

## Podręczny poradnik klienta ASTER

# TELEWIZJA

### Wystąpił problem - co robić?

Jeżeli wystąpiły problemy w odbiorze usługi to przed zwróceniem się do ASTER należy zapoznać się z poniższymi wskazówkami.

Proste czynności i drobne zmiany mogą szybko wyeliminować problem i przywrócić poprawne funkcjonowanie.

**1.** Jeżeli zanik lub pogorszenie jakości usługi nastąpiło po przeprowadzeniu prac porządkowych w mieszkaniu, należy sprawdzić czy nie nastąpiło przypadkowe rozłączenie instalacji.

**2.** Jeżeli problem powstała w wyniku ingerencji w elementy sieci telewizji kablowej – należy spróbować przywrócić stan poprzedni.

**3.** Należy zapoznać się z listą najczęściej spotykanych problemów i sposobów ich rozwiązania. Jeżeli żaden ze sposobów nie pomoże w rozwiązaniu problemu, należy skontaktować się z infolinią ASTER lub zgłosić problem poprzez elektroniczny system zgłaszania problemów (eBOK) na stronie: [www.aster.pl/ebok](http://www.aster.pl/ebok).

## Najczęściej spotykane problemy i sposoby ich rozwiązania.

### Brak sygnału telewizyjnego na wszystkich kanałach.

1. Sprawdź, czy nie wypadła wtyczka z gniazda telewizji kablowej na ścianie, lub nie rozłączył się któryś z kabli rozgałęźnika sygnału (jeśli jest taki w Twoim mieszkaniu).
2. Sprawdź, czy nie wypadła wtyczka z gniazda antenowego telewizora (lub dekodera – o ile jesteś również abonentem telewizji cyfrowej).
3. Sprawdź połączenia kablowe pomiędzy urządzeniami abonenckimi podłączonymi do telewizora (deko­der, magnetowid, nagrywarka DVD).
4. Jeśli w mieszkaniu jest drugi telewizor podłączony do sieci ASTER, sprawdź, czy działa prawidłowo.
5. Jeśli korzystasz z innych usług ASTER (telefon, Internet) – sprawdź czy działają.
6. Zapytaj (o ile jest taka możliwość), sąsiada będącego abonentem ASTER, czy działa u niego telewizja kablowa.

Jeśli podłączenia kabli telewizora okazały się prawidłowe, a rezultat sprawdzenia któregoś z punktów 4, 5 lub 6 jest pozytywny:

7. Sprawdź ustawienia telewizora według jego instrukcji.

### Zły odbiór programów na poszczególnych kanałach analogowych – na ekranie śnieżenie, siatka, prążki

1. Sprawdź, czy jest prawidłowo włożona wtyczka w gnieździe telewizji kablowej na ścianie.
2. Sprawdź, czy jest prawidłowo włożona wtyczka w gnieździe antenowym telewizora.
3. Sprawdź kontaktowanie połączeń kablowych pomiędzy urządzeniami abonenckimi podłączonymi do telewizora (magnetowid, nagrywarka DVD).
4. Jeśli w mieszkaniu jest drugi telewizor podłączony do sieci ASTER, sprawdź, czy działa poprawnie.
5. Jeśli podłączenia telewizora okazały się prawidłowe, sprawdź dostrojenie telewizora według jego instrukcji.

## Problem z odbiorem telewizji cyfrowej

1. Sprawdź, czy dekodery jest włączony (czy świeci się dioda ON z przodu dekodera).
2. Sprawdź połączenie dekodera z telewizorem za pomocą kabla SCART lub Cinch. W przypadku przerwanej połączenia widoczny jest „czysty” ekran, bez żadnych komunikatów z dekodera.
3. Jeśli Twój telewizor nie posiada wejścia AV (stary typ odbiornika), sprawdź czy do wejścia antenowego telewizora podłączony jest zewnętrzny modulator, a także, czy zasilacz modulatora jest podłączony do prądu. W przypadku braku tych połączeń na ekranie telewizora, na kanale zajmowanym przez programy cyfrowe widoczny jest „śnieg”.
4. Sprawdź, czy dekodery reaguje na przyciski pilota (np. czy mruga dioda ON z przodu dekodera). Jeśli nie, zobacz, czy możesz zmienić kanał za pomocą przycisków z przodu dekodera. Jeśli reaguje tylko na przyciski, wymień baterie w pilocie dekodera.
5. Sprawdź, czy dekodery się nie „zawiesił”: zresetuj go poprzez wyjęcie i ponowne włożenie wtyczki zasilania do gniazdka 230V.

Zawieszenia się dekodera może powodować następujące objawy:

- brak reakcji na klawisze z przodu dekodera i przyciski pilota, przy dekodery będącym w stanie czuwania lub pracy.
- ciągle wyświetlane na ekranie telewizora plansze z napisem: „Brak sygnału” lub „Usługa niedostępna”, lub „Dekoder zablokowany przez operator”.
- zamrożenie obrazu.

## Brak reakcji dekodera na przełączanie pilota

Jeśli dekodery nie reaguje (lub nie zawsze reaguje) na przyciski pilota, mimo, że nadajnik (dioda) pilota jest „widziany” przez dekodery, wymień jego baterie.

Jeśli to nie pomoże, zresetuj dekodery poprzez wyjęcie i ponowne włożenie wtyczki zasilania do gniazdka 230V.

