

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

PERGANTIAN CHANNEL VIVA GROUP

Latar Belakang

Pada hari Rabu, tanggal 30 April 2025 Pukul 23:59 WIB, Channel Viva Group (tvOne dan ANTV) akan berhenti ditayangkan pada Layanan Transvision karena adanya permintaan dari penyedia konten provider.

No	Channel Awal	Channel Pengganti	No Channel	Genre
1	tvOne	BeritaSatu	823	TV Nasional
2	ANTV	Garuda TV	824	TV Nasional

FAQ Pergantian Channel Viva Group

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa channel tvOne dan atau ANTV telah berhenti siaran?	Ya betul Bapak/Ibu, channel tvOne dan atau ANTV berhenti ditayangkan pada layanan Transvision efektif per tanggal 30 April 2025 Pukul 23:59 WIB. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya
2	Mengapa channel tvOne dan atau ANTV berhenti siaran?	Channel tvOne dan atau ANTV berhenti ditayangkan pada Layanan Transvision disebabkan karena adanya permintaan dari penyedia konten provider
3	Apakah akan ada channel pengganti?	Ya, Transvision menyediakan channel pengganti sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none">- tvOne menjadi BeritaSatu- ANTV menjadi Garuda TV
4	Apakah channel tvOne dan atau ANTV hanya berhenti siaran di Transvision saja?	Penyanggahan channel tvOne dan atau ANTV menjadi kebijakan dari masing-masing Penyelenggara Televisi Berlangganan dan Penyedia Konten Provider, 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	Apakah ada pemberitahuan sebelumnya terkait pergantian channel ini?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait informasi pergantian sudah disampaikan melalui pesan berjalan (running text) pada masing-masing channel yang berubah Note:

No	Pertanyaan	Jawaban
		(Jika pelanggan tanya kapan diinformasikan bisa jawab sesuai jadwal berikut: Running Text : Efektif mulai 23 April 2025 pada channel tvOne dan ANTV
6	Kenapa sudah ada informasi channel pengganti namun channel tvOne dan ANTV saat ini masih dengan channel pengganti sebelumnya?	Mohon maaf perubahan channel akan berlaku efektif 30 April 2025 pukul 23:59 WIB
7	Sebelumnya hanya diinformasikan bahwa masih dalam proses diskusi tapi kenapa jadi diberhentikan?	Mohon maaf keputusan penghentian channel tvOne dan atau ANTV berdasarkan diskusi dan kesepakatan akhir dari Transvision dan Penyedia Konten Provider
8	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari penggantian ini?	Seluruh pelanggan di platform DTH, OTT (Xstream dan CubMu)
9	Jumlah channel Saya berkurang dong?	Tidak, karena channel yang sebelumnya sudah dilakukan pergantian channel sehingga total channel yang disaksikan tetap sesuai
10	Saat ini di Transvision sudah ada channel BTV yang sebelumnya BeritaSatu, berarti ada channel ganda yang Saya dapatkan dong?	Tidak, untuk channel BTV dan BeritaSatu memiliki konten dan program yang berbeda meskipun masih dalam satu Penyedia Konten Provider yang sama
11	Apa kompensasi buat pelanggan?	Untuk saat ini belum ada kompensasi yang diberikan karena Kami sudah memberikan channel pengganti untuk channel tersebut
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 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.

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

