

ТЕХНИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

Что делать когда каналы, что входят в пакет заблокированы?

Появление такой информации на экране означает, что ваш приёмник не получил необходимые ключи для декодирования сигнала. В этом случае нужно:

- при первоначальном подключении убедиться, что приёмник получает сигнал со спутника **Astra** и включён на **Стартовом канале**;
- сделать звонок на **Линию поддержки** и следуя подсказкам в **IVR** активировать услугу; после этого в течении минуты изображение на включённом канале должно декодироваться
- эту же операцию в режиме on-line можно выполнить через Viber bot.
- также обновить ключи на приёмнике можно самостоятельно из **Личного кабинета**, нажав на кнопку **Перепосылка сигнала** (функционал будет скоро доступен)

Если ваш приёмник не включался долгое время или вы решили повторно подключиться к предложению Viasat, то после включения ресивера и его загрузки на экране также будет присутствовать подобная информация. В этом случае вам необходимо находиться не переключаясь на **Стартовом канале** до 15 минут для того, чтобы в приёмнике обновились все группы ключей.

В дальнейшем для ускорения процесса декодирования, вы можете не отключать питание приёмника из розетки.

Можно ли подключить несколько телевизоров одновременно для просмотра разных каналов спутникового телевидения Viasat?

Да. Для каждого телевизора нужен отдельный цифровой спутниковый приемник.

Какого размера должен быть спутниковая антенна и сколько конвертеров нужно для приема каналов телевидения «Viasat»?

Для качественного приема сигнала мы рекомендуем использовать спутниковую антенну диаметром 85-95 см. Необходимо три конвертера для приема полноценного комплекта каналов телевидения Viasat. Если их количество меньше, клиент не сможет просматривать все каналы, потому что ряд каналов транслируется со спутников «Amos» и «Hot Bird».

Можно ли с услугой Viasat смотреть другие каналы, которые не входят в пакет?

Да, можно. На спутниках Astra 4a, Amos и Hot Bird есть сотни других каналов в свободном доступе. Спутниковые приемники Viasat предоставляют возможность сохранять эти каналы. Как добавлять открытые каналы, вы можете найти в инструкции к вашему тюнеру.

Вы можете осуществить настройку с помощью видеоинструкции, которую мы подготовили для вас:

<https://www.youtube.com/watch?v=8oBamCyJNVY&feature=youtu.be>

Куда обращаться в случае возникновения неисправностей в работе тюнера?

В течение гарантийного периода (12 месяцев от даты покупки) в случае возникновения неисправностей и сервисного обслуживания тюнеров обращайтесь в Сервисные центры производителей:

| Для моделей SRT 7600 и SRT 7602 | Для модели Romsat S2 TV |
|---|--|
| СЦ Strong тел.: 044 393 34 21 044 238 61 32 067 819 24 19 03087, г. Киев, ул. Адама Мицкевича, 8 | СЦ Romsat тел.: 044 501 46 46 097 501 46 46 063 181 46 46 099 289 46 46 02140, г. Киев, ул. Ревуцького, 46 Новая почта: г. Киев, отделение №23, |

Возможно ли установить ограничение на просмотр определенных каналов детьми?

С помощью «Меню блокировки» цифрового спутникового приемника Вы можете указать каналы, просмотр которых будет заблокирован паролем.

Что делать, если отсутствует Электронный программный гид Viasat?

После включения и загрузки ресивера, вам нужно переключиться на 105-й канал в списке (ViP Comedy HD) и оставаться на нём не переключаясь, до 5 минут. После этого программа **автоматически загрузится в память приёмника.**

На какой спутник мне нужно настроить антенну и в каком формате будет транслироваться сигнал?

Прием услуги будет осуществляться через спутник Astra 4a, в формате MPEG – 4, DVB – S2, 720 на 576 пикселей для SD каналов и 1280 на 720 пикселей для HD каналов.

Что делать, если изображение "рассыпается" на квадраты или совсем исчезает сигнал?

Нужно проверить качество сигнала на одном из спутников, нажав три раза на кнопку **i** на пульте. Если шкалы со значениями силы и качества сигнала нестабильны или отсутствуют, нужно настраивать LNB для улучшения приёма сигнала с этого спутника. Позвоните, пожалуйста, в наш Центр сервисной поддержки клиентов по номерам 093 170 82 82, 050 170 82 82, 068 170 82 82.

Можно ли подключить Astra 4a на 2 порт дайсека?

Можно, расположение значений портов для спутников в вашей системе может отличаться от рекомендованного оператором стандарта. Необходимое условие – активные значения на шкалах сигнала в приёмнике для каждого спутника.

Могу ли я просматривать телевидение Viasat только с одним LNB на антенне?

Да, если она будет настроена на наш базовый транспондер, но не в полном объеме, потому что некоторые каналы транслируются через спутники Amos и Hot Bird.

Какие разъёмы должны быть на телевизоре, чтобы подключить декодер?

Для подключения тюнера могут использоваться "тюльпаны" либо HDMI. Для лучшего качества изображения и звука мы рекомендуем использовать подключение через HDMI кабель.

Зависит ли качество приема от погодных условий?

Плохие погодные условия могут стать причиной появления искажений изображения, характерных для цифрового сигнала: «шахматки», «квадратики», возможно также «цыканье» звука.

Такие искажения могут также быть вызваны интенсивными осадками.

Как надо ухаживать за спутниковой антенной?

Антенны рассчитаны на эксплуатацию вне помещений, поэтому в дополнительном уходе не нуждаются.

Что делать, если на антенне много снега?

Зимой скопление и налипание масс мокрого снега вызывают ухудшение приёма. Если антенна находится в зоне прямого доступа в этом случае рекомендуем аккуратно, не прилагая усилий, очистить снег с зеркала и LNB веником или мягкой щёткой.

Может ли помешать качеству приёма вода, которая капает с кондиционера на спутниковую антенну?

Может в случае интенсивного заливания водой конвертера. Для избегания попадания влаги внутрь переключателя DiseqC, что вызывает замыкание и выход его из строя, рекомендуем закрывать его незадействованный четвёртый порт пластиковой заглушкой, либо защитным пластиковым кожухом.

Как понять, какие каналы в приёмнике Viasat передаются в HD качестве?

Все каналы, передающиеся в высоком разрешении (1920x1080) в списке каналов Viasat имеют в своём названии обозначение **HD**.

Каким кабелем подключается к телевизору HD тюнер? Входит ли такой кабель в базовую комплектацию тюнера?

Чтобы обеспечить HD-качество телесигнала нужно подключить телевизор, поддерживающий HD-качество к HD тюнеру с помощью HDMI-кабеля. Аналоговый кабель использовать можно, но в этом случае телевизор не будет воспроизводить сигнал в HD-качестве. В комплект HD тюнера входит только RCA-кабель.