Tipps für den Störungsfall Ihres Kabelanschlusses

Falls der Empfang ihres Fernsehapparates gestört ist prüfen sie bitte zunächst folgende Dinge:

1. Sind Antennenkabel sowie Netzstecker eingesteckt? Sitzt das Antennenkabel korrekt oder gibt es sichtbare Schäden an Kabel sowie Antennendose? Gründe hierfür können frei-laufende Kleinnager oder das versehentliche Lockern des Steckers bei Putz- und Umräum-arbeiten sein. Steckt das Antennenkabel in der richtigen Buchse? Wichtig hierbei ist: Das TV-Kabel gehört auf den **männlichen Stecker**, Radio in die weibliche Buchse.

2. Funktioniert ein anderes Gerät an der gleichen Anschlussdose oder funktioniert das gestörte Gerät an einer anderen TV-Dose?
3. Befinden sich weitere Bauteile in der Antennenverteilung wie z.B. 2-fach Verteiler, Videorecorder oder Spielekonsolen? Bitte entfernen Sie die angeschlossenen Geräte und verbinden Sie den TV direkt mit der Antennensteckdose.
4. Ist der TV korrekt eingestellt und wurde ein aktueller Sendersuchlauf durchgeführt? Stellen Sie dabei sicher, die Suchoptionen auf **KABEL** (oftmals DVB-C) und auf **DIGITAL** eingestellt zu haben.
5. Bitte erkundigen Sie sich bei ihrem Nachbarn, ob auch bei ihm die Störungen auftreten. Oftmals entstehen Störungen durch Abschaltungen der Energieversorger, durch Netzausfall oder Umbauten in einem Haus mit Verstärker, bei Erd- oder Renovierungsarbeiten mit Kabelschäden und bei Leistungsversagen der Verstärker (durch z.B. Blitzschlag oder Überlastung).
   Sofern die Störung bei den befragten Nachbarn ebenfalls auftreten, informieren Sie uns bitte!

Achtung!

Ist die Störung nur an einem Gerät wahrnehmbar, lassen Sie den entsprechenden Apparat inkl. Anschlusskabel von einem konzessionierten Fernseh- und Radiogeschäft überprüfen.
Schäden am Leitungsnetz bzw. an den Zuleitungen zum Haus sind in der Regel für den Teilnehmer kostenfrei, sofern diese Schäden nicht durch diesen selbst verschuldet sind.
Werden unsere Leistungen für Störungen beansprucht, die auf defekte Apparate oder selbstverschuldete Fehler in der Hausinstallation oder am Leitungsnetz der Anlage zurückzuführen sind, sind wir gezwungen, die anfallenden Kosten dem Verursacher in Rechnung zu stellen.

Tipps für den Störungsfall Ihres Kabelanschlusses

Bereitschaftsdienst

Wir sind bemüht, alle anfallenden Störungen während unserer Geschäftszeiten schnellst möglichst zu beheben. Für die Beseitigung von Totalausfällen der Teilnehmeranschlüsse eines ganzen Gebäudes steht am Wochenende und an Feiertagen unser Bereitschaftsdienst zur Verfügung. Geringfügige Störungen werden während der Geschäftszeiten überprüft und repariert. Die hohe Qualität der Versorgungsnetze bietet maximale Versorgungssicherheit. Ursachen von Totalausfälle können meist Zerstörungen durch Blitzeinschlag sein, aber auch Tiefbauarbeiