

TIPS VOOR VERBETERING VAN UW TELEVISIEBEELD



TIPS VOOR VERBETERING VAN UW TELEVISIEBEELD

INLEIDING

Televisie via de kabel geeft het beste beeld. Caiway zorgt voor de verzending van het tv-signaal naar uw woning. Maar dat gaat tót de deur. Binnen bent u zelf verantwoordelijk voor goede kabels en aansluitingen.

Een kleine beschadiging in uw bekabeling kan al voor slecht beeld zorgen. Door dit goed te onderhouden en regelmatig te controleren, zorgt u er dus zelf voor dat de beeldkwaliteit van uw televisie optimaal is.

Wij geven u tips die u zelf kunt uitvoeren. Voorkom hiermee storingen of los ze zelf op. Komt u er niet uit? Bel dan met ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

INHOUD

1. Oorzaken van storingen	2	4. Tips voor digitale tv	9
2. Voorkom storingen	2	4.1. Software-update	9
2.1. Controleer de coax-kabel	3	4.2. Ga slim om met uw afstandsbedieningen	9
2.2. Controleer de stekkers	4	4.3. Gebruik de TV-lijst met het zappen	10
2.3. Gebruik versterkers	5	4.4. Gebruik de handige Elektronische Programma Gids (EPG)	10
3. Los zelf uw storing op	5	4.5. Stel een lijst met favorieten in	10
3.1. Storing op regionale zenders	5	4.6. Gebruik het kinderslot	10
3.2. Slecht of geen beeld	6	4.7. Teletekst met digitale TV	10
3.3. Blokkerig of stilstaand beeld	6	4.8. Sluit dvd- en videorecorder juist aan	11
3.4. Digitale ontvanger reageert niet op de afstandsbediening	7	4.9. Digitale tv op meerdere toestellen	11
3.5. Foutmeldingen	7	5. HDTV	12
3.6. Groen/rood beeld	8	6. Service	13
3.7. Wel beeld, geen geluid	8	6.1 Kabel Keur	13
3.8. Wel geluid, geen beeld	9	6.2 Mijn Caiway	14
		6.3 Installatieservice	14
		Contact	

1. OORZAKEN VAN STORINGEN

Een storing op het televisiesignaal wordt in 90% van de gevallen veroorzaakt door gebreken in de huisinstallatie. De storing kan liggen aan de versterker, de coax-bekabeling, de splitters en/of de connectoren ('mannetjes- en vrouwtjesstekker').

Oorzaken van een storing op uw radio- en tv-signaal kunnen zijn:

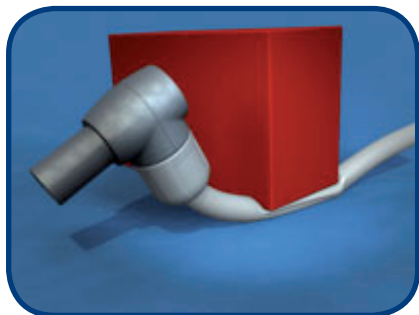
- Het materiaal dat gebruikt is voor de huisinstallatie schiet kwalitatief te kort.
- Uw signaalversterker is niet meer in orde.
- U heeft drie of meer tv-toestellen in huis, maar u gebruikt geen versterker.
- Uw coax-kabel wordt ergens onderweg in huis geplet of de kabel ligt in een knik.
- De kabel is van inferieure kwaliteit. Zo'n kabel verliest snel signaalsterkte.
- De kabel is te lang. In dat geval is het signaalniveau te laag, zeker als u geen versterker gebruikt.
- Tijdens het behangen of verven bent u vergeten de hoofdaansluiting (als deze in de kamer zit) af te plakken. De contactpunten zijn dan vervuild.
- De stekkers zijn niet goed aangesloten of van slechte kwaliteit. Kies voor stekkers van 100% metaal. Stekkers met plastic kapjes veroorzaken regelmatig storingen.
- De aarde raakt het signaaldraad (al is het maar één van de vezeltjes).
- De aarde raakt de kern van de stekker (= de voortzetting van de signaaldrager).
- De aarde is niet gekoppeld aan de buitenkant van de (metalen) stekker. Er zit dan een gat in de bescherming.
- De signaaldraad is niet gekoppeld aan de kern van de stekker.

