

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PENURUNAN CHANNEL NUSANTARA, NGERI, DAN BANDUNG TV

Latar Belakang

Pada hari Selasa, 7 November 2023 pukul 23.59 WIB, Channel Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV akan berhenti ditayangkan pada Layanan DTH Transvision.

FAQ Penurunan Channel Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar channel (Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV) telah berhenti siaran?	Ya betul Bapak/Ibu, channel Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV berhenti ditayangkan pada layanan Transvision efektif per tanggal 7 November 2023 Pukul 23.59 WIB. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.
2	Mengapa channel (Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV) berhenti siaran?	Channel tersebut berhenti ditayangkan karena: Nusantara : Peleburan tayangan pada channel Musik Indonesia Ngeri : Sebelumnya hanya sebagai channel trial (percobaan) Bandung TV: Adanya kendala teknis penerimaan dalam kualitas tayangan
3	Apakah akan ada channel pengganti?	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami. Untuk saat ini kami sedang berupaya agar Bapak/Ibu bisa mendapatkan channel favorit lainnya. Kami akan tetap memberikan tayangan terbaik yang informatif, edukatif, dan menghibur bagi seluruh Pelanggan Transvision.
4	Apakah channel (Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV) hanya berhenti siaran di Transvision saja?	Untuk channel Ngeri masih bisa disaksikan pada platform OTT Transvision yaitu Xstream Box dan CubMu. Sementara untuk channel Nusantara dan Bandung TV menjadi kebijakan dari masing-masing Penyelenggara Televisi Berlangganan, dan saat ini channel tersebut berhenti ditayangkan pada layanan Transvision. Untuk penghentian yang dilakukan oleh Penyelenggara Televisi Berlangganan lain, Kami tidak mengetahui hal tersebut.
5	Kenapa tidak ada informasi pemberitahuan sampai sekarang!	Mohon maaf atas ketidaknyamanan terkait diberhentikannya tayangan channel Nusantara, Ngeri dan Bandung TV yang Bapak/Ibu alami. Untuk kebijakan terkait perubahan channel ini sudah kami informasikan melalui pesan berjalan (running text) pada masing-masing channel yang berubah. Note: (Jika pelanggan tanya kapan diinformasikannya bisa jawab sesuai jadwal berikut): Running Text: 3 November 2023 pukul 14.00 WIB 4 November 2023 pukul 14.00 WIB

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari turunnya channel (Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV) ini?	Penurunan channel Nusantara, Ngeri dan Bandung TV akan berlaku bagi seluruh layanan paket DTH (Satellite) Transvision.
7	Kenapa teman Saya (Xstream & CubMu) masih bisa menyaksikan channel tersebut	Channel tersebut dapat disaksikan bagi pelanggan yang menggunakan platform Xstream dan CubMu saja, sehingga Bapak/Ibu dapat memastikan terlebih dahulu platform yang digunakan.
8	Saya tidak terima, kenapa hanya bisa di Xstream & CubMu saja!	Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami, channel tersebut saat ini hanya bisa ditayangkan dalam platform yang berbasis OTT dan Website saja.
9	Bagaimana jika Saya tetap ingin menyaksikan channel tersebut?	Bapak/Ibu tetap bisa menyaksikan channel Ngeri melalui Xstream Box atau CubMu. Namun untuk channel Nusantara dan Bandung TV memang sudah tidak tayang di semua platform Transvision.
10	Jumlah channel Saya berkurang banyak dong?	Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami. Untuk kebijakan terkait perubahan channel ini sudah tertulis dan sesuai dalam syarat dan ketentuan yang tercantum di website Transvision.
11	Saya masih memiliki masa berlaku pembayaran dimuka tersebut, apa masih bisa menyaksikan sampai pembayaran dimuka habis?	Mohon maaf untuk tayangan channel-channel tersebut, tetap akan berhenti ditayangkan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Sehingga nantinya channel Nusantara, Ngeri dan Bandung TV akan hilang dari daftar channel pada layanan Transvision Bapak/Ibu.
12	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan channel (Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV) kenapa diturunkan?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya yang Bapak/Ibu alami. Untuk penurunan channel Nusantara, Ngeri dan Bandung TV sudah berdasarkan keputusan dari Transvision.
13	Apakah tagihan Saya kedepannya akan tetap sama?	Untuk tagihan Bapak/Ibu tetap sama dan tidak ada perubahan dari sebelumnya.
14	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya penurunan channel (Nusantara, Ngeri, dan Bandung TV) ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tetap sama dan tidak akan ada perubahan, karena harga masing-masing paket di layanan Transvision sudah bersifat final.
15	Saya tidak bersedia melakukan pembayaran secara penuh dari tagihan tersebut?	Mohon maaf untuk tagihan tersebut sudah bersifat final sesuai dengan yang disepakati di awal pembelian. Sehingga pembayaran tetap harus dilakukan sepenuhnya.
16	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka, jika Saya tidak bisa menyaksikan channel tersebut Saya minta refund?	Mohon maaf, sebagaimana syarat dan ketentuan berlangganan layanan Transvision bahwa semua pembelian dan pembayaran bersifat final sesuai yang disepakati di awal pembelian dan tidak dapat dilakukan refund atau pembatalan.

No	Pertanyaan	Jawaban
17	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.
18	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.

Note:

- ✓ Channel Ngeri bisa disaksikan di Xstream dan CubMu
- ✓ Channel Bandung TV sudah tidak tayang di semua platform Transvision

Demikian yang dapat disampaikan. Mohon sekiranya hal tersebut dapat segera dikomunikasikan kepada seluruh divisi terkait. Atas perhatian dan kerjasamanya, Kami ucapkan terima kasih.