

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

### PERUBAHAN FREE TO VIEW TARGETED

#### Latar Belakang

1. Dilakukannya proses perubahan Free To View Targeted pada 366.661 pelanggan yang tidak aktif melakukan pembelian dalam jangka waktu lebih dari 1 tahun
2. Perubahan paket dilakukan serentak efektif 26 Juli 2024 Pukul 07:00 WIB. Akan terjadi perubahan khusus pelanggan yang masuk ke segmentasi 366.661 maka tayangan yang bisa disaksikan hanya 8 channel (Lingua Channel, Khazanah, TVRI, Riau TV, Albahza TV, TV Alwafa Tareem, Nabawi TV, GPR TV)
3. Komunikasi kepelanggan adalah “Untuk segera melakukan pembelian Paket Berlangganan”

#### FAQ Perubahan Free To View Targeted:

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                    | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kenapa sekarang saya tidak bisa menyaksikan channel Nusa Free To View (Musik Indonesia, Channel Seru, Arirang, dll) biasanya bisa walaupun saya belum melakukan pembelian paket?                                              | Mohon maaf, efektif 26 Juli 2024 Pukul 07:00 WIB untuk channel Nusa Free To View yang sebelumnya Bapak/Ibu saksikan merupakan bonus dan hanya berlaku untuk 1 tahun                                                                              |
| 2  | Kenapa saya mendapat info di layar TV untuk segera melakukan pembelian paket?                                                                                                                                                 | Hal tersebut sebagai informasi bahwa saat ini Bapak/Ibu belum memiliki paket berlangganan yang aktif, sehingga kami sarankan untuk segera melakukan pembelian paket berlangganan agar tetap bisa menyaksikan tayangan eksklusif dari Transvision |
| 3  | Tapi saya sudah menyaksikan channel Nusa Free To View tersebut tanpa membeli paket sudah lebih dari 1 tahun? Atau<br>Tapi saya sebelumnya bisa menyaksikan beberapa channel kok tanpa melakukan pembelian paket berlangganan? | Ya, status Bapak/Ibu sebelumnya hanya aktif di Nusa Free To View dan sudah lebih dari 1 tahun, sehingga secara otomatis paket Nusa Free To Viewnya berakhir                                                                                      |
| 4  | Apa yang akan terjadi jika saya tetap tidak melakukan pembelian paket berlangganan?                                                                                                                                           | Bapak/Ibu hanya bisa menyaksikan 8 channel terbatas saja dari Transvision<br><b>Jika pelanggan bertanya:</b> Lingua Channel, Khazanah, TVRI, Riau TV, Albahza TV, TV Alwafa Tareem, Nabawi TV, GPR TV                                            |
| 5  | Apakah perubahan ini berlaku untuk seluruh pelanggan Nusantara?                                                                                                                                                               | Ya, perubahan tersebut berlaku untuk seluruh pelanggan Nusantara yang memiliki Paket Nusa Free To View diatas 1 tahun                                                                                                                            |

| No | Pertanyaan                                                                                               | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Kenapa dilakukan perubahan paket dari sebelumnya (kenapa bisa sampai dilakukan perubahan)?               | Mohon maaf atas perubahan yang terjadi, hal ini sudah menjadi kebijakan dari Transvision yang dapat berubah sewaktu-waktu sebagaimana diatur dalam syarat dan ketentuan yang terdapat dalam website Transvision serta <i>disclaimer</i> pada flyer Transvision                                                                                         |
| 7  | Jika saya berlangganan aktif apakah paket saya juga akan dilakukan perubahan?                            | Tidak Bapak/Ibu, perubahan hanya berlaku untuk pelanggan yang saat ini tidak memiliki paket berbayar, karena untuk paket lainnya tidak mengalami perubahan                                                                                                                                                                                             |
| 8  | Apakah paket berlangganan lainnya akan mengalami perubahan juga?                                         | Tidak Bapak/Ibu, perubahan hanya pada Nusa Free To View saja, bagi Anda yang sudah memiliki paket berlangganan berbayar maka tidak akan mengalami perubahan                                                                                                                                                                                            |
| 9  | Dimana Saya bisa melihat list channel yang tersedia di masing-masing paket?                              | Bapak/Ibu dapat melihat list channel yang tersedia di dalam flyer dan website Nusantara <a href="http://www.nusantara.transvision.co.id/">http://www.nusantara.transvision.co.id/</a>                                                                                                                                                                  |
| 10 | Berapa harga paket berlangganan yang harus saya beli untuk bisa menyaksikan kembali tayangan Transvision | Bapak/Ibu bisa memilih paket berlangganan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan sendiri, dengan harga paket berlangganan mulai dari Rp9.900 untuk Nusa Gold Bulanan                                                                                                                                                                                    |
| 11 | Dimana saya bisa melakukan pembelian paket berlangganan?                                                 | Bapak/Ibu bisa melakukan pembelian paket di Nusantara Self Service ( <a href="https://nusantara.transvision.co.id/beli-minipack/home">https://nusantara.transvision.co.id/beli-minipack/home</a> ) saja, kedepannya pembelian paket dapat dilakukan melalui dealer-dealer voucher resmi Transvision seperti Apps Tanaka Voucher, TV Voucher dan Synet. |
| 12 | Apakah ada promo khusus jika saya melakukan pembelian paket berlangganan segera?                         | Mohon maaf, untuk promo akan otomatis mengikuti program yang berlaku pada saat Bapak/Ibu melakukan pembelian paket berlangganan                                                                                                                                                                                                                        |
| 13 | Dimana jika saya ingin mengetahui promo yang berlaku saat ini?                                           | Bapak/Ibu dapat melihat list channel yang tersedia di dalam flyer dan website Nusantara <a href="http://www.nusantara.transvision.co.id/">http://www.nusantara.transvision.co.id/</a>                                                                                                                                                                  |
| 14 | Apakah sebelumnya hal ini sudah dikomunikasikan ke pelanggan?                                            | Untuk komunikasi sudah kami infokan melalui Running Text dan Pushmail pada layar TV Bapak/Ibu<br>Jika ada pelanggan yang bertanya Jumat 26 Juli 2024 Pukul 08:00 WIB                                                                                                                                                                                   |
| 15 | Saya meminta kompensasi harga karena channel yang seharusnya Saya saksikan tidak ada!                    | Mohon maaf karena channel Nusa Free To View bukan merupakan channel berlangganan berbayar maka Kami tidak bisa memberikan kompensasi                                                                                                                                                                                                                   |
| 16 | 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                                                                                                   |

Script Running Text pada 26 Juli 2024 Pukul 08:00 WIB

1. Pastikan tayangan Anda selalu aktif dengan melakukan pembelian voucher Nusantara melalui [bit.ly/trv-self](https://bit.ly/trv-self) atau Hub. WA:0823-0823-5005
2. Efektif 26/7/24 bonus paket Free To View Nusantara Anda berakhir. Dengan pembelian voucher mulai Rp9.900 tayangan akan kembali aktif 50+ channel, kunjungi [bit.ly/trv-self](https://bit.ly/trv-self) atau Hub. WA:0823-0823-5005

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