

Tips och råd  
att ha nära  
till hands!

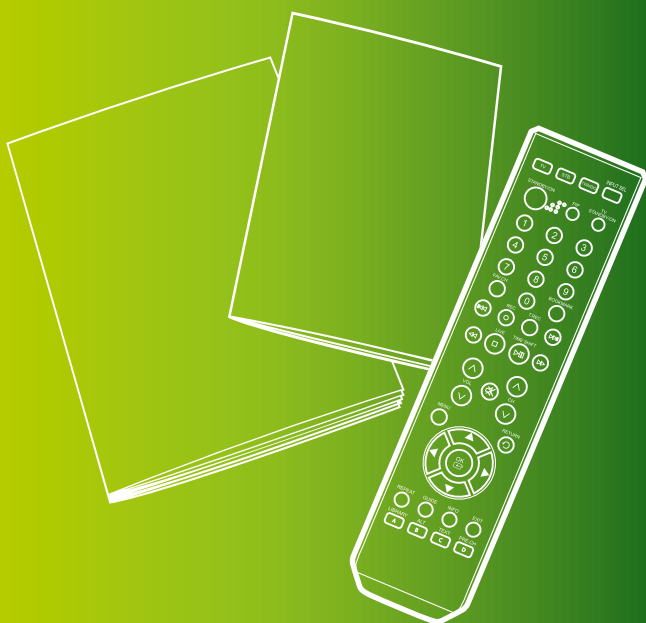
**Com Hem Kundservice:**

[www.comhem.se](http://www.comhem.se)

0771-55 00 00

TV020-1101

**Bra att läsa,  
bra att spara.**



**com hem**

## Innehållsförteckning

Kundservice på nätet, dygnet runt .....	4
Inkoppling av inspelningsbar dvd/video .....	5
Felsökning för de flesta boxar .....	6
För dig som har en On Demand-box .....	9
Vanliga frågor och svar .....	10
Om du behöver ringa Kundservice .....	11

## Hej och välkommen till Com Hem

Först måste vi bara säga: Bra val. Ditt tv-tittande har precis blivit både enklare och bättre. I den här guiden har vi samlat bra idéer, viktiga tips och vanliga frågor. Information om själva inkopplingen hittar du i Snabbguiden. Lycka till!

### Vad finns i ditt välkomstbrev?

Ditt välkomstbrev kan du antingen få via posten eller direkt från återförsäljaren om du köpt ditt abonnemang i butik. Tillsammans med ditt välkomstbrev ska du få med det här:

- Guiden du håller i
- Programkort
- Avtalsvillkor för abonnemanget

## Kundservice på nätet, dygnet runt

På [www.comhem.se](http://www.comhem.se) kan du få svar på alla möjliga frågor dygnet runt. Du hittar t ex alltid senast uppdaterade manualer och installationsfilmer och du kan göra felsökningar. Vi har även ett automatiskt rösttalsvar för felsökningar tillgängligt dygnet runt genom att ringa 0771-55 00 00. Lite längre fram i denna guide har du ett urval av felsökningar som vi hoppas kan underlätta om du skulle uppleva problem med din installation.

Det mesta du behöver veta om just ditt abonnemang hittar du under Mina Sidor på [www.comhem.se](http://www.comhem.se). Här kan du utföra många av dina kundserviceärenden, när det passar dig. Här är några exempel på bra saker du kan göra på Mina Sidor:

