

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

### PERGANTIAN CHANNEL VIVA GROUP

#### Latar Belakang

Pada hari Kamis, tanggal 20 Maret 2025 Pukul 23:59 WIB, Channel Viva Group (tvOne dan ANTV) akan dilakukan bumper channel dikarenakan adanya permintaan dari penyedia konten provider untuk tidak ditayangkan sementara waktu.

No	Channel Awal	Channel Pengganti
1	tvOne	CNN Indonesia – All Platform
2	ANTV	Zee Bioskop – DTH dan Xstream Bioskop Indonesia – CubMu

#### FAQ Pergantian Channel Viva Group

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa channel tvOne isinya adalah CNN Indonesia? (atau channel lain sesuai list di atas)	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Kami sampaikan bahwa channel tvOne (sesuai dengan pertanyaan) saat ini mengalami pergantian dikarenakan adanya permintaan dari penyedia konten provider untuk tidak ditayangkan sementara-waktu
2	Apakah pergantian ini akan permanen?	Saat ini tayangan yang Bapak/Ibu saksikan merupakan tayangan pengganti sementara
3	Apakah pergantian channel ini hanya terjadi di Transvision saja?	Ya, saat ini hanya terjadi di Transvision dan sementara Kami berikan channel pengganti yang bisa di Bapak/Ibu saksikan
4	Channel-channel apa saja yang mengalami pergantian?	Selain tvOne, terdapat juga channel ANTV tetapi Kami tetap memberikan channel pengganti untuk semua channel tersebut.
5	Paket apa saja yang akan terpengaruh dari pergantian ini?	Seluruh pelanggan di platform DTH, OTT (Xstream dan CubMu)
6	Kapan pergantian ini akan kembali normal lagi?	Saat ini masih dilakukan koordinasi antara Transvision dan penyedia konten, dan akan kami informasikan kembali nantinya
7	Kenapa pergantian channel ini lama?	Mohon maaf saat ini masih dalam proses diskusi kedua belah pihak estimasi sampai dengan 15 April 2025
8	Apakah kompensasi buat pelanggan? (kompensasi channel pengganti tidak sesuai dengan channel yang kendala)	Untuk saat ini belum ada kompensasi yang diberikan karena Kami sudah memberikan channel pengganti untuk channel tersebut

No	Pertanyaan	Jawaban
9	Kenapa tidak ada informasi pemberitahuan sebelumnya!	<p>Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait informasi adanya gangguan teknis pada channel Grup KC Global sudah disampaikan melalui pesan berjalan (running text) pada masing-masing channel yang berubah</p> <p>Note:            (Jika pelanggan tanya kapan diinformasikan bisa jawab sesuai jadwal berikut:            Running Text :            ➤ Efektif mulai 21 Maret 2025 pada channel tvOne dan ANTV</p>
10	Saya sudah melakukan pembayaran dimuka, jika Saya tidak bisa menyaksikan channel tersebut Saya minta refund?	<p>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.</p>
11	Saya meminta kompensasi harga karena channel yang seharusnya Saya saksikan tidak ada!	<p>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.</p>
12	Saya akan viralkan di sosial media terkait hal ini!	<p>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.</p>

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