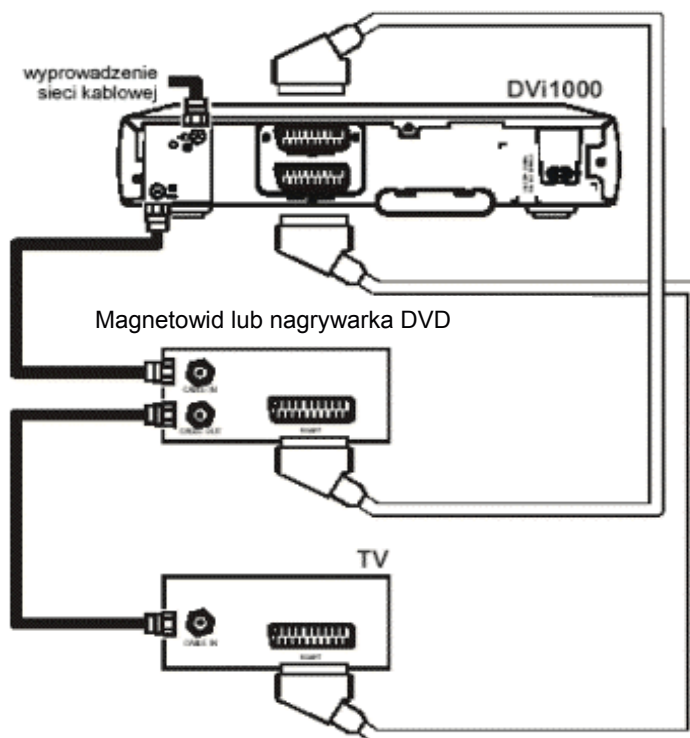
## Mrożenie lub mozaikowanie obrazu cyfrowego, przycięcia dźwięku

Jeśli takie zjawisko występuje sporadycznie lub w momencie przełączania kanałów nie jest to problem techniczny – taka sytuacja może mieć miejsce.

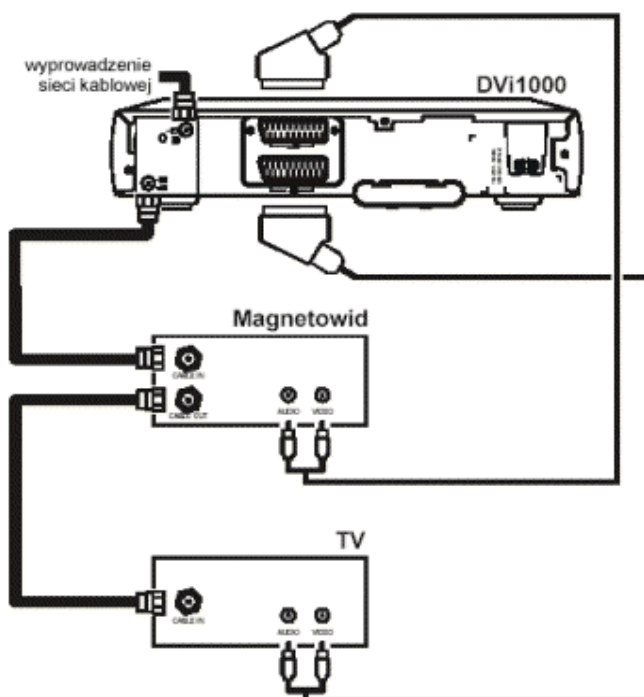
Jeśli natomiast pojawia się dość często i bez wyraźnej przyczyny:

1. Sprawdź czy dobrze kontaktują złącza kabli
2. Zresetuj dekodery poprzez wyjęcie i ponowne włożenie wtyczki zasilania do gniazdka 230V.

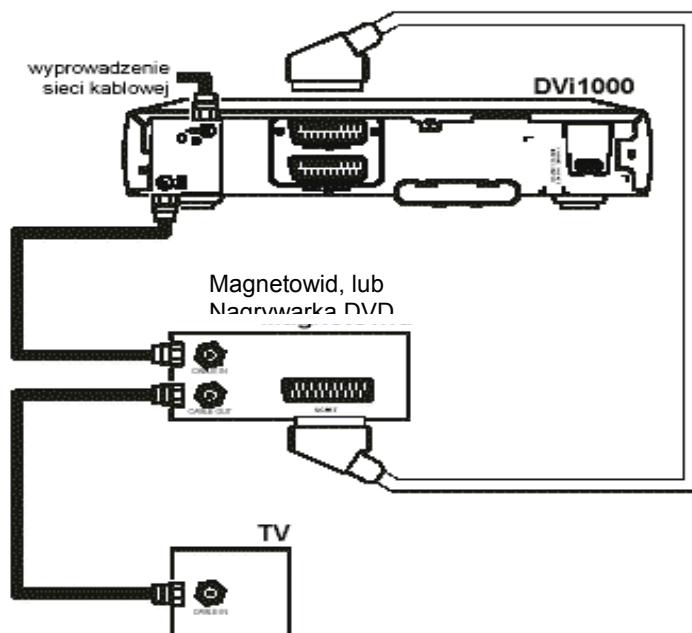
## Schematy połączeń urządzeń abonentkich



Podłączenie dekodera, gdy urządzenia abonenta wyposażone są w Eurozłącze (SCART)



Podłączenie dekodera, gdy urządzenia abonenta wyposażone są w złącza RCA (Cinch)



Podłączenie dekodera poprzez urządzenie pośredniczące – magnetowid, nagrywarkę DVD lub modulator zewnętrzny – gdy telewizor nie posiada ani Eurozłącza (SCART), ani złącza RCA (Cinch)

Uwaga: Aby na ekranie otrzymać obraz z dekodera, telewizor musi być dostrojony do częstotliwości magnetowidu, nagrywarki DVD lub modulatora zewnętrznego, a urządzenie to musi być włączone do sieci i znajdować się w trybie pracy (a nie czuwania).