

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PENURUNAN CHANNEL CNBC ASIA

Latar Belakang

Pada hari Jumat, tanggal 3 Maret 2023 Pukul 10:00 WIB, Channel CNBC Asia akan berhenti ditayangkan di Layanan Transvision karena berakhirnya kerjasama antara Transvision dengan pihak *content provider*.

FAQ Penurunan Channel CNBC Asia

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar channel CNBC Asia telah berhenti siaran?	Ya betul Bapak/Ibu, channel CNBC Asia berhenti tayang pada layanan Transvision efektif per tanggal 3 Maret 2023 Pukul 10:00 WIB. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya
2	Mengapa channel CNBC Asia berhenti siaran?	Channel CNBC Asia berhenti tayang pada layanan Transvision disebabkan berakhirnya kerjasama antara Transvision dengan pihak <i>content provider</i>
3	Apakah akan ada channel pengganti?	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi Bapak/Ibu, untuk saat ini, belum ada channel pengganti, namun Kami senantiasa berupaya untuk tetap memberikan tayangan terbaik yang informatif, edukatif, dan menghibur bagi seluruh Pelanggan Transvision
4	Apakah channel CNBC Asia hanya berhenti siaran di Transvision saja?	Penyangan channel CNBC Asia menjadi kebijakan dari masing-masing Penyelenggara Televisi Berlangganan, dan saat ini channel tersebut berhenti ditayangkan pada layanan Transvision. Untuk penghentian yang dilakukan oleh Penyelenggara Televisi Berlangganan lain, Kami tidak mengetahui hal tersebut
5	Kenapa tidak ada informasi pemberitahuan sampai sekarang!	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait perubahan channel CNBC Asia sudah sesuai dengan kebijakan Transvision yang dapat melakukan perubahan channel sewaktu-waktu, sebagaimana diatur dalam syarat dan ketentuan yang tercantum di Transvision

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari turunnya channel CNBC Asia ini?	Penurunan channel CNBC Asia akan berlaku bagi seluruh paket pada layanan Transvision baik pelanggan dengan paket DTH, Xstream, dan Hi-Speed
7	Jumlah channel Saya berkurang banyak dong?	Ya, jumlah channel dalam paket Bapak/Ibu akan berkurang, namun hal tersebut sudah sesuai dengan kebijakan Transvision yang sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan channel, sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan yang tercantum di website Transvision
8	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 CNBC Asia akan hilang dari daftar channel pada layanan Transvision Bapak/Ibu.
9	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan channel CNBC Asia kenapa kerjasamanya diakhiri?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk penurunan channel CNBC Asia sudah berdasarkan keputusan dan kesepakatan Transvision dengan <i>content provider</i> tersebut
10	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
11	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya penurunan channel CNBC Asia ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena harga masing-masing paket di Layanan Transvision sudah bersifat final
12	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.
13	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka, jika Saya tidak bisa menyaksikan channel tersebut Saya minta refund?	Mohon maaf, sesuai Syarat dan Ketentuan berlangganan Layanan Transvision bahwa semua pembelian dan pembayaran bersifat final sebagaimana yang telah disepakati di awal pembelian dan tidak dapat dilakukan refund atau pembatalan.

No	Pertanyaan	Jawaban
14	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 sewaktu-waktu melakukan perubahan atas channel dan paket berlangganan.
15	Saya akan viralkan di sosial media terkait hal ini!	Sebelumnya Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk keluhan yang Bapak/Ibu alami 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.