2. VOORKOM STORINGEN

Zoals u net heeft kunnen lezen zijn er diverse oorzaken van storingen op het radio- en tv-signaal. Een kleine beschadiging in uw bekabeling kan al voor slecht beeld zorgen. Door dit goed te onderhouden en regelmatig te controleren, zorgt u er dus zelf voor dat de beeldkwaliteit van uw televisie optimaal is.

2.1. CONTROLEER DE COAX-KABEL

Controleer regelmatig of uw binnenhuis-bekabeling nog in orde is. Controleer o.a. of uw coax-kabel ergens onderweg in huis niet geplet wordt of is geknikt.



KABEL GEPLET



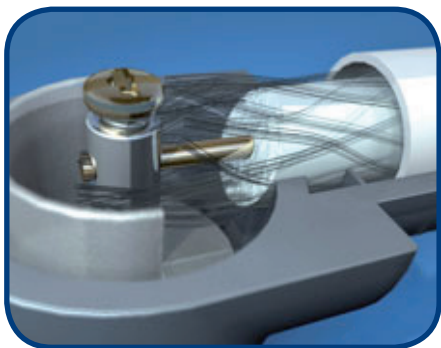
KABEL GEKNIKT

Het kan zijn dat de storing veroorzaakt wordt doordat de mantel de signaaldraad of de kern van de stekker raakt. Of de aarde is niet gekoppeld aan de buitenkant of aan de kern van de (metalen stekker). U kunt dit controleren en zelf repareren door de kabel te strippen.

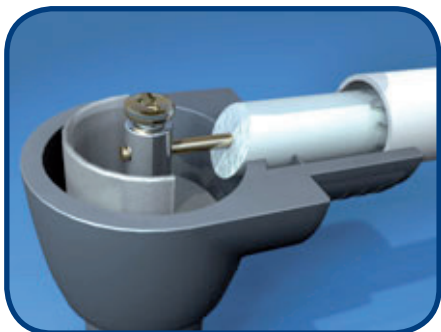
Hoe strippt u de uiteinden van de kabel? Maak eerst ca. 1 cm van de signaaldraad vrij. (Haal hiervoor de buitenste laag plastic, de aarde en de binnenste plasticlaag weg). Op deze manier voorkomt u dat een vezel van de aarde te lang blijft en de signaaldraad kan raken. Haal vervolgens ca. 1 cm van de buitenste plastic laag weg en stroop de isolatielaag circa een halve centimeter terug.



KOPERDRAAD KAPOT



AARDE STORING



AARDE WEGGESTRIPT

De coax-kabel is opgebouwd uit:

- Een kern: de signaaldraad. Deze kern transporteert het signaal.
- Om de kern zit een isolatielaag van plastic.
- Daar omheen zit een aarde (massa) als omhulsel.
- En als laatste een beschermende plastic laag.

De aarde schermt het signaal af voor invloeden van buiten, waardoor de signaaldraad als 'antenne' zou kunnen gaan functioneren. In dat geval zou de draad storende signalen kunnen oppikken van buiten (bijvoorbeeld mobiele telefoons, andere elektronische apparatuur en radio- en tv- signalen uit de ether). De aarde fungeert als 'een kooi van Faraday'.

2.2. CONTROLEER DE STEKKERS

Kijk uw stekkers regelmatig na. Controleer of de stekkers goed zijn aangesloten en of ze van goede kwaliteit zijn. Belangrijk hierbij is dat u kiest voor stekkers van 100% metaal. Open stekkers of stekkers afgedekt met plastic, beschermen de signaaldraad niet voor storende signalen van buiten. Metalen stekkers, gekoppeld aan de aarde van de coax-kabel, vormen rondom de signaaldraad een gesloten metalen omhulsel in de vorm van 'aarde' of 'massa'. Daardoor schermen zij de signaaldraad af voor invloeden van buiten.

Als u de stekkers aan het controleren bent, kijk dan gelijk even of de isolatie gekoppeld is aan de stekker en of de isolatie de kern van de kabel niet raakt waar het signaal wordt doorgegeven. Ook dat kan storingen veroorzaken.

