

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PEMBARUAN CHANNEL

Latar Belakang

Pada hari Jumat, 15 Desember 2023 pukul 23.59 WIB, Pemberitahuan Adanya Pembaruan Channel pada Layanan DTH Transvision.

FAQ Pembaruan Channel

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kenapa channel Saya banyak yang berubah, Saya kan paket terlengkap (Diamond)?	Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami. Sehubungan dengan adanya pembaruan channel dan peningkatan kualitas tayangan beberapa channel menjadi HD di layanan Transvision efektif per tanggal 15 Desember 2023 jam 23.59, maka akan ada penyesuaian channel yang bisa disaksikan pada paket tayangan Bapak/Ibu.
2	Peningkatan apanya kalau dikurangi?	Memang akan ada penyesuaian beberapa channel yang dikurangi, namun kami juga menyediakan beberapa channel baru seperti Camp Spooky, duck TV, dan PSJ TV serta adanya perubahan kualitas menjadi HD pada channel Kompas TV, Indosiar, Metro TV, SCTV, TV One, dan ANTV.
3	Apakah akan ada channel baru?	Ya, saat ini paket Bapak/Ibu sudah menyesuaikan dengan bertambahnya channel baru.
4	Apakah Saya perlu melakukan update untuk bisa menyaksikan channel baru?	Tidak perlu update, Bapak/Ibu bisa langsung menyaksikan tayangan dari channel baru yang sudah hadir di layanan Transvision.
5	Channel Saya masih yang lama, belum ada channel barunya, bagaimana cara mengupdatenya?	Mohon maaf, Bapak/Ibu bisa melakukan <i>scanning</i> manual dengan cara tekan Menu lalu angka 123 pada remote Transvision.
6	Paket apa saja yang akan mengalami perubahan?	Perubahan terjadi pada seluruh pelanggan dengan paket layanan DTH Transvision.
7	Apakah kelebihan dilakukan pembaruan paket baru ini dibanding dengan paket yang lama?	Pembaruan paket baru di layanan DTH Transvision ini memiliki beberapa kelebihan diantaranya: <ul style="list-style-type: none">- Hadirnya ragam channel baru yang bisa dinikmati;- Menjadi satu-satunya provider TV Parabola yang menghadirkan HBO Group;- Channel TV Nasional dengan kualitas HD terbaik;- Jumlah channel yang lebih banyak dibandingkan dengan provider lain.

No	Pertanyaan	Jawaban
8	Channel apa saja yang baru tayang di Transvision?	Beberapa channel baru sudah tayang di layanan Transvision, diantaranya: Camp Spooky, duck TV, dan PSJ TV.
9	Saya masih memiliki masa berlaku pembayaran dimuka tersebut, apa masih bisa menyaksikan sampai pembayaran dimuka habis?	Mohon maaf Bapak/Ibu, untuk tayangan tetap akan dilakukan penyesuaian sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Sehingga nantinya paket lama Bapak/Ibu akan menjadi paket yang baru.
10	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan paket lama kenapa diubah menjadi paket baru?	Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami, untuk penyesuaian/perubahan paket sudah berdasarkan keputusan dari Transvision.
11	Apakah tagihan Saya kedepannya akan tetap sama?	<p>Untuk tagihan Bapak/Ibu tidak akan mengalami perubahan dari sebelumnya</p> <p>Note (jika ada pelanggan yang ingin berganti paket): Jika Bapak/Ibu melakukan pergantian paket maka tagihan Bapak/Ibu akan menyesuaikan dengan harga paket baru</p>
12	Apakah Saya bisa memilih paket dan harga yang diinginkan?	Jika Bapak/Ibu ingin melakukan perubahan paket bisa saja dilakukan. Namun akan berlaku pada tagihan bulan berikutnya.
13	Saya tidak bersedia melakukan pembayaran secara penuh dari tagihan tersebut?	Mohon maaf untuk tagihan tersebut sudah bersifat final sesuai dengan kesepakatan yang disepakati di awal pembelian. Sehingga pembayaran tetap harus dilakukan sepenuhnya.
14	Dimana Saya bisa melihat daftar channel dari paket baru Transvision?	Bapak/Ibu bisa melihat daftar channel dari paket baru Transvision melalui website resmi Transvision yakni www.transvision.co.id
15	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 kesepakatan yang telah disepakati di awal pembelian sehingga tidak dapat dilakukan <i>refund</i> atau pembatalan.
16	Saya meminta kompensasi harga karena channel yang seharusnya Saya saksikan tidak ada!	Mohon maaf untuk penyesuaian paket channel ini kami tidak dapat memberikan kompensasi atas biaya berlangganan. Sesuai dalam syarat dan ketentuan berlangganan yang tercantum dalam website www.transvision.co.id , Transvision dapat sewaktu-waktu melakukan perubahan atas channel dan paket berlangganan.

No	Pertanyaan	Jawaban
17	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.