

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PENGHENTIAN DAN PERGANTIAN CHANNEL TECHSTORM

Latar Belakang

Pada hari Jumat, tanggal 14 Maret 2025 Pukul 23:59 WIB, Channel Techstorm akan dilakukan switching channel dikarenakan adanya gangguan teknis dari pihak Konten Provider.

Channel Awal	Channel Pengganti
Techstorm	Gaming TV

FAQ Penghentian dan Pergantian Channel Techstorm

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa channel Techstorm hilang dan berganti jadi Gaming TV padahal nomor channel masih sama dengan sebelumnya?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami sampaikan bahwa Channel Techstorm saat ini mengalami gangguan teknis dari pihak Konten Provider, sehingga kami lakukan pergantian pada Channel Gaming TV
2	Apakah penggantian ini akan permanen?	Saat ini tayangan yang Bapak/Ibu saksikan merupakan tayangan pengganti sementara
3	Apakah kendala teknis channel ini hanya terjadi di Transvision saja?	Mohon maaf dikarenakan kendala teknis berasal dari Konten Provider harusnya berlaku untuk semua Provider yang terdapat Channel Techstorm didalamnya
4	Apakah ada channel lain yang mengalami kendala teknis dan dilakukan pergantian?	Tidak channel yang mengalami kendala teknis dan dilakukan pergantian hanya berlaku untuk Channel Techstorm saja
5	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari penggantian ini?	Seluruh pelanggan di platform DTH dan layanan OTT Xstream yang terdapat Channel Techstorm didalamnya
6	Apa kompensasi buat pelanggan?	Untuk saat ini belum ada kompensasi yang diberikan karena Kami sudah memberikan channel pengganti untuk channel tersebut
7	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.
8	Saya meminta kompensasi harga karena ada pergantian 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.

No	Pertanyaan	Jawaban
9	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.