2.3. GEBRUIK VERSTERKERS

Wanneer u meerdere tv-toestellen in huis heeft of gebruik maakt van een lange kabel, maak dan gebruik van een versterker. Doet u dit niet, dan daalt het signaalniveau.

Signaalversterkers zijn er in veel soorten en kwaliteiten. Laat u hierover informeren door een vakman of in onze shop. Gebruikt u een kabelmodem van Caiway? Dan is het erg belangrijk dat u een hoge kwaliteit signaalversterker gebruikt. Deze moet in dat geval ook geschikt zijn voor het retoursignaal van het modem.

Komt u er niet uit? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

3. LOS ZELF DE STORING OP

Heeft u de storing niet kunnen voorkomen? Hieronder hebben wij voor u de meest voorkomende storingen omschreven, zodat u het probleem direct zelf op kunt lossen. Komt u er niet uit? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

3.1. STORING OP REGIONALE ZENDERS

Afhankelijk van uw woonplaats ontvangt u verschillende lokale en regionale zenders. Als u niet de juiste zenders ontvangt, is het mogelijk dat u de Network ID moet aanpassen in het installatiemenu van uw digitale ontvanger.

Voor het instellen van de network ID raadpleegt u de handleiding van uw digitale ontvanger.

Hieronder is per regio de Network ID aangegeven:

Westland/Midden-Delfland:	2249
Maassluis:	6227
Aalsmeer/Uithoorn:	2257
Oudenbosch:	6536
Loenen:	5636
Schiedam:	7244
IJsselstein:	7224
Doorn:	3667
Midden-Holland (Gouda en omstreken):	4683
Hilvarenbeek:	4458
Capelle a/d IJssel	2273

Staat voor uw regio geen Network ID aangegeven, kijk dan op www.caiway.nl.

3.2. SLECHT OF GEEN BEELD

Heeft u last van slecht of helemaal geen beeld? Informeer eerst bij uw burens of zij dezelfde klachten hebben. Indien dit het geval is kan er sprake zijn van een centrale- of wijkstoring, u kunt het beste contact opnemen met één van onze medewerkers via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

Indien uw burens niet dezelfde klachten hebben, kan het probleem aan uw huisaansluiting of uw televisietoestel liggen. U kunt gemakkelijk zelf achterhalen of er sprake is van een defect of een beschadiging in de bekabeling. Sluit daarvoor uw televisie rechtstreeks (zonder randapparatuur) aan op de hoofdaansluiting (deze bevindt zich meestal in de meterkast of de woonkamer) met een korte coax-kabel (1,5 meter). Is dit in uw geval niet mogelijk? Neem dan contact op met één van onze medewerkers via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

Doet de tv het nu wel, dan ligt de storing aan de bekabeling. Loop hiervoor de volgende controlepunten na:

1. Is uw televisietoestel goed aangesloten op het elektriciteitsnet?
2. Is uw televisietoestel goed aangesloten op het kabelnet?
3. Is er een defect of beschadiging in uw aansluitsnoer?
4. Is uw televisietoestel afgestemd op de juiste kanalen?

Werkt uw TV nog niet naar behoren dan kan dit twee oorzaken hebben. Uw TV zelf is defect of er is een individuele storing gaande op uw aansluiting.

Neem in dat laatste geval contact met ons op via ons servicenummer voor een storingsmelding 088 2249 111 (lokaal tarief).

3.3. BLOKKERIG OF STILSTAAND BEELD BIJ DIGITALE TELEVISIE

Heeft u last van blokkerig of stilstaand beeld? Dit kan een teken zijn van een te zwak signaal op de digitale ontvanger.

Om te achterhalen wat de oorzaak van de storing is, kunt u uw decoder direct aansluiten op de hoofdaansluiting (deze bevindt zich meestal in de meterkast of de woonkamer) met alléén de televisie daarop aangesloten (dus geen video-, dvd-recorders en/of andere apparatuur zoals splitters, versterkers, etc.).

Als dit het probleem oplost is er iets niet in orde met de bekabeling van de installatie. Controleer per apparaat, door deze één voor één aan te sluiten, om welke kabel het gaat en vervang deze.

