

## Fragen und Antworten!

### Telefonprobleme:

<b>Problem</b>	<b>Ursache</b>	<b>Lösung</b>
Keine Anzeige im Display.	Mobilteil ist nicht eingeschaltet.  Akkus sind leer.	Telefon einschalten bzw. auf Basisstation stellen.  Akkus laden/austauschen.
Sie hören keinen Klingel-/Wählton vom Festnetz.	Falsches Telefonkabel angeschlossen bzw. falsche Steckerbelegung des Kabels.  Telefonstecker hat keinen Kontakt mit Telefon oder Modem.  Telefon Adapter defekt.  Modem ist ausgeschaltet.  Modem ist an funktioniert trotzdem nicht.	Wenn möglich Telefon Kabel tauschen bzw. erneuern.  Anschlüsse prüfen ob sie einwandfrei Kontakt geben.  Telefonstecker überprüfen ob Pin Belegung richtig ist (2-3).  Modem einschalten.  Modem 30 Sekunden aus und wieder anschalten.
Gesprächspartner ist zu hören, aber Sie hören mich nicht oder nur ganz schlecht	Mikrofon im Telefon defekt.  Telefon Kabel/Stecker Wackelkontakt.	Prüfen sie den Anschluss mit einem anderen Telefon.  Anschlüsse prüfen ob sie einwandfrei Kontakt geben.
Gesprächspartner ist kaum oder gar nicht zu verstehen bzw. rauscht	Lautsprecher im Telefon defekt.  Die Gesprächslautstärke ist zu niedrig eingestellt.  Modem defekt.	Prüfen sie den Anschluss mit einem anderen Telefon.  Stellen Sie die Gesprächslautstärke in ihrem Telefon etwas Lauter.  Kundenshotline anrufen.
Modem loggt sich nicht ein	Anschlusskabel defekt.  Modem defekt.  Kein Signal.	Alle Anschlusskabel (Strom, F-Kabel, ) müssen in Ordnung sein.  Modem muss getauscht werden.  Prüfen Sie ob ihr TV Gerät funktioniert.

## Internetprobleme:

<b>Problem</b>	<b>Ursache</b>	<b>Lösung</b>
Keine Internet Verbindung möglich mit Netzwerkkabel und <b>Modem</b>	<p>Modem ist ausgeschaltet/ bzw. in der Standby Funktion.</p> <p>Kein Netzwerkkabel angeschlossen.</p> <p>LAN -Verbindung ist deaktiviert.</p> <p>Netzwerktreiber wurde beim Starten des PC`s nicht mit geladen.</p>	<p>Modem anschalten und Standby Funktion auf dem Modem ausschalten.</p> <p>Netzwerkkabel anschließen und prüfen ob es Kontakt gibt.</p> <p>LAN-Verbindung in der Netzwerkumgebung Aktivieren.</p> <p>Starten Sie ihren PC neu.</p>
Keine Internet Verbindung möglich mit Netzwerkkabel und <b>Router</b>	<p>Router ist ausgeschaltet.</p> <p>Kein Netzwerkkabel angeschlossen.</p> <p>Router ist falsch Konfiguriert.</p> <p>Router wurde neu installiert.</p>	<p>Router einschalten.</p> <p>Netzwerkkabel anschließen und prüfen ob es Kontakt gibt.</p> <p>Alle Einstellungen im Router Prüfen. WAN -Verbindung sollte immer auf DHCP stehen.</p> <p>Modem muss bei Gerätetausch neu gestartet werden.</p>
Keine oder schlechte <b>WLAN</b> Verbindung	<p>WLAN Verschlüsselung Falsch.</p> <p>Zu viele WLAN Netze in der Umgebung, deswegen Überlagerung.</p> <p>PC befindet sich außerhalb der Reichweite des WLAN Netz.</p>	<p>WLAN Verschlüsselung erneut eingeben und Prüfen ob sie mit dem Router übereinstimmt</p> <p>Sendekanal des Routers ändern. WLAN Standart von nbg zu g ändern.</p> <p>Stellen sie den Router so weit wie möglich nach oben. Evtl. installieren sie einen Repeater um das Signal zu verstärken.</p>
Internet ist zu langsam	<p>Schlechte WLAN Verbindung.</p> <p>Virensoftware/ Firewall zu stark eingestellt.</p> <p>Hard bzw. Software bedingte Verschlechterung der Internet Verbindung.</p>	<p>Prüfen Sie die Internet Geschwindigkeit mit einem LAN Kabel.</p> <p>Deaktivieren Sie Firewall und Virensoftware.</p> <p>Wenn möglich die Internet Geschwindigkeit mit einem anderen/neuerem PC prüfen.</p>

## Fernseherprobleme:

<b>Problem</b>	<b>Ursache</b>	<b>Lösung</b>
Fernseher/Receiver findet beim Suchlauf nicht alle Sender	Fernseher/Receiver hat noch eine alte Senderliste gespeichert.  Signal nicht ausreichend.	Setzen sie ihren Fernseher/Receiver auf Werkeinstellung.  Alle Anschlusskabel prüfen, gegebenenfalls Kundenservice anrufen.
Gespeicherte Senderliste ist weg oder durcheinander	Fernseher hat neue Sender gefunden und hinzugefügt.	Schalten Sie ihre automatische Senderaktualisierung aus.
Privaten HD Sender werden nicht entschlüsselt	Smartcard wird nicht erkannt.  Smartcard ist deaktiviert.	Smartcard für 30 Sekunden aus TV/Receiver nehmen  Smartcard über unsere Kundenhotline Aktivieren lassen
Bild ist Pixelig (Kästchenbildung)	Störsignale durch Wetterstationen oder DVB-T Antennen  Schlechte oder alte Antennenkabel  Antennensignal wird durch Videorecorder schlechter  Signal schlecht oder nicht ausreichend.	Entfernen Sie Wetterstation und vorhandene DVB-T Antennen  ALLE Antennenkabel müssen 3-Fach geschirmt sein  Fernseher direkt mit TV-Dose verbinden  Signalstärke und Qualität im Fernseher anzeigen lassen, gegebenenfalls Kundenhotline anrufen