

FAQ Migrasi Postpaid ke Prepaid

Latar Belakang

Sebagai bentuk penambahan baseline Pelanggan DTH Transvision, efektif per 08 Mei 2024, maka Transvision akan melakukan migrasi dari postpaid ke prepaid dengan syarat sebagai berikut:

1. Pelanggan DTH Transvision dengan status isolir/disconnect sudah > 18 Bulan sejak tanggal aktif terakhir
2. Perangkat yang dimiliki type Irdeto (Samsung) dan masih di pelanggan (belum dilakukan penarikan)

FAQ Migrasi Postpaid ke Prepaid

No	Pertanyaan	Jawaban								
1	Apa benar Saya mendapatkan Free All Channel selama 7 hari?	Ya, Bapak/Ibu menjadi pelanggan terpilih untuk mendapatkan Free All Channel selama 7 hari, efektif mulai tgl. 08 – 15 Mei 2024.								
2	Kenapa Saya mendapatkan Free All Channel selama 7 hari, padahal Saya perangkat sudah tidak aktif dan sudah mengajukan berhenti berlangganan?	Bapak/Ibu mendapatkan Free All Channel selama 7 hari karena menjadi salah satu pelanggan yang terpilih								
3	Apakah dengan pengaktifan Free All Channel selama 7 hari ini Saya akan dikenakan biaya?	Tidak perlu khawatir, dengan pengaktifan Free All Channel ini Bapak/Ibu tidak akan dikenakan biaya								
4	Bagaimana tayangan Saya setelah Free All Channel 7 harinya berakhir?	Bapak/Ibu tetap bisa menyaksikan 17 Channel yang tersedia di Transvision (Terlampir)								
5	Bagaimana jika Saya ingin menyaksikan channel lain diluar 17 channel tersebut?	Tidak perlu khawatir, Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian paket sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Bapak/Ibu pada Nusantara Self Service (nusantara.transvision.co.id/beri-minipack) dengan memasukkan nomor Chip Id Anda atau melalui dealer-dealer voucher Nusantara resmi Transvision								
6	Apasaja paket yang tersedia di Nusantara Self Service?	Terdapat banyak pilihan paket yang tersedia di Nusantara Self Service, seperti: <table><tr><td>Nusa Gold</td><td>Nusa Film</td></tr><tr><td>Nusa Platinum</td><td>Nusa HBO</td></tr><tr><td>Nusa Diamond</td><td>Nusa Hiburan</td></tr><tr><td>PSJ TV</td><td>Nusa Anak</td></tr></table>	Nusa Gold	Nusa Film	Nusa Platinum	Nusa HBO	Nusa Diamond	Nusa Hiburan	PSJ TV	Nusa Anak
Nusa Gold	Nusa Film									
Nusa Platinum	Nusa HBO									
Nusa Diamond	Nusa Hiburan									
PSJ TV	Nusa Anak									