Lost dit het probleem niet op controleer dan of u de laatste softwareversie heeft. (zie 4.1).

Blijft uw beeld blokkerig? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

3.4. DIGITALE ONTVANGER REAGEERT NIET OP DE AFSTANDBEDIENING

Wanneer uw digitale ontvanger niet op de afstandsbediening reageert, is het mogelijk dat de ontvanger is vastgelopen. Probeer het probleem op te lossen door de ontvanger te resetten. Haal de stekker van de netstroom ca. 1 minuut uit de ontvanger. Soms is het noodzakelijk de stekker er een half uur uit te laten. Als u de reset juist heeft uitgevoerd gaan de lichtjes knipperen zodra u de stekker er weer in steekt.

Een tweede oorzaak kan zijn dat de batterijen van de afstandsbediening leeg zijn. Vervang ze door nieuwe batterijen. Let hierbij op de polariteit (+/-) van de batterijen.

Reageert de digitale ontvanger nog steeds niet? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

3.5. FOUTMELDINGEN

Krijgt u een foutmelding in beeld? Probeer allereerst de digitale ontvanger te resetten. Dit verhelpt vaak al de storing. Haal de stekker van de netstroom ca. 1 minuut uit de ontvanger. Soms is het noodzakelijk de stekker er een half uur uit te laten. Als u de reset juist heeft uitgevoerd gaan de lichtjes knipperen zodra u de stekker er weer in steekt.

Verhelpt dit het probleem niet? Hiernaast beschrijven we de meest voorkomende foutmeldingen: E16, E06, E48 en E52.

E16 (Dit programma maakt geen deel uit van uw abonnement)

Deze melding krijgt u als u een kanaal selecteert dat niet in uw digitale abonnement zit. Na het aanschaffen van uw smartcard is de kaart een korte periode voorzien van alle zenders. Op deze manier heeft u de mogelijkheid om van alle zenders te genieten, totdat onze administratie uw aanvraag heeft verwerkt. Op dat moment worden de door u aangevraagde pakketten op afstand erin gezet.

Mocht u de melding krijgen op alle zenders of op zenders die wél in uw pakket zitten, dan is er misschien iets mis met uw smartcard. Volg de volgende stappen om dit te verhelpen.

U kunt zelf uw smartcard resetten via www.mijncaiway.nl. Dit gaat als volgt:

1. Zet uw digitale ontvanger aan en doe de smartcard in de opening.
2. Ga naar www.mijncaiway.nl.
3. Log in met uw logingegevens.
4. Klik op het tabblad MyTV.
5. Kies onder 'Diensten' voor de optie 'Smartcard Resetten'.
6. Vul de letters in ter bevestiging.
7. Klik op 'Smardcard resetten'.

Binnen 5 minuten moet de reset actief worden. Mocht dit het probleem niet verhelpen? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

E06 (Smartcard defect)

Deze foutmelding geeft aan dat de smartcard defect is. Waarschijnlijk moet de smartcard andersom in de decoder. De pijl moet de ontvanger in wijzen. Zit de kaart er goed in? Maak dan de goudkleurige chip schoon met een zachte droge doek of een schone, zachte gum.

Als uw smartcard daadwerkelijk defect is en uw garantietermijn van 1 jaar is verstreken, dan kunt u een nieuwe smartcard aanschaffen bij Caiway. Is uw garantietermijn nog niet verlopen? Kom dan langs in de Caiway Shop. Vergeet uw garantiebewijs en uw smartcard niet mee te nemen.

E48/E52 (Geen signaal)

Uw digitale ontvanger heeft geen of onvoldoende signaal. U kunt dit probleem zelf verhelpen door te controleren of de bekabeling en of de antennekabel goed aangesloten is. Gebruik hierbij zo weinig mogelijk splitters of lange kabels. Indien nodig maakt u gebruik van een goede signaalversterker.

Verhelpt dit het probleem niet? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

3.6. GROEN/ROOD BEELD

Heeft u last van groen/rood beeld? De oorzaak hiervan is vaak een scartkabel die niet helemaal goed is aangesloten of defect is. U kunt zelf controleren of de scartkabel tussen de digitale ontvanger en uw tv goed is aangesloten door deze los te halen en weer opnieuw te monteren. Ook kan de scartkabel defect zijn, vervang in dat geval de scartkabel voor een nieuwe.