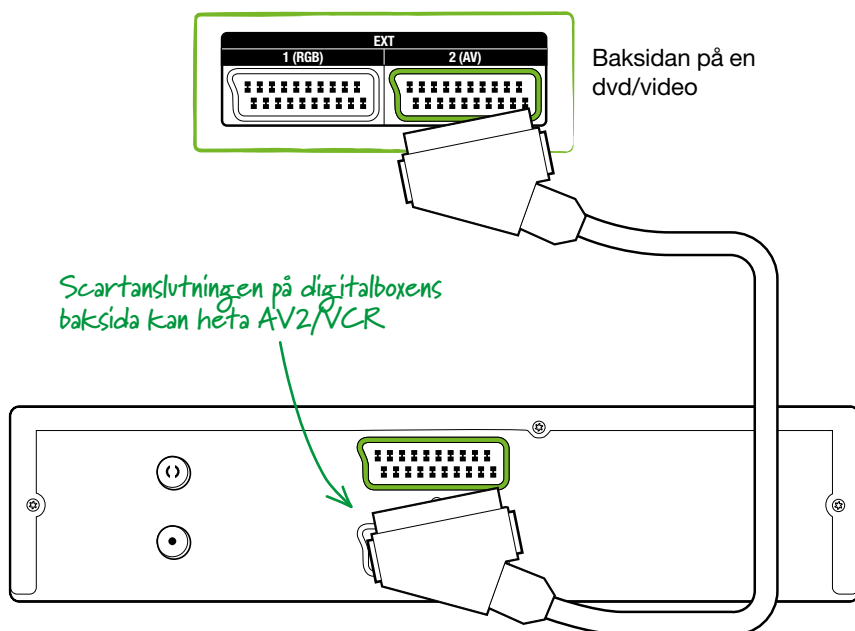
- Se dina abonnemang, fakturor och betalningar
- Beställa hem film, sport eller erotik direkt till din tv med Pay-per-view
- Lägga till och byta Tillvalskanaler
- Kostnadsfritt byta dina valfria kanaler i abonnemanget Medium 8 Favoriter (kostar 15:- om du ringer Kundservice)
- Beställa Bredband och Telefoni från Com Hem.

## Inkoppling av inspelningsbar dvd/video

Du som har en inspelningsbar dvd eller video kan spela in det program du för tillfället tittar på. När du ska spela in ett program ställer du in önskad tv-kanal på digitalboxen och startar sedan inspelningen på din utrustning.

På bilden ser du hur du kopplar in din dvd/video. Du behöver en SCART-kabel för inkopplingen. (I ditt startpaket medföljer endast en SCART-kabel.)

För mer information om hur du ställer in din dvd/video för inspelning, se tillhörande bruksanvisning.



## Felsökning

Det finns några saker du kan testa om du har problem med din digital-tv-tjänst. Prova gärna dessa innan du kontaktar Kundservice. Om problemen kvarstår kan du givetvis kontakta oss!

Om du får något av de här meddelanden i tv-rutan:

- "Ingen åtkomst"
- "Kodat program"
- "Kodad signal"
- "Ingen anslutning"
- "Systemmedd: Ingen åtkomst"

Kontrollera först att det är en kanal som du abonnerar på. Om du gör det kan felet bero på att programkortet inte är uppdaterat. Varje månad skickar Com Hem ut en signal som uppdaterar ditt programkort med de kanaler du abonnerar på. Ha därför digitalboxen igång i ca 60 minuter på en digital kanal under den första veckan av varje månad.

Om du missar att ha din digital-tv-box igång i början av månaden kan du själv uppdatera programkortet. Du gör detta genom att starta digitalboxen, välja kanalplats 20 och sen låta din digitalbox stå på den kanalen i upp till en timme utan att byta kanal. Efter en timme kan du byta till en kanal som du abonnerar på för att kontrollera att allt fungerar som det ska. Om du fortfarande får samma meddelande måste du starta om digitalboxen. Det gör du genom att dra ur strömkabeln ur kontakten, sätta tillbaka den igen efter ca 30 sekunder och sedan starta digitalboxen.

När boxen inte hittar några kanaler vid installationen:

Det beror troligen på att digitalboxen inte får någon signal från antennuttaget. Kontrollera att antennkabeln är rätt ikopplad mellan antennuttaget i väggen och boxen. Om det fortfarande inte fungerar prova med en annan antennkabel, till exempel den som går från boxen till tv:n.

När du får något av de här meddelandena i tv-rutan:

- ”Ingen eller svag signal”
- ”Ingen signal”
- ”Det valda programmet har inte ställts in”
- ”Inget program tillgängligt”
- ”Systemmedd: Söker efter signal...”

Meddelandena visas bara när det är något fel på signalen från kabel-tv-nätet till digitalboxen. Kontrollera först att antennkabeln inte är skadad. Kontrollera därefter att antennkabeln är direkt ansluten från tv-jacket i väggen till antenn-ingången på din digitalbox. Om det ändå inte fungerar kan du prova med en annan antennkabel, till exempel den som går från digitalboxen till tv:n.

När du har frysningar och mosaikmönster på dina digitala tv-kanaler:

Prova samma lösning som i förra svaret.

När du får något av följande meddelanden i tv-rutan:

- ”Inget programkort”
- ”Kortet är inte isatt”
- ”Kortet är inte isatt/Programkort fattas”

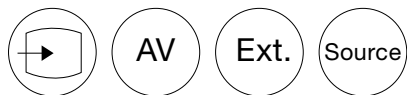
Prova att ta ut programkortet och sätt in det igen så du vet att det sitter ordentligt.

- ”Felvänt eller felaktigt kort”
- ”Kortfel”
- ”Kortet går inte att läsa”
- ”Kortet går inte att läsa/Kodat program”

Kontrollera att kortet är rätt isatt. Programkortet ska sitta lite olika beroende på vilken boxmodell du har. På de flesta boxar sätter du in programkortet med chipet inåt/nedåt, på andra inåt/uppåt. Har du en inbyggd digitalbox i din platt-tv och ska sätta in kortet i en CA-modul ska den färgade sidan på programkortet och CA-modulens logotyp vara vänd mot väggen eller mot dig själv om du står bakom tv:n. I Snabbguiden för installation ser du exakt hur programkortet ska sitta för just den digitalbox du har.

## När du bara får svart bild:

Kontrollera att scartkabeln är ordentligt ansluten till utgång AV1, TV eller TV-Scart på din digital-box och till ingång AV1, EXT1 eller Scart 1 på din tv. Kontrollera att din tv är inställd på rätt extern källa. På fjärrkontrollen till tv'n görs det oftast med den här knappen:



Om bilden fortfarande är svart, prova att dra ur strömkabeln ur elutaget, sätta tillbaka den igen efter 30 sekunder och sedan starta om digitalboxen.

## Fem andra saker du kan göra innan du kontaktar Kundservice:

- Gör din digitalbox strömlös i minst 10 sekunder och starta sen om den
- Kontrollera att alla kablar sitter i ordentligt i båda ändarna
- Gör en fabriksåterställning. Hur du gör står i tillverkarens manual som medföljer i startpaketet
- Testa att byta antennkabel och koppla bort eventuell extra utrustning
- Om du får ett meddelande som säger "ingen åtkomst", avvakta på kanalplats 20 i en timme

## För dig som har en On Demand-box

Med största sannolikhet ska allt ha kommit igång när du följt instruktionerna i Snabbguiden. Om det mot förmodan inte gjort det, kan du läsa igenom nedan checklista och felsökning.

### Checklista

#### **Korrekt inkoppling av modem**

Så snart du har kopplat ihop din utrustning enligt anvisningarna i Snabbguiden börjar modemmet hämta nödvändig information. Hämtningsprocessen tar vanligtvis ca 10 minuter, men i vissa fall kan det ta upp till 1 timme. Lampan märkt "Online" eller symbolen "☉" på modemmet indikerar att modemmet har kontakt med nätet – när den lyser med ett fast sken är installationen av modemmet korrekt.

#### **Korrekt inkoppling av digitalbox**

När den gröna lampan på On Demand-boxens framsida lyser med ett fast sken vet du att den är korrekt ansluten till elnätet. Så snart kanalsökningen är klar ska du kunna se SVT1. Det kan dock hända att ditt kort först behöver uppdateras, vilket sker automatiskt genom att du avvaktar upp till en timme utan att byta kanal.

#### **Hitta rätt med fjärrkontrollen**

När din nya utrustning är installerad och klar är det bara att börja använda dina On Demand-tjänster. Tryck på fjärrkontrollens knapp märkt "GUIDE" för att komma till huvudmenyn – härifrån är det enkelt att bläddra dig runt bland de olika tjänsterna. I Snabbguiden finns en översiktssbild på de mest användbara knapparna på fjärrkontrollen.

### Felsökning

Om du, mot förmodan, har problem med att få igång dina nya tjänster rekommenderar vi dig att försöka med följande åtgärder.

#### **Modemets "Online"/"☉"-lampa lyser inte**

Kontrollera anslutningen mellan modemmet och tv-jacket enligt Snabbguiden. Därefter startar du om modemmet genom att dra ut strömkabeln och sätta i den igen efter 10 sekunder.

#### **Svart tv-bild**

Kontrollera att kortet är korrekt isatt i On Demand-boxen enligt Snabbguiden. Knappa därefter in en kanal och avvakta upp till en timme, utan att byta kanal. Fungerar det fortfarande inte kan du prova att starta om digitalboxen genom att dra ur strömkabeln och sätta i den igen efter 10 sekunder.

#### **On Demand-tjänsterna går inte att använda**

Kontrollera anslutningen mellan modemmet och On Demand-boxen enligt Snabbguiden. Starta om modemmet och vänta tills lampan "Online"/"☉"-lampa lyser med ett fast sken. Därefter startar du om On Demand-boxen.

## Vanliga frågor och svar

### 1. Hur ofta får jag min faktura?

Fakturan kommer en gång i månaden och förfaller oftast sista vardagen i månaden. Du får din faktura minst tio dagar före den ska vara betald och du betalar i förskott.

### 2. Min första faktura var på ett annat belopp än den månadsavgift jag ska betala?

Eftersom vi tillämpar förskottsbetalning består den första fakturan ofta av flera månadsavgifter och eventuella start- och kortavgifter. Det innebär att du betalar från det datum du startade abonnemanget, för aktuell månad och för en månad i förskott.

### 3. Om jag även har Bredband eller Telefoni från Com Hem, får jag en faktura för alla tjänsterna?

Ja, du får allt bekvämt samlat på en och samma faktura.

### 4. Kan jag ta med mitt Com Hem-abonnemang om jag flyttar?

Ja, om din nya bostad är ansluten till Com Hem.

### 5. Hur ofta kan jag byta mina kanaler i 8 Favoriter?

Självklart kan du byta kanaler så ofta du vill, bytet sker vid månadsskiftet.

### 6. Kostar det något att byta mina kanaler i 8 Favoriter?

Du kan enkelt och kostnadsfritt byta dina kanaler genom att logga in på Mina Sidor på [www.comhem.se](http://www.comhem.se). Ringer du till vår Kundservice kostar det 15:- per bytestillfälle.



**TIPS: Autogiro!** Väljer du att betala med autogiro eller e-faktura slipper du kostnadstillägg för pappersfaktura. Spara med andra ord både på miljön och få pengar över till annat! På [www.comhem.se](http://www.comhem.se) kan du ladda ner vår autogiroanmälan.

## Kundservice

Vi hoppas att vi besvarat alla dina frågor i den här guiden eller via vår webbsida. Skulle du behöva ringa vår Kundservice har vi öppet till 21.00 på vardagar och till 18.00 på helger. Övriga tider får du hjälp av vårt automatiska röstsvär.

**Telefon:** 0771-55 0000 (samtalskostnad 23 öre/minut) Kostnadsfritt för dig som ringer från ditt Com Hem-abonnemang.

**Fax:** 020-55 44 11

**E-post:** kundservice@comhem.com

**Mina sidor på webben:** [www.comhem.se/minasidor](http://www.comhem.se/minasidor)