

В случае если работа цифровой IPTV приставки нарушена, пожалуйста, ознакомьтесь с перечнем возможных причин. Возможно, работу услуги удастся возобновить.

В иных случаях, воспользуйтесь помощью службы поддержки.

 (8142) **59-24-24**
круглосуточно

Картинка зависает, рассыпается на пиксели, звук «тормозит».

Перезагрузите приставку, отключив провод питания из электрической розетки на несколько минут, затем включите его обратно. В случае, если работа не восстановилась — позвоните в службу поддержки абонентов сети «Сампо.ру» и опишите следующие моменты:

- на каких каналах наблюдаются проблемы;
- когда они начались;
- зависит ли наличие проблемы от времени суток;
- помогает ли перезагрузка приставки, если помогает — то насколько;
- хорошо ли вентилируется приставка;
- реагирует ли приставка на нажатия кнопок на пульте в момент зависания;

Надпись на экране телевизора «Нет сигнала». Серая рябь (помехи).

Нужно помнить, что сообщение «нет сигнала» выводится не самой приставкой, а вашим телевизором. Это означает, что телевизор не получает сигнала с того видео разъема, который используется.

Вероятны 2 причины:

1. Кабель приставки не подключен к телевизору, или же приставка не включена.
2. Выбран не тот видео разъем на телевизоре (в современных моделях присутствует набор самых разнообразных разъемов подключения).

Тщательно изучите инструкцию к телевизору. Выясните, какой кнопкой на пульте переключаются режимы работы телевизора (к примеру, «TV/AV», «Source» или «Input»).

Также необходимо проверить — включена ли приставка, и правильно ли она подключена.

На экране черный фон, при переключении каналов внизу появляется синее меню с названием канала.

Перезагрузите приставку, отключив провод питания из электрической розетки на несколько минут, затем включите его обратно. В случае, если работа не восстановилась — позвоните в службу поддержки абонентов сети «Сампо.ру».

На экране телевизора надпись «Получение IP-адреса».

Убедитесь, горит ли на IPTV-приставке индикатор, обозначающий наличие Интернет-сигнала. Он расположен на задней панели приставки. В случае, если индикатор не горит, отсоедините кабель сети Интернет (RJ-45) и плотно вставьте его обратно. Если сообщение на экране телевизора не исчезло, а индикатор по-прежнему не горит — возможная причина — повреждение Интернет-кабеля. В случае, если кабель другим концом подключен в розетку — убедитесь, плотно ли кабель подключен к ней. Если данные инструкции не привели к результату, позвоните в службу поддержки абонентов сети «Сампо.ру».

На экране телевизора надпись «Загрузка».

Отключите питание приставки на короткое время и дождитесь её последующей загрузки. Если данные инструкции не привели к результату, позвоните в службу поддержки абонентов сети «Сампо.ру».

Не переключаются каналы (приставка не реагирует на пульт ДУ).

Необходимо заменить батарейки в пульте. Если не помогло, убедитесь что вы направляете пульт на приставку, а если используется IrDA удлинитель — проверить без него. В случае, если работа не восстановилась — позвоните в службу поддержки абонентов сети «Сампо.ру».

Если на экране «Ожидание списка каналов».

Проверьте подключение кабеля (при наличии розетки и там тоже). В случае, если работа не восстановилась — позвоните в службу поддержки абонентов сети «Сампо.ру».

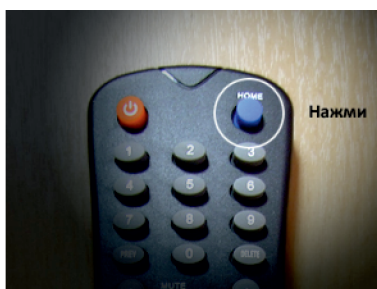
Если у вас пропало какое-либо количество каналов.

Нужно проверить какая категория каналов у вас выбрана: нажмите кнопку Enter или OK (расположена в центре пульта) и посмотреть какая надпись появилась в левой верхней части экрана. Если появилась категория «Все каналы», но отображаются не все — сообщите об этом в письме для службы поддержки support@sampo.ru с указанием серии и номера вашего паспорта абонента и мы сообщим вам нужные данные. Если появилась надпись отличная от «Все каналы» — нажимайте клавишу «влево» или «вправо» на джойстике до её появления.

Пульт управления



Описание кнопок пульта управления приставкой



В настройки вы можете зайти, нажав кнопку «Home» и выбрав пиктограмму «Настройки» (крайняя правая).

Соотношение сторон можно менять синей кнопкой, которая находится в нижней части пульта или же в верхней, но под другой синей кнопкой (кнопкой Home)

Звуковая дорожка и, как правило, язык телепрограммы меняется при помощи жёлтой клавиши.

Информацию об идущей телепрограмме можно посмотреть, нажав на клавишу info, а подробную программу для конкретного канала покажет кнопка EPG.

Нажав на программе Enter или OK можно ознакомиться с описанием передачи (может отсутствовать).

Из любого пункта меню можно выйти в начальное меню, нажав на кнопку Home.