3.7. WEL BEELD GEEN GELUID

Wanneer u wel beeld ziet maar geen geluid hoort, is het mogelijk dat de scartkabel tussen de digitale ontvanger en uw tv niet goed is aangesloten. Deze zit er mogelijk niet goed in of is defect. Ook is het goed te controleren of het geluid op zowel uw tv als uw digitale ontvanger niet op Mute staat en het volume hoger is dan nul.

Er zijn zenders die verschillende geluidskanalen aanbieden. Als u geen geluid hoort kan het zijn dat het verkeerde geluidskanaal gekozen is. Het verschilt per merk en type ontvanger hoe dit aan te passen is. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw ontvanger. Deze kunt u ook vinden op www.caiway.nl.

Verhelpt dit het probleem niet of heeft u hier hulp bij nodig? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

3.8. WEL GELUID GEEN BEELD

Wanneer u wel geluid hoort en u ziet een blauw beeld, dan staat uw digitale ontvanger mogelijk op digitale radio. Druk op de afstandsbediening op de knop tv/radio om over te schakelen.

Verhelpt dit het probleem niet? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

4. TIPS VOOR DIGITALE TV

4.1. SOFTWARE-UPDATE

Om optimaal gebruik te maken van digitale televisie, is het belangrijk dat u over de laatste software beschikt. Kies hiervoor de knop 'Menu' op uw afstandsbediening, selecteer 'Installatie' en druk op 'OK'. Voer daarna uw pincode in (deze staat standaard op '0000'), ga met de pijltjestoetsen op uw afstandsbediening naar 'Software opwaarderen' en klik dan op de knop 'OK'. Het opwaarderen start nu automatisch. Onderbreek dit proces niet! Als u de functie 'Software opwaarderen' niet kunt selecteren, is de ontvanger al voorzien van de meest recente software. U hoeft dan verder niets meer te doen.

4.2. GA SLIM OM MET UW AFSTANDBEDIENINGEN

Gebruik de afstandsbediening van de televisie zelf zo weinig mogelijk; bij voorkeur alleen voor het aan- en uitzetten. Doe dat dan met de rode standby-knop, nóóit met een voorkeuzenummer. Het beste is om de aan/uit-knop op het toestel zelf te gebruiken.

Bovendien zijn er een aantal extenties (uitgangen) die overeenkomen met de verschillende scartaansluitingen. Deze uitgangen zijn vaak in gebruik voor de video, de dvd-speler en de digitale ontvanger. U kunt de digitale ontvanger het beste aansluiten op extensie 1 (= scartaansluiting 1). Via deze extensie kunt u alle digitale kanalen ontvangen.

Als de televisie eenmaal aanstaat en via de digitale uitgang (meestal extensie 1) het digitale pakket doorgeeft, gebruik dan alleen de afstandsbediening van de digitale ontvanger. Daarmee kunt u alle functies regelen.

Zijn er problemen met de geluidssterkte (volume)? De geluidssterkte kunt u met beide afstandsbedieningen instellen. De afstandsbediening van de televisie bepaalt de basis. U kunt die het beste zo instellen dat het geluidsniveau digitaal ongeveer halwege staat. Met de afstandsbediening van de digitale ontvanger kunt u vervolgens de televisie harder en zachter zetten. Door wat te experimenteren met beide afstandsbedieningen kunt u het geluidsniveau en de kwaliteit van het geluid instellen. U heeft dan de afstandsbediening van de televisie niet meer nodig.

Neem de tijd om alle functies van de afstandsbediening te leren kennen. Dat levert u meer gebruiksgemak op!

Via www.mijncaiway.nl kunt u een universele afstandsbediening bestellen.

4.3. GEBRUIK DE TV-LIJST MET ZAPPEN

Als u op de knop 'OK' van de afstandsbediening van de digitale ontvanger drukt, krijgt u een overzichtslijst van alle kanalen. Met de 'pijltoetsen' kunt u per kanaal (verticale pijltjes) snel het gewenste kanaal opzoeken. Druk weer op 'OK' en u stemt af op het kanaal van uw keuze.