No	Pertanyaan	Jawaban										
7	Apakah ada harga special atau promo tertentu jika Saya sudah melakukan pembelian paket di Nusantara Self Service?	Mohon maaf untuk harga penjualan sama mengikuti promo yang berlaku, namun khusus untuk Bapak/Ibu yang melakukan pembelian paket Perdana (untuk pertama kalinya) Bapak/Ibu akan mendapatkan bonus sebagai berikut: <table><tr><th>Pembelian Paket</th><th>Bonus</th></tr><tr><td>Bulanan All Paket</td><td>All Channel 1 Bulan</td></tr><tr><td>PM3 All Paket</td><td>All Channel 3 Bulan</td></tr><tr><td>PM6 All Paket</td><td>All Channel 3 Bulan</td></tr><tr><td>PM12 All Paket</td><td>All Channel 3 Bulan</td></tr></table>	Pembelian Paket	Bonus	Bulanan All Paket	All Channel 1 Bulan	PM3 All Paket	All Channel 3 Bulan	PM6 All Paket	All Channel 3 Bulan	PM12 All Paket	All Channel 3 Bulan
Pembelian Paket	Bonus											
Bulanan All Paket	All Channel 1 Bulan											
PM3 All Paket	All Channel 3 Bulan											
PM6 All Paket	All Channel 3 Bulan											
PM12 All Paket	All Channel 3 Bulan											
8	Apakah ada ketentuan pembelian minimal untuk dapat melakukan transaksi di Nusantara Self Service?	Tidak perlu khawatir, Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian paket mulai dari Bulanan, 3 Bulan, 6 Bulan, ataupun 12 Bulan langsung										
9	Apakah pembelian bisa dilakukan melalui sales channel lainnya?	Mohon maaf untuk saat ini pembelian baru tersedia di Nusantara Self Service (nusantara.transvision.co.id/beli-minipack) saja, kedepannya pembelian paket dapat dilakukan melalui dealer-dealer voucher resmi Transvision seperti Apps Tanaka Voucher, TV Voucher, Synet dan KutaPay										
10	Bagaimana jika terjadi kendala tayang atau sebagainya?	Bapak/Ibu bisa menghubungi Contact Center Nusantara Transvision melalui WhatsApp di nomor 0823-0823-5005										
11	Apakah Saya bisa dibantu untuk pengaktifan perangkat yang Saya miliki, karena Saya sudah mencoba mengaktifkan mandiri namun masih tidak bisa aktif?	Untuk pengaktifan kembali atau kendala yang memerlukan kunjungan teknisi, Bapak/Ibu bisa menghubungi langsung teknisi yang ada dilokasi Bapak/Ibu, namun jika ada pergantian perangkat dan biaya teknisi diluar tanggung jawab Transvision										
12	Kenapa Saya harus mencari teknisi sendiri?	Mohon maaf Bapak/Ibu harus mencari teknisi sendiri dengan datang/menghubungi mitra/dealer terdekat dikarenakan terbatasnya ketersediaan teknisi Transvision di lokasi Bapak/Ibu										
13	Apakah teknisi mitra/dealer sama dengan teknisi Transvision?	Bapak/Ibu tidak perlu khawatir, teknisi mitra/dealer memiliki edukasi yang tidak jauh berbeda dengan teknisi Transvision										
14	Bagaimana jika perangkat Saya justru rusak karena dikerjakan oleh teknisi mitra/dealer?	Untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, Kami sarankan Bapak/Ibu bisa datang/menghubungi langsung mitra/dealer resmi agar bisa meminta tanggung jawab jika terjadi hal yang tidak diinginkan										

No	Pertanyaan	Jawaban
15	Apakah ada garansi perangkat jika perangkat Saya tidak aktif?	Mohon maaf garansi perangkat tidak berlaku dikarenakan status Bapak/Ibu saat ini adalah pelanggan jual putus dengan penawaran special
16	Dimana Saya bisa membeli perangkat tambahan jika ada bagian yang hilang (HDMI)?	Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian perangkat yang hilang ke dealer terdekat dilokasi
17	Apakah jika Saya mengaktifkan kembali perangkat akan ada kontrak minimal berlangganan baru kembali?	Tidak ada kontrak minimal berlangganan kembali untuk Bapak/Ibu
18	Apakah setelah Saya mengaktifkan perangkat, nantinya perangkat akan menjadi milik Saya?	Status perangkat akan menjadi hak milik Bapak/Ibu jika sudah melakukan pembelian paket di Nusantara Self Service, namun jika Bapak/Ibu tidak melakukan pembelian paket sampai dengan tayangan Free All Channel habis maka perangkat tetap menjadi hak milik Transvision dan harus dikembalikan
19	Dimana Saya bisa mengetahui detail informasi tersebut?	Bapak/Ibu bisa mengecek email yang sudah dikirimkan oleh tim Transvision (baik di TV maupun email pribadi) atau bisa kunjungi www.transvision.co.id/syarat-ketentuan (Paket Nusantara)

List 17 Channel

Al Quran Al Kareem	Dunia Lain	Bali TV	tvMU
Riau TV	Eat N Go	DAAI TV	TVRI
Nabawi TV	Khazanah	Pijar TV	
!nser	Musik Indonesia	Saling Sapa TV	
Dunia Anak	TV Alwafa Tareem	TV9	

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