

Latar Belakang

Adanya program perubahan harga dengan kenaikan Rp5.000 untuk paket Satellite Basic & Nasional Portfolio namun akan dilakukan penambahan 5 channel juga didalamnya, yakni:

Channel	Genre	Kualitas	LCN
Celestial Movies	Film	SD	141
tvN	Hiburan Asia	HD	321
TV 5 Monde	Hiburan	SD	391
Channel NewsAsia	Berita & Internasional	SD	603
DW	Berita & Internasional	SD	611

Catatan:

1. Penambahan **channel** di paket dan tayangan pelanggan efektif Rabu, 10 Juni 2026
2. Penambahan **tagihan** terhitung efektif pada Selasa, 16 Juni 2026 (cycle 15) dan Rabu, 1 Juli 2026 (cycle 31)
3. Penambahan bersifat menyeluruh dan serentak untuk seluruh pelanggan dengan paket tersebut (Untuk pelanggan PM perubahan harga berlaku saat renewal PM)
4. Informasi pada pelanggan terkait harga dan channel dilakukan pada Jumat 29 Mei 2026 melalui email blast

Panduan FAQ Perubahan Harga Satellite Basic & Nasional Portfolio

1. **Apa benar yang disampaikan melalui email bahwa ada kenaikan harga paket berlangganan Saya?/Kenapa harga pembayaran tagihan Saya ada kenaikan dari pembayaran sebelumnya?**

Betul Bapak/Ibu, sesuai dengan email yang kami sampaikan ada perubahan harga paket berlangganan Transvision Bapak/Ibu. Hal ini sejalan dengan komitmen kami dalam menjaga kualitas layanan produk,, memperluas pilihan konten, dan menghadirkan pengalaman hiburan terbaik bagi pelanggan Transvision.

2. **Kapan berlakunya kenaikan harga tersebut?**

Pemberlakuan perubahan harga berlaku mulai tanggal Selasa 16 Juni 2026 (Untuk cycle 15) atau 1 Juli 2026 (untuk cycle 31) sesuai dengan cycle billing Bapak/Ibu. [sebutkan salah satu saja sesuai cycle pelanggan]

3. **Apakah pelanggan yang sudah bayar 1 tahun akan terkena perubahan harga juga?**

Perubahan harga bagi pelanggan yang sudah melakukan pembayaran dimuka akan berlaku saat proses perpanjangan paket atau setelah promo pembayaran dimukanya berakhir.

4. **Apakah sebelumnya ada pemberitahuan menyeluruh kepada pelanggan?**

Pemberitahuan sudah dilakukan melalui email blast sesuai dengan paket berlangganannya pada Jumat 29 Mei 2026

5. **Apakah ada perubahan lain selain kenaikan harga tersebut?**

Dengan adanya kenaikan harga, tayangan Bapak/Ibu juga akan ditambahkan 5 channel premium dari Transvision yakni Celestial Movies, tvN, TV5 Monde, Channel NewsAsia, dan DW

6. **Apakah perubahan harga dan penambahan channel berlaku untuk semua paket di Transvision?**

Tidak, penyesuaian harga dan channel hanya berlaku untuk beberapa paket berlangganan di Transvision saja

7. Apakah penambahan channel tersebut bersifat sementara diawal saja?

Tidak, channel tersebut merupakan penambahan yang mengikuti kenaikan harga ini sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan, memperluas pilihan konten

8. Apakah Saya bisa memilih channel pengganti sebagai tambahannya?

Mohon maaf tidak bisa, untuk channel pengganti sesuai dengan ketentuan dari Transvision dan bersifat final

9. Kapan penambahan channel ini dilakukan?

Penambahan channel dilakukan pada Rabu 10 Juni 2026, sehingga Bapak/Ibu bisa menikmati tayangan dan konten terbaru terlebih dahulu. Dengan begitu, pelanggan memiliki kesempatan untuk merasakan peningkatan layanan dan nilai tambah yang kami hadirkan

10. Dalam email juga disebutkan adanya hal biaya teknis, apakah nanti biaya teknis juga akan dikenakan?

Untuk saat ini layanan kunjungan teknis terkait kebutuhan perbaikan masih dapat dinikmati tanpa biaya tambahan sesuai dengan Syarat & Ketentuan Berlangganan Transvision. Ke depannya, Transvision akan melakukan penyesuaian layanan pada paket tertentu seiring dengan kebutuhan operasional serta upaya peningkatan kualitas layanan bagi pelanggan

11. Bagaimana jika Saya keberatan dengan harga tersebut?

Mohon maaf, terkait perubahan harga dan channel menjadi kebijakan dan ketentuan dari Transvision yang sudah tercantum dalam syarat dan ketentuan berlangganan sebelumnya

12. Saya tidak terima dan akan viralkan soal kenaikan harga ini!

Kami memahami ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu rasakan, kami akan coba bantu eskalasi laporan Anda kepada management kami >> akan dikoordinasikan ke TIM Pak Andi

Note: Jika pelanggan hard complain dan ingin ditagihannya dikembalikan seperti awal (tanpa kenaikan harga) bisa dibuatkan tiket pengajuan untuk tagihan bulan berikutnya (dengan 5 channel tambahan juga tidak bisa disaksikan)

-----Terima Kasih-----