4.4. GEBRUIK DE ELEKTRONISCHE PROGRAMMA GIDS (EPG)

De Elektronische Programma Gids (EPG) kunt u op twee manieren gebruiken:

1. Gebruik de EPG om te zien welke programma's er nu en de komende drie dagen te zien zijn.

2. Gebruik de EPG om sneller kanalen op te zoeken.

Kijk in de handleiding van uw digitale ontvanger of afstandsbediening voor een specifieke uitleg van de EPG-functie.

N.B. 1: Kunt u de juiste lokale zenders niet vinden? Kies dan het juiste Network ID (zie 3.1 of www.caiway.nl voor de juiste codes). U vult de juiste code in via het menu van de afstandsbediening van de digitale ontvanger.

N.B. 2: Niet alle zenders geven de programmering door. Daar is de EPG (deels) leeg.

4.5. STEL EEN LIJST MET FAVORIETEN IN

Zappen gaat sneller en overzichtelijker wanneer u uw eigen favorietenlijsten instelt. U kunt daarin de programma's waar u geen toegang tot heeft weglaten, de volgorde aanpassen en programma's die u niet wilt zien weglaten.

Natuurlijk behoudt u alle programma's en blijft ook de standaardlijst altijd beschikbaar.

4.6. GEBRUIK HET KINDER-SLOT

Kanalen die u niet geschikt acht voor kleine kinderen kunt u makkelijk blokkeren met een pincode (deze staat standaard op '0000'). Kijk in de handleiding van uw digitale ontvanger of afstandsbediening voor een specifieke uitleg over het blokkeren van kanalen.

Via www.mijncaiway.nl kunt u de erotische kanalen permanent blokkeren.

4.7. TELETEKST MET DIGITALE TV

Met de digitale ontvanger kunt u teletekst ontvangen. Druk op de afstandsbediening van de digitale ontvanger op de knop "TEXT". Daarna kunt u met de pijltoetsen en met de nummers van de digitale programma de gewenste pagina's oproepen. Gebruik dus ook hiervoor de afstandsbediening van de gewone tv niet.

4.8. AANSLUITEN DVD- EN VIDEORECORDER

Onderaan pagina vindt u de juiste aansluit-schema's voor de ontvanger al of niet met een dvdspeler/recorder en/of een videorecorder.

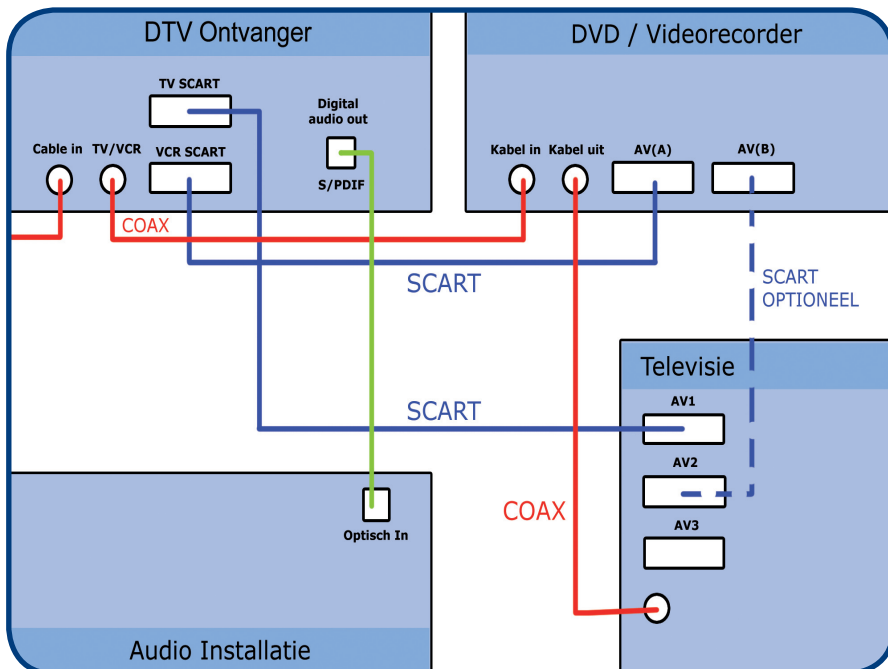
Indien de recorder juist is aangesloten, kunt u digitaal alleen het programma opnemen dat u digitaal kijkt. Er bestaan ook recorders die een programma kunnen opnemen, terwijl u naar een ander programma kijkt. Kijk hiervoor op onze site www.caiway.nl of kom langs in één van de Caiway Shops.

