

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Kenapa tidak ada informasi pemberitahuan sampai sekarang!	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait informasi perubahan channel Discovery Grup sudah sampaikan melalui pesan berjalan (running text) pada masing-masing channel yang berubah.</p> <p>Note: (Jika pelanggan tanya kapan diinformasikannya bisa jawab sesuai jadwal berikut:</p> <p>Running Text :14 Mei 2023 Pukul 14.00 WIB dan 24 Mei 2023 Pukul 14.00 WIB)</p>
7	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari turunnya channel Discovery Grup ini?	Penurunan channel Discovery Grup akan berlaku bagi seluruh paket pada layanan Transvision baik pelanggan dengan paket DTH, dan Xstream
8	Jumlah channel Saya berkurang banyak dong?	Ya, jumlah channel dalam paket Bapak/Ibu tidak ada pengurangan karena untuk channel yang turun sudah dilakukan pergantian dengan channel baru
9	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 Discovery Grup akan hilang dari daftar channel pada layanan Transvision Bapak/Ibu.
10	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan channel Discovery Grup kenapa kerjasamanya diakhiri?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk penurunan channel Discovery Grup sudah berdasarkan keputusan dan kesepakatan Transvision dengan <i>content provider</i> tersebut
11	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
12	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya penurunan channel Discovery Grup ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena harga masing-masing paket di Layanan Transvision sudah bersifat final
13	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.

No	Pertanyaan	Jawaban
14	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.
15	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.
16	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.