

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

Pemberhentian Layanan Hi-Speed dan Tindak Lanjut Penyediaan Layanan Internet kepada Pelanggan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar layanan Internet (HiSpeed - Transvision) saya akan diberhentikan?	<i>Benar Bapak/Ibu, efektif mulai tanggal 1 April 2023 layanan Transvision Hi-Speed tidak lagi tersedia di jaringan pelanggan. Sebagai bentuk komitmen Transvision untuk memenuhi kebutuhan dan menjaga kenyamanan pelanggan, Transvision bekerjasama dengan PT Cyberindo Aditama (CBN) untuk melanjutkan layanan jaringan internet pelanggan secara langsung. Jadi layanan internet akan tetap tersedia seperti biasa</i>
2	Kenapa pemberitahuan dadakan ?	<i>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami sudah berusaha untuk menginformasikan sesegera mungkin kepada pelanggan setelah proses pengalihan selesai agar layanan kepada pelanggan tetap berjalan dengan baik.</i>
3	Kenapa layanan Hispeed sampai di stop ?	<i>Layanan Hi-Speed dihentikan karena berakhirnya kontrak kerja sama antara PT Indonusa Telemedia (Transvision) dengan pihak penyedia jaringan PT Mega Akses Persada (Fiber Star)</i>
4	Jika ingin tetap berlangganan bagaimana ?	<i>Layanan internet Bapak/Ibu akan tetap tersedia dan koneksi internet tetap terjaga dengan menggunakan layanan dari CBN yang beroperasi di jaringan Fiber Star juga. Apabila terdapat gangguan pada layanan internet, Bapak/Ibu dapat menghubungi customer care CBN 1500 780 atau melalui aplikasi mobile di CBN yang dapat diunduh di AppStore maupun PlayStore</i>
5	Tagihan yang ada masih jadi kewajiban pelanggan ?	<i>Terkait dengan tagihan Bapak/Ibu agar dapat dibayarkan sesuai dengan informasi tagihan terakhir yang kami kirimkan melalui email yang terdaftar pada tanggal ddmmyyy</i>
6	Apakah perangkat akan ditarik nantinya ?	<i>Perangkat tidak ditarik dan layanan internet akan tetap tersedia seperti biasa dengan menggunakan ISP CBN</i>
7	Apakah akan dialihkan ke provider lain ?	<i>Transvision telah bekerjasama dengan PT Cyberindo Aditama (CBN) untuk melanjutkan layanan jaringan internet pelanggan secara langsung</i>
8	Apakah ada biaya lain yg saya keluarkan ?	<i>Bapak/ibu tidak dikenakan biaya lain selain tagihan yang dikirimkan melalui email masing-masing pelanggan yang terdaftar</i>
9	Bagaimana jika Saya ingin lanjut berlangganan Transvision Xstream saja ?	<i>Kami persilahkan jika bapak/ibu ingin berlangganan Xstream, akan kami bantu untuk proses registrasinya</i>
10	Bagaimana jika Saya ingin lanjut berlangganan Hi-Speed saja ?	<i>Mohon maaf Bapak/Ibu, Layanan Hi-Speed tidak tersedia lagi di jaringan Fiber Star efektif tanggal 31 Maret 2023, dan untuk selanjutnya koneksi internet Bapak/Ibu akan dilayani oleh provider CBN</i>
11	Apakah ini berlaku untuk semua pelanggan Hispeed-Transvision ?	<i>Betul, penghentian layanan ini berlaku untuk semua pelanggan Hi-Speed di seluruh Indonesia</i>

12	Kompensasi apa yang saya dapatkan ?	<p><i>Untuk cycle 31 :</i> <i>Mohon maaf Bapak/Ibu, tidak ada kompensasi yang diberikan karena untuk layanan internet Bapak/Ibu akan tetap aktif dengan provider CBN.</i></p> <p><i>Khusus pelanggan cycle 15 :</i> <i>Kami akan memberikan kompensasi berupa pengurangan biaya berlangganan di tagihan yang sudah tercetak 16 Maret 2023 sesuai surat yang kami kirimkan yaitu pengurangan tagihan untuk periode 1-16 April 2023. Untuk tagihan selanjutnya akan mengikuti tagihan dari CBN terhitung mulai tanggal 1 April 2023 dan seterusnya</i></p>
13	Saya tidak berkenan dan merasa keberatan jika harus melunasi tagihannya, Saya akan viralkan!	<i>Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, koneksi internet di rumah Bapak/Ibu tidak akan terganggu dan tetap tersedia seperti biasa dengan layanan dari CBN</i>
14	Saya bisa minta perpanjangan tidak? Karena harus cari provider internet pengganti	<i>Mohon maaf layanan Hi-Speed tidak dapat diperpanjang karena penghentian layanan sudah ditentukan sesuai dengan email pemberitahuan yang dikirimkan kepada Bapak/Ibu, akan tetapi layanan tetap tersedia melalui CBN</i>
15	Saya minta ganti rugi kalau di stop dadakan, pekerjaan kantor/bisnis saya jadi terganggu	<i>Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, layanan Bapak/Ibu akan tetap tersedia seperti biasa melalui CBN</i>
16	Kalau dilanjut ke CBN, untuk paket dan tagihannya bagaimana?	<i>Untuk paket dan tagihan baru, terhitung mulai tanggal 1 April 2023 dan selanjutnya Bapak/Ibu akan di hubungi oleh CBN secara berkala, atau Bapak/Ibu bisa menghubungi langsung ke customer care CBN 1500 780 atau melalui aplikasi mobile di CBN yang dapat diunduh di AppStore maupun PlayStore</i>
17	Berapa nomor customer care CBN ?	<i>Bapak/Ibu dapat menghubungi customer care CBN dengan nomor 1500 780</i>
18	Saya sebelumnya mendapat email dari CBN, apakah ada sangkut pautnya dengan paket berlangganan saya?	<i>Email yang diterima Bapak/Ibu adalah sinkronisasi data yang dilakukan oleh pihak CBN</i>
19	Apa keuntungan saya kalau lanjut ke CBN ?	<i>Terkait hal tersebut, Bapak/Ibu akan diinformasikan atau dapat menanyakan lebih lanjut kepada pihak CBN. Karena kebijakan-kebijakan program akan diinformasikan langsung oleh pihak CBN.</i>
20	Paket dan pembayaran saya bagaimana ?	<i>Untuk paket tidak ada perubahan, hanya proses pembayarannya saja yang berubah menjadi ke CBN. Untuk informasi lebih lanjut Bapak/Ibu akan di hubungi oleh CBN secara berkala atau Bapak/Ibu bisa menghubungi langsung ke customer care CBN 1500 780 atau bisa juga melalui aplikasi mobile di CBN yang dapat diunduh di AppStore maupun PlayStore</i>