

FAQ BLOCKING LAYANAN APLIKASI XSTREAM

1. Kenapa muncul *pop-up blocking* ketika saya menikmati layanan Xstream?

Mohon maaf, pop-up blocking muncul disebabkan karena Anda sedang tidak berlangganan layanan Xstream atau masa berlaku paket layanan Xstream Anda telah berakhir. Untuk dapat menikmati layanan Xstream dengan nyaman dan kualitas terbaik tanpa adanya pop-up blocking, Anda harus berlangganan paket Xstream.

2. Apakah *pop-up blocking* akan muncul di semua layanan Xstream dan aplikasi Android TV?

Ya benar, pop-up blocking akan muncul di semua layanan Xstream dan aplikasi Android termasuk Youtube, Netflix, Disney Hotstar, Games dan aplikasi lainnya apabila Anda sedang tidak berlangganan layanan Xstream atau masa berlaku paket layanan Xstream Anda telah berakhir. Pop-up blocking tersebut akan hilang apabila Anda telah berlangganan paket Xstream kembali.

3. Bagaimana caranya saya bisa berlangganan paket Xstream?

Anda dapat melakukan pembelian di my.transvision.co.id dengan menggunakan akun yang aktif/digunakan sebelumnya untuk melakukan aktivasi box Xstream.

4. Berapa harga paket Xstream yang paling murah?

Anda dapat menikmati layanan Xstream dengan minimal membeli paket Xstream Silver seharga Rp. 29.000,-/bulan (sudah termasuk ppn)

5. Apakah saya bisa membeli langsung paket Xstream 12 bulan?

Ya bisa, kami memiliki paket Silver, Gold, Platinum dan Diamond dengan pilihan waktu berlangganan 1 bulan, 6 bulan atau 12 bulan

6. Jika saya hanya berlangganan paket minipack saja apakah saya bisa menikmati tayangan Xstream tanpa *pop-up blocking*?

Tidak bisa, jika ingin menikmati tayangan Xstream tanpa pop-up blocking, Anda harus berlangganan salah satu paket Xstream terlebih dahulu (minimal paket Xstream Silver bulanan).

7. Bagaimana jika saya hanya ingin berlangganan paket minipack saja tanpa berlangganan paket Xstream?

Tidak bisa, jika ingin berlangganan minipack maka Anda harus berlangganan salah satu paket Xstream terlebih dahulu (minimal paket Xstream Silver bulanan).

8. Apa saya bisa melakukan pembelian lebih dari 1 paket layanan TV Xstream melalui akun my.transvision saya? Jika YA, berapa banyak yang bisa saya beli sekaligus?

Ya, Anda bisa melakukan pembelian paket Xstream melalui akun my.transvision Anda. Anda bisa membeli sekaligus lebih dari 1 paket sesuai keinginan Anda dengan catatan batas maksimal pembelian paket sebanyak 12 Bulan dan belum ada pengaktifan untuk paket dan durasi yang sama

9. **Saya sudah membeli paket berlangganan Xstream tapi belum mengaktifkannya. Apakah kode voucher tersebut ada masa expirednya?**

Tidak ada masa expired pada kode voucher paket berlangganan Xstream

10. **Jika saya berlangganan langsung 6/12 bulan (PM6/PM12), lalu saya ingin menambahkan channel yang ada di paket lain, apakah saya bisa melakukan upgrade paket?**

Untuk saat ini upgrade paket belum tersedia. Jika Anda menghendaki paket yang lebih tinggi, Anda bisa menunggu hingga paket yang sekarang selesai, atau bisa menambahkan paket lain, sehingga Anda akan berlangganan 2 paket sekaligus (atau lebih) yang masing-masing memiliki masa aktifnya sendiri.

11. **Jika saat ini saya berlangganan 6/12 bulan langsung, apakah saya bisa meminta refund jika ingin berhenti berlangganan?**

Mohon maaf, semua pembelian bersifat final dan tidak dapat dilakukan refund.

12. **Di awal pembelian untuk aplikasi android nya seperti youtube dll diinformasikan tidak di block, kenapa sekarang jadi di block?**

Untuk pemberitahuan seharusnya sudah disampaikan oleh sales agent kami dan sudah dikonfirmasi di website sebelum Anda melakukan aktivasi box. Saat ini untuk syarat dan ketentuan bisa di cek juga di website www.transvision.co.id

13. **Saya tidak diberitahu oleh sales agent sebelumnya terkait pembatasan layanan tersebut**

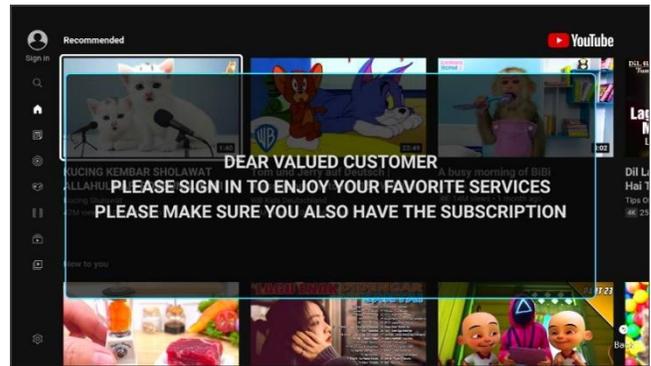
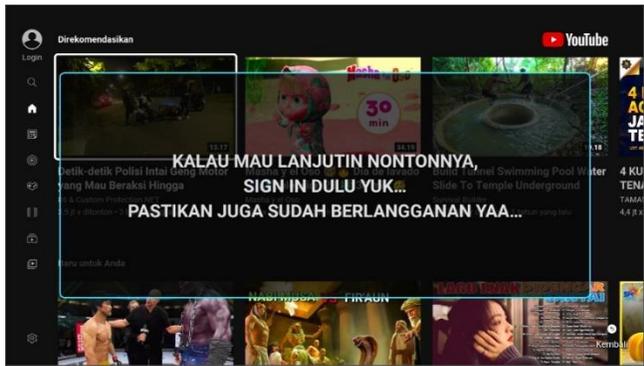
Mohon dapat informasikan dimana Anda melakukan pembelian perangkat Xstream Box, atau nama sales agent yang menawarkan untuk dapat kami proses laporannya.

14. **Saya tidak mendapatkan informasi di awal pembelian kalau setelah promo habis aplikasi android nya seperti youtube dll akan di block, bisa tunjukan bukti kalau aplikasi android nya akan di block setelah promo habis?**

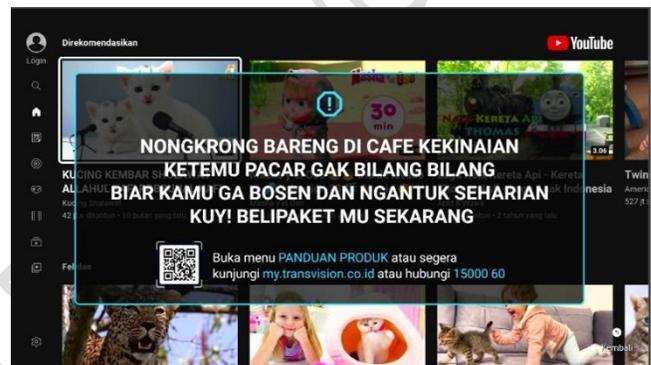
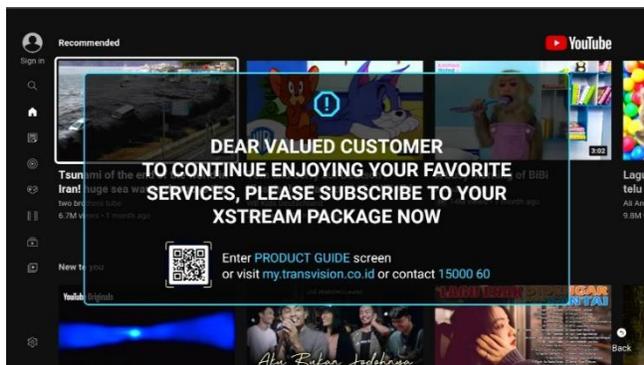
Untuk bukti pemberitahuan diawal memang tidak dicantumkan karena untuk syarat dan ketentuan yang berlaku akan mengikuti dengan kebijakan yang berjalan

15. **Saya akan viralkan di sosial media kalau Transvision nge-block aplikasi android**

Mohon maaf untuk ketidaknyamanannya, kami akan coba bantu eskalasi laporan Anda kepada management kami. Mohon bisa menginformasikan data lengkap Anda (Nama, nomor pelanggan/akun, tipe Xstream Box) >> dikoordinasikan ke bagian CRM untuk kompensasi atau solusi



Gambar 1: Info layar jika pelanggan belum login ke layanan Xstream



Gambar 2: Info layar jika pelanggan tidak/belum berlangganan paket Xstream

CUSTOMER SERVICE TRANSVISION