

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PERUBAHAN NUSA BASIC MENJADI NUSA GOLD

Latar Belakang

1. Dilakukannya proses perubahan paket Nusa Basic (63 Channel) menjadi Nusa Gold (44 Channel).
2. Perubahan paket dilakukan serentak untuk seluruh pelanggan Nusantara per 7 Juli 2023 Pukul 00:01 WIB.
3. Media komunikasi yang dilakukan adalah menggunakan Pushmail & Running Text yang dibuat oleh Marcomm

MEDIA PLAN JULI 2023

CHANNEL : All Channel (include In-house & Jendela)

On Air Date	Air Time	Spot	Dur	File Name	Channel	EXPIRED DATE-TIME
1 Juli 2023	07.00			RT Program Nusantara		30 Juli 2023
	12.00			RT Program Nusantara		
	17.00			RT Program Nusantara		
	20.00			RT Program Nusantara		
	22.00			RT Program Nusantara		

Running Text Program Nusantara

“Pastikan tayangan anda selalu aktif dgn melakukan pembelian voucher Nusantara, pembelian dpt dilakukan melalui: bit.ly/trv-self atau hub WA 0823-0823-5005”

FAQ Perubahan Paket Nusa Basic menjadi Nusa Gold :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar paket Nusa Basic akan diubah menjadi Nusa Gold di Nusantara (kenapa channel dipaket Saya berubah)?	Benar Bapak/Ibu, efektif per 7 Juli 2023 Pukul 00:01 WIB paket Nusa Basic akan diubah menjadi paket Nusa Gold
2	Apakah ada perubahan list channel dari paket Nusa Basic ke Nusa Gold?	Ya, ada beberapa perubahan dan penyesuaian channel dari sebelumnya paket Nusa Basic yang terdapat 63 Channel menjadi Nusa Gold yang terdapat 44 Channel
3	Apakah perubahan ini berlaku untuk seluruh pelanggan Nusantara?	Ya, perubahan tersebut berlaku untuk seluruh pelanggan Nusantara
4	Kenapa dilakukan perubahan paket dari sebelumnya (kenapa bisa sampai dilakukan perubahan)?	Mohon maaf atas perubahan yang terjadi, hal ini sudah merupakan ke dalam kebijakan dari Transvision, yang dapat berubah sewaktu-waktu sebagaimana diatur dalam syarat dan ketentuan yang terdapat dalam website Transvision serta <i>disclaimer</i> pada flyer Transvision

No	Pertanyaan	Jawaban
5	Jika saya berlangganan aktif paket selain Nusa Basic apakah paket saya juga akan dilakukan perubahan?	Tidak Bapak/Ibu, perubahan hanya berlaku untuk pelanggan yang sebelumnya hanya memiliki paket Nusa Basic saja
6	Apakah paket berlangganan lainnya akan mengalami perubahan juga?	Tidak Bapak/Ibu, perubahan hanya pada paket Nusa Basic saja, paket berlangganan lainnya tidak mengalami perubahan
7	Sebelumnya jika saya berlangganan minipack akan include mendapatkan Nusa Basic, apa yang akan saya dapatkan jika berlangganan minipack?	Jika Bapak/Ibu melakukan pembelian Minipack per 7 Juli 2023 maka Bapak/Ibu akan <i>include</i> mendapatkan paket Nusa Gold secara otomatis
8	Apakah untuk berlangganan selanjutnya, saya bisa melakukan pembelian untuk Nusa Gold saja?	Bisa, Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian paket Nusa Gold seharga Rp12.900/Bulan
9	Dimana Saya melakukan pembelian Paket tersebut?	Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian di website http://www.nusantara.transvision.co.id/ dan/atau aplikasi Tanaka Voucher seperti sebelumnya
10	Dimana Saya bisa melihat list channel yang tersedia di masing-masing paket?	Bapak/Ibu dapat melihat list channel yang tersedia di dalam flyer dan website Nusantara http://www.nusantara.transvision.co.id/
11	Apakah sebelumnya hal ini sudah dikomunikasikan ke pelanggan?	Kami sudah melakukan komunikasi terkait hal ini ke pelanggan melalui pesan berjalan (<i>running text</i>) di televisi Bapak/Ibu
12	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 dengan yang tertulis dalam syarat dan ketentuan berlangganan Transvision yang diatur dalam website, Transvision dapat sewaktu-waktu melakukan perubahan atas channel dan paket berlangganan
13	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.

Lampiran Channel Nusa Gold (44 Channel – 8 HD + 36 SD)

Bioskop Indonesia	POP	CNN Indonesia HD	Net.TV
Zee Bioskop	Musik Indonesia HD	CNBC Indonesia HD	rtv
Cartoon TV	Al Jazeera	tvOne	MNCTV
Dunia Anak	Russia Today	SCTV	TVRI
tvN HD*	Al Quran Al Kareem	Indosiar	Bali TV
KBS World HD*	DAAI TV	RCTI	jtv
Insert	Pijar TV	GTV	Moji
Channel Seru!	Khazanah	ANTV	Golf+ HD
Dunia Lain	TransTV HD	Jak TV	ID Cyclist
Eat N Go	Trans7 HD	BTV	TVRI Sport
MALEO	Metro TV	Kompas TV	Jendela

*Channel tvN HD dan KBS World HD merupakan Bonus sampai 31 Desember 2023