

## Основные виды проблем с приставкой.

### 1. Нет сигнала

- a. Убедитесь что на лицевой части приставки горит синий диод. Если диод не горит убедитесь что приставка включена в электро розетку и сама электро розетка рабочая. Если все выше написанное не помогает, то необходимо привезти приставку в офис компании для тестирования, вместе с блоком питания.
- b. Если синий диод горит, то определить как ярко он горит, при нажатии на пульте приставки на красную кнопку приставка переходит в режим ожидания, на экране должно появиться данное сообщение о том что нет сигнала и синий диод станет гореть тускло. Если синий диод загорелся ярко то приставка вышла из режима ожидания и необходимо дождаться появления картинки.
- c. Если не появилась картинка и так же продолжает писать о том что нет сигнала. Необходимо найти инструкцию к телевизору и узнать как на нем меняется режим видео входа. Обычно это на пульте от телевизора кнопки INPUT, SOURCE, TV/AV, какие либо изображения(в виде штекеров или кружочков с стрелками). При нажатии на данную кнопку у вас или сразу произойдёт переключение на другой видеовход телевизора или отобразится список доступных для выбора видеовходов. От типа вашего подключения вам надо выбрать правильный видеовход. Можно перебрать по очереди все входы делая паузу.

### 2. Ошибка загрузки страницы

- a. Интернет – недоступен  
Ethernet – Включено  
IP – недоступен  
Это означает что вы выбрали в настройках сети приставки режим без ip. Необходимо убедиться что на приставке с стороны с которой подключены кабеля горел зелёный диод и помаргивал или горел жёлтый диод. Для самостоятельного устранения проблемы вам необходимо найти на пульте от приставки кнопку SET(SETUP) и приготовится нажимать её когда нажмёте на Попробовать снова. Когда нажали на попробовать снова, начинаете нажимать быстро кнопку SET(SETUP). Процедуру повторяете пока не войдёте в Системные настройки. В системных настройках переходите в пункт Сеть, потом в проводное, выбираете авто(DHCP) и подтверждаете выбор нажав на пульте от приставки ОК. Потом нажимаете EXIT, ещё раз EXIT, опускаетесь ниже и выбираете Перезагрузка устройства, подтверждаете выбор.
- a. Интернет – недоступен  
Ethernet – недоступен  
IP – недоступен  
Это означает что у приставки нет физического подключения и связи с роутером. Необходимо убедиться что на приставке с стороны с которой подключены кабеля горел зелёный диод и помаргивал или горел жёлтый диод. Были включены все кабеля как со стороны приставки так и с стороны роутера, если диоды не моргают надо проверять кабеля, проверить включён ли роутер и горят ли на нем диоды, проверить в какой порт на роутере подключён кабель от приставки и попробовать его переставить в

любой свободный соседний порт. И посмотреть загорится ли диод. Попробовать подключить наш приходящий к вам в квартиру кабель в приставку, если диоды на приставке загорелись, то проблема с кабелем. Если все сделанное не помогает, то необходимо привезти приставку в офис для тестирования.

b. Интернет – недоступен

Ethernet – Включено

IP – Какая либо группа чисел формата 192.168.xxx.xxx или любая другая

Это означает что у приставки нет выхода в интернет. Необходимо убедиться что у вас есть интернет. Если интернета нет ни на каких устройствах, то для начала перезагружаете роутер. Выключаете его из электро сети вынув вилку из розетки и включаете его снова. Через 5 минут проверяете интернет на устройствах и если он появился перезагружаете подобным методом приставку. Если у вас не появился интернет или после перезагрузки проблема с приставкой не пропала, то необходимо обратиться в техническую поддержку. Перезагрузка роутера и приставки одновременно противопоказана.

**3. Ошибка подключения**

Необходимо убедиться что на других устройствах у вас есть интернет. Перезагрузить приставку если интернет на других устройствах имеется. Обычно данная проблема возникает если есть какие либо неполадки с роутером.

**4. Отсутствует звук**

Переходим в основное меню приставки и проматываем до меню настройки, в меню настройки ищем пункт видео. Необходимо выключить пункт Форсировать DVI. После чего перезагрузить устройство.

**5. Отсутствует звук на части каналов или фильмов**

В полно экранном режиме просмотра канала или фильма нажать на пульте от приставке кнопку APP в раскрывшемся списке Аудио выбрать другую звуковую дорожку, если других дорожек нет, то к сожалению звука на данном канале не будет.

**6. Приставка не реагирует на пульт**

a. Убедится в работоспособности батареек.

b. Включив камеру в телефоне навести её на диод и нажимать кнопки на пульте. На экране телефона вы должны увидеть как моргает диод. Если диод не моргает пульт вышел из строя.

c. Если диод моргает, попробуйте просто перезагрузить приставку по питанию. Если проблема повторяется, необходимо полностью попытаться запомнить порядок действий при которых она появляется, привезти приставку в офис компании для тестирования и сообщить как она появляется.

**ВНИМАНИЕ!!! В меню настройки пользователю не рекомендуется изменять что либо, изменение настроек происходит на свой страх и риск. При не корректном выставлении части настроек может произойти временное отсутствие получения услуги абонента по его вине. Вызов к абоненту на дом для устранения проблем осуществляется платно.**