4.9. DIGITALE TV OP MEERDERE TOESTELLEN

De aanvullende pakketten kunt u met een smartcard bekijken. Wenst u op meerdere tv's de digitale pakketten te bekijken, dan dient u per tv een digitale ontvanger aan te schaffen en per tv aanvullende digitale

pakketten inclusief een smartcard aan te vragen.

Caiway biedt de dienst extra smartcard aan. De extra smartcard kunt u bijvoorbeeld gebruiken voor de tv met digitale ontvanger in de slaapkamer. U kunt naast de smartcard die al gebruikt wordt voor uw huidige aanvullende pakketten van Caiway als het ware dupliceren. U maakt dus op een andere tv in huis gebruik van dit abonnement. U kunt maximaal twee extra smartcards aanvragen. De eenmalige aanschafwaarde van de smartcard is € 19,90 + € 1,95 per maand per extra smartcard.



5. HDTV

HDTV betekent High Definition Television. Met HDTV kijkt u tot vijfmaal scherper dan met uw analoge televisie. In combinatie met het juiste tv-toestel (uw toestel moet tenminste 'HD-ready' zijn) levert dat de ultieme kijk- en luisterervaring op. Wilt u thuis genieten van tv in de beste kwaliteit die er is? Kies dan voor HDTV!

Het beeld op een tv is opgebouwd uit beeldpunten. Het aantal beeldpunten van HD-uitzendingen is vele malen hoger dan bij gewone tv. Normale tv-uitzendingen hebben 720 x 576 beeldpunten, terwijl HDTV maar liefst 1920 x 1080 beeldpunten telt. Dat zorgt ervoor dat u veel meer details ziet. U kijkt tot vijfmaal scherper dan u met analoge televisie gewend bent.

Het verschil komt beter uit de verf wanneer het in pixels wordt uitgedrukt:

- PAL (normaal beeld) heeft 576 beeldlijnen met 768 beeldpunten: ruim 440.000 pixels.
- HDTV 720 heeft 720 beeldlijnen en 1.280 beeldpunten: ruim 900.000 pixels.
- HDTV 1080 heeft 1.080 beeldlijnen met 1.920 beeldpunten: ruim 2.000.000 pixels



Om HDTV te kunnen bekijken heeft u het volgende nodig:

HD-ready tv-toestel

De sublieme beeldkwaliteit van HDTV komt alleen tot zijn recht op een beeldscherm dat beschikt over de hoge resolutie die nodig is voor High Definition. Geschikte toestellen en ontvangers herkent u aan het HD Quality logo. Tegenwoordig zijn de meeste platte tv-toestellen HD-ready. Onthoud: hoe meer pixels, hoe scherper het beeld.

HD-ontvanger

Daarnaast heeft u een speciale HD-ontvanger nodig. U sluit de ontvanger heel eenvoudig aan op uw HD-ready tv-toestel en uw Caiway kabel aansluiting. U kunt direct genieten. Ook alle overige digitale uitzendingen ontvangt u dan in digitale beeld- en geluidskwaliteit. Heeft u al een digitale ontvanger voor digitale televisie, dan kunt u deze gebruiken voor een tweede tv-toestel in huis.

HD-signalen

Caiway verspreidt de HD-signalen, net als de andere radio- en televisiezenders, via de kabel. De HDTV-zenders zijn gebundeld in een Select pakket; het HD-pakket. De komende tijd komen er steeds meer HD-zenders bij.

6. SERVICE

6.1. KABEL KEUR

Televisie via de kabel geeft het beste beeld. Caiway zorgt voor de verzending van het tv-signaal naar uw woning. Maar dat gaat tót uw deur. Binnen bent u zelf verantwoordelijk voor goede kabels en aansluitingen.

Hoe weet u nu of de spullen die u gebruikt voor uw kabelaansluiting, ook de beste zijn? Simpel: u herkent ze aan het logo van Kabel Keur. Een product met het kabelkeurmerk is goedgekeurd door onafhankelijke experts. Zo ziet u in de winkel voortaan in één oogopslag de kwaliteitsproducten die u nodig heeft.

Kabel Keur, het kwaliteitskeurmerk voor onder meer kabel, stekkers, splitters, wandcontactdozen en versterkers, is een initiatief van NLKabel. NLKabel is de vereniging van kabelbedrijven en de daarbij aangesloten kabelmaatschappijen. Met het keurmerk wil NLKabel consumenten wijzen op het belang van een goede binnenhuisbekabeling. Met een goede binnenhuisbekabeling haalt u namelijk nog meer uit de kabel. Stoorzenders kunnen soms storingen zoals sneeuw en strepen door het beeld veroorzaken. Interferentie heet dat. Met goede materialen voor de binnenhuisbekabeling kunt u voorkomen dat deze stoorzenders de beeldkwaliteit beïnvloeden.

Voor de consument is het vaak onduidelijk wat goed materiaal is. Materialen zien er veelal hetzelfde uit, terwijl ze een verschillende kwaliteit leveren. Met de introductie van Kabel Keur kunt u makkelijker kiezen. Het Kabel Keur is een duidelijk herkenbaar kwaliteitskeurmerk op de verpakking van materialen, zodat u in één oogopslag ziet dat de kwaliteit goed is.

Op de verpakking van kabels, stekkers, splitters, wandcontactdozen en versterkers die goedgekeurd zijn is het Kabel Keur te zien. Op dit moment zijn de wandcontactdozen, coax-kabels, splitters, versterkers en connectoren voorzien van het keurmerk. Later zal dit nog verder worden uitgebreid met bijvoorbeeld HDMI- en Scartkabels.

Caiway maakt gebruik van de beste materialen. Producten met een Kabel Keur-logo zijn goedgekeurd door onafhankelijke experts.



6.2. MIJN CAIWAY

Online uw abonnementen en facturen inzien en beheren? Voordelig diensten van Caiway bestellen of uw verhuizing doorgeven? Via www.mijncaiway.nl kunt u het allemaal zelf..!

Mijn Caiway biedt ook voor radio- en tv-klianten vele voordelen. U kunt o.a. heel gemakkelijk extra digitale zenders of een 2e smartcard bestellen. En bij een eventuele storing op uw smartcard, kunt u deze zelf resetten. Wilt u de erotische kanalen blokkeren, dan kunt u dat heel gemakkelijk doen via www.mijncaiway.nl.

Heeft u meerdere abonnementen bij Caiway? Voeg deze samen, zodat u alles onder één naam en op één factuur terugziet. Als internetklant van Caiway kunt u o.a. zelf uw e-mail-accounts, spam- en virusinstellingen beheren.

Bent u ook klant van digitale telefonie? Stel dan uw gratis vermelding bij telefoon-diensten in. Ook kunt u uw voicemail-berichten naar uw e-mail laten sturen, gesprekken doorschakelen en telefoonnummers beschikbaar stellen of blokkeren.

6.3. INSTALLATIESERVICE

De installatie van alle diensten van Caiway kunt u probleemloos zelf doen. Zo kunt u snel en makkelijk digitale televisie kijken, internetten en telefoneren via Caiway! Elk pakket is voorzien van een duidelijke handleiding.

Vindt u het wel zo handig om de installatie door een professional te laten uitvoeren? Dan heeft Caiway de mogelijkheid van een installatieservice. Een monteur komt bij u langs en zorgt ervoor dat uw diensten van Caiway binnen de kortste keren werken. Neem hiervoor contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).



CONTACT

Heeft u na het volgen van deze handleiding nog vragen of bent u problemen tegengekomen die niet in deze handleiding worden behandeld, neem dan contact op met onze helpdesk.

website: www.caiway.nl

e-mail: info@caiway.nl

telefoon: 088 2249 111 (lokaal tarief)

Voor informatie over abonnementen en andere diensten van Caiway gaat u naar één van onze Caiway Shops. Informatie over de adressen en openingstijden van de shops vindt u op onze website.

