

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)
PENURUNAN CHANNEL GRUP KC GLOBAL

Latar Belakang

Pada hari Rabu, tanggal 12 Juli 2023 Pukul 23:05 WIB, Channel Grup KC Global (AXN, ONE dan Animax) akan dilakukan switching channel dikarenakan adanya gangguan teknis pada sistem internal Transvision.

No	Channel Awal	Channel Pengganti
1	AXN	Wailana
2	ONE	How To
3	Animax	Joke TV

FAQ Penurunan Channel Grup KC Global

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa channel AXN isinya adalah Wailana? (atau channel lain sesuai list di atas)	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami sampaikan bahwa channel AXN (sesuai dengan pertanyaan) saat ini mengalami gangguan teknis di sistem internal Kami
2	Mengapa isinya bukan AXN? (sesuai dengan pertanyaan)	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, dikarenakan channel AXN (sesuai dengan pertanyaan) saat ini sedang dalam penanganan tim terkait, maka Kami akan berupaya secara maksimal untuk menjaga kenyamanan pelanggan dengan menayangkan channel pengganti sementara
3	Apakah penggantian ini akan permanen?	Saat ini tayangan yang Bapak/Ibu saksikan merupakan tayangan pengganti sementara
4	Apakah kendala teknis channel ini hanya terjadi di Transvision saja?	Ya, saat ini kendala teknis ini hanya terjadi di Transvision dan sementara Kami melakukan perbaikan, Kami berikan channel pengganti supaya tidak dirasakan di sisi pelanggan.
5	Channel-channel apa saja yang mengalami gangguan?	Selain AXN, terdapat juga channel lain yaitu ONE dan Animax tetapi Kami memberikan channel pengganti untuk semua channel tersebut.
6	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari penggantian ini?	Seluruh pelanggan di platform DTH dan layanan OTT Xstream
7	Kenapa penanganan gangguannya lama?	Mohon maaf saat ini masih dalam proses penanganan tim terkait. Belum ada estimasi penyelesaiannya kapan.
8	Apa kompensasi buat pelanggan? (kompensasi channel pengganti tidak sesuai dengan channel yang kendala)	Untuk saat ini belum ada kompensasi yang diberikan karena Kami sudah memberikan channel pengganti untuk channel tersebut

No	Pertanyaan	Jawaban
9	Kenapa tidak ada informasi pemberitahuan sebelumnya!	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait informasi adanya gangguan teknis pada channel Grup KC Global sudah disampaikan melalui pesan berjalan (running text) pada masing-masing channel yang berubah Note: (Jika pelanggan tanya kapan diinformasikan bisa jawab sesuai jadwal berikut: Running Text : ➤ 12 Juli 2023 Pukul 23.30 WIB ➤ 13 Juli 2023 Pukul 07.00 WIB dan 17.00 WIB)
10	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.
11	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.
12	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.