

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PENURUNAN CHANNEL BOONIE CUBS TV DAN SMURF TV

Latar Belakang

Pada hari Kamis, tanggal 25 Juli 2024 Pukul 00:01 WIB, Channel Boonie Cubs TV dan Smurf TV akan berhenti ditayangkan di Layanan Transvision karena berakhirnya kerjasama antara Transvision dengan pihak *content provider*.

FAQ Penurunan Channel Boonie Cubs TV dan Smurf TV

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV telah berhenti siaran?	Ya betul Bapak/Ibu, channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV berhenti ditayangkan pada layanan Transvision efektif per tanggal 25 Juli 2024 Pukul 00:01 WIB. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya
2	Mengapa channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV berhenti siaran?	Channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV berhenti ditayangkan pada layanan Transvision disebabkan berakhirnya kerjasama antara Transvision dengan pihak <i>content provider</i>
3	Apakah akan ada channel pengganti?	Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi Bapak/Ibu, untuk saat ini, belum ada channel pengganti, namun Kami senantiasa berupaya untuk tetap memberikan tayangan terbaik yang informatif, edukatif, dan menghibur bagi seluruh Pelanggan Transvision
4	Apakah channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV hanya berhenti siaran di Transvision saja?	Penayangan channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf 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 ketidaknyamanannya terkait informasi perubahan channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV sudah Kami informasikan melalui pesan berjalan (running text) pada masing-masing channel yang berubah (Jika pelanggan tanya kapan diinformasikannya bisa jawab sesuai jadwal running text berikut: 18-25 Juli 2024 Pukul 10:00 & 16:00 WIB)

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari turunnya channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV ini?	Penurunan channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV akan berlaku bagi seluruh paket pada layanan DTH, Xstream dan CubMu Transvision
7	Jumlah channel Saya berkurang dong?	Ya, jumlah channel dalam paket Bapak/Ibu akan berkurang, namun hal tersebut sudah sesuai dengan kebijakan Transvision yang sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan channel, sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan yang tercantum di website Transvision
8	Saya masih memiliki masa berlaku pembayaran dimuka untuk minipack tersebut, apa masih bisa menyaksikan sampai pembayaran dimuka habis?	Mohon maaf untuk tayangan tetap akan berhenti ditayangkan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, sehingga nantinya channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV akan hilang dari daftar channel pada layanan Transvision Bapak/Ibu.
9	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV kenapa kerjasamanya diakhiri?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk penurunan channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV sudah berdasarkan keputusan dan kesepakatan Transvision dengan <i>content provider</i> tersebut
10	Apakah tagihan Saya kedepannya akan tetap sama, karena sebelumnya ada permintaan penambahan minipack baik bulanan atau PM?	Untuk tagihan Bapak/Ibu tetap sama dan tidak ada perubahan dari sebelumnya
11	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya penurunan channel Boonie Cubs TV dan atau Smurf TV ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena harga masing-masing paket di Layanan Transvision sudah bersifat final
12	Saya tidak bersedia melakukan pembayaran secara penuh dari tagihan tersebut?	Mohon maaf untuk tagihan tersebut sudah bersifat final sesuai yang disepakati di awal pembelian. Sehingga pembayaran tetap harus dilakukan sepenuhnya.
13	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.

No	Pertanyaan	Jawaban
14	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.
15	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.