saya tetap harus melakukan pembayaran untuk paket reguler Saya?	Benar, Bapak/Ibu tetap melakukan pembayaran untuk paket reguler. Penambahan VOD bentuknya sebagai pelengkap dari layanan yang kami berikan

No	Pertanyaan	Jawaban
14	Apakah Saya bisa membatalkan penambahan VOD dipertengahan periode VOD?	Mohon maaf penambahan VOD tidak bisa dibatalkan selama periode layanan diberikan kepada pelanggan
15	Apakah penagihan penambahan VOD akan ditagihkan otomatis secara terus-menerus setiap bulanannya?	Tidak, pembayaran atas tagihan penambahan VOD hanya sekali bayar sesuai dengan periode yang dipilih, jika Bapak/Ibu ingin melakukan penambahan/perpanjangan maka Bapak/Ibu harus melakukan penambahan kembali secara manual sesuai dengan tata cara yang berlaku dari Transvision
16	Apakah tayangan regular Saya akan terisolir jika Saya tidak melakukan pembayaran penambahan VOD?	Layanan regular tidak akan terisolir, Bapak/Ibu tetap dapat menikmati layanan regular tersebut, namun untuk tayangan VOD tidak dapat Bapak/Ibu nikmati jika Bapak/Ibu tidak melakukan pembayaran atas penambahan layanan VOD
17	Apakah terdapat pemberitahuan terkait penonaktifan layanan VOD untuk Dekoder ITV ini kepada pelanggan?	Perubahan layanan untuk setiap promo merupakan kebijakan Transvision yang dapat berubah sewaktu-waktu, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan, hal tersebut sudah sesuai dengan syarat dan ketentuan ditetapkan oleh Transvision

Demikian FAQ Penghentian Layanan VOD untuk Dekoder ITV ini Kami sampaikan. Mohon agar FAQ ini segera dikomunikasikan kepada seluruh divisi terkait. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, Kami ucapkan terima kasih.