

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

UPDATE CHANNEL PADA PLATFORM OTT (XSTREAM DAN CUBMU)

Latar Belakang

Pada hari Selasa, tanggal 18 Februari 2025 Pukul 23:59 WIB, dilakukan peng-*update*-an channel pada Platform OTT (Xstream dan CubMu) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan tayangan Transvision. Berikut untuk daftar channel yang diturunkan yakni:

No	Channel	Platform	Status
1	Camp Spooky	DTH, Xstream dan CubMu	On Air
2	Clubbing TV	Xstream dan CubMu	On Air
3	crema.tv	Xstream dan CubMu	On Air
4	duck tv	DTH, Xstream dan CubMu	On Air
5	English Club TV	Xstream dan CubMu	On Air
6	English US Lesson Level 1	Xstream dan CubMu	Trial
7	Fitness TV	Xstream dan CubMu	On Air
8	GEM TV	Xstream dan CubMu	On Air
9	Gossip	Xstream dan CubMu	On Air
10	How To	Xstream dan CubMu	On Air
11	Joke TV	Xstream dan CubMu	Trial
12	NatureVision TV	Xstream dan CubMu	Trial
13	Pretty TV	Xstream dan CubMu	On Air
14	Series Zone	Xstream dan CubMu	Trial
15	Toon Googles	DTH, Xstream dan CubMu	On Air
16	Wailana	Xstream dan CubMu	Trial

FAQ Update Channel pada Platform OTT (Xstream dan CubMu)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah benar Transvision melakukan peng- <i>update</i> -an channel pada platform OTT (Xstream dan CubMu)?	Ya betul Bapak/Ibu, Transvision melakukan peng- <i>update</i> -an channel pada platform OTT (Xstream dan CubMu) efektif per tanggal 18 Februari 2025 Pukul 23:59 WIB. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya
2	Mengapa Transvision melakukan peng- <i>update</i> -an channel pada platform OTT (Xstream dan CubMu)?	Transvision melakukan peng- <i>update</i> -an channel pada platform OTT (Xstream dan CubMu) untuk meningkatkan kualitas layanan dan tayangan Transvision
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

No	Pertanyaan	Jawaban
		tetap memberikan tayangan terbaik yang informatif, edukatif, dan menghibur bagi seluruh Pelanggan Transvision
4	Apakah peng- <i>update</i> -an channel ini hanya berlaku untuk platform OTT (Xstream dan CubMu) saja?	Ya, peng- <i>update</i> -an channel ini hanya berlaku untuk platform OTT (Xstream dan CubMu) saja, terkhusus untuk Camp Spooky, Toon Googles dan duck TV layanan DTH mengikuti baik yang Prepaid maupun Postpaid
5	Kenapa tidak ada informasi pemberitahuan sampai sekarang!	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya terkait informasi peng- <i>update</i> -an channel sudah dicantumkan dalam Syarat dan Ketentuan yang tercantum di website dan media komunikasi Transvision bahwa Channel dapat berubah sewaktu-waktu
6	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari peng- <i>update</i> -an channel ini?	Peng- <i>update</i> -an channel ini akan berlaku bagi seluruh paket pada layanan Xstream dan CubMu Transvision, terkhusus untuk Camp Spooky, Toon Googles dan duck TV layanan DTH mengikuti baik yang Prepaid maupun Postpaid
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 dan media komunikasi Transvision
8	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka dimana terdapat channel tersebut, apa masih bisa menyaksikan sampai pembayaran dimuka habis?	Mohon maaf untuk peng- <i>update</i> -an tetap dilakukan sesuai jadwal sehingga jika Bapak/Ibu menyaksikan lebih dari waktu yang ditentukan maka tayangan sudah hilang dari daftar channel pada layanan Transvision Bapak/Ibu
9	Saya dan pelanggan lain masih ada yang berlangganan channel-channel tersebut kenapa dilakukan peng- <i>update</i> -an?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, untuk peng- <i>update</i> -an channel sudah berdasarkan keputusan Transvision yang bersifat final
10	Apakah biaya tagihan Saya akan berkurang dengan adanya peng- <i>update</i> -an channel ini?	Untuk biaya tagihan berlangganan Bapak/Ibu tidak akan ada perubahan, karena harga masing-masing paket di Layanan Transvision sudah bersifat final

No	Pertanyaan	Jawaban
11	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.
12	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.
13	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.
14	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.