Вам доступна опция Timeshift — можно приостановить воспроизведение, а потом начать с того же места. Для этого требуется подключить к приставке USB flash-память и указать её как устройство для Timeshift в разделе настроек ТВ приставки. После этого вам останется только управлять воспроизведением клавишами, находящимися под джойстиком на вашем пульте. Джойстик это клавиша Enter или OK и окружающие её кнопки.

В меню каналов их можно сортировать не только по номеру, но и по названию — для этого используйте зелёную кнопку.

Меню настроек

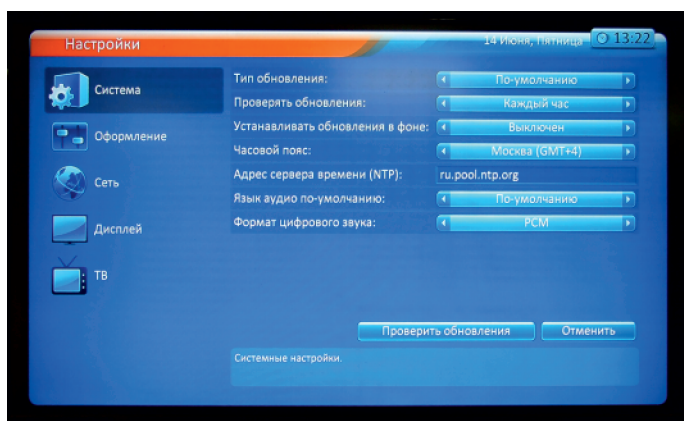
Для нормальной работы приставки должны быть установлены следующие настройки:

В разделе «Система»: Тип обновления = <По-умолчанию>, Формат аудио = <По-умолчанию>, Формат цифрового звука = <PCM>

В разделе «Сеть»: Сетевой интерфейс = <Проводной (eth0)>, Состояние = <Включен>, Конфигурация = <Автоматически (DHCP)>

В разделе «Дисплей»: HD формат = <Авто>, HDMI выход = <Включен>, SD-формат = <Авто>, RCA выход = <Включен>

В разделе «ТВ»: Тип потока = <Мультикаст>, Источник контента = <TVIP Middleware>.



Меню «Настройки»: Система



Меню «Настройки»: Сеть



Меню «Настройки»: Дисплей

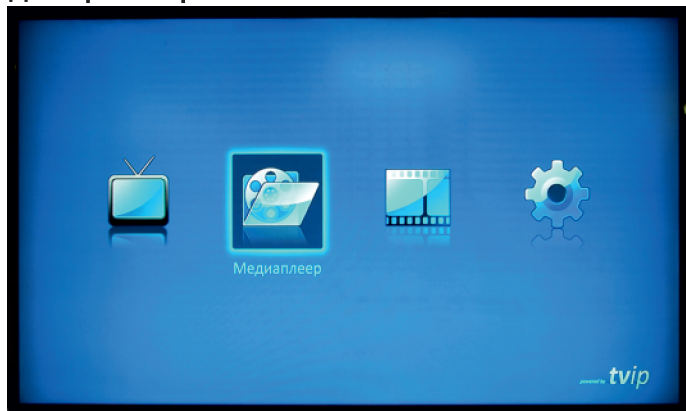
Подключение сетевого диска SWAP (фильмы, мультики и сериалы)

Для просмотра фильмов с внутрисетевого ресурса swap.sampo.ru нужно использовать функцию «Медиаплеер» - нажмите кнопку «Home», выберите «Медиаплеер» и нажмите Enter или ОК. При первичном использовании может потребоваться добавить ресурс - для этого нажмите красную кнопку, в строке «Тип ресурса» нужно выбрать «Общая папка Windows (SMB)» и название по вашему выбору (к примеру, swap).

Адрес сервера: swap.sampo.ru
Имя общей папки: swap

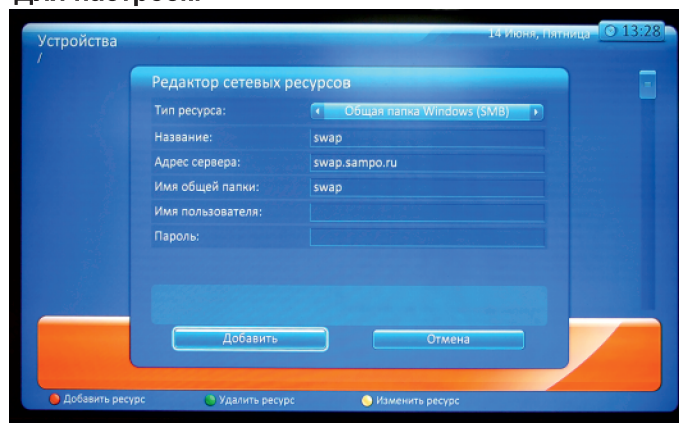
После добавления ресурса навигация по нему будет производиться примерно так же, как и при использовании swap.sampo.ru в качестве сетевого диска на компьютере.

Для просмотра:



Меню «Home»: выберите пункт «Медиаплеер»

Для настроек:



Меню «Настройки»: Настройки для подключения сетевой папки swap.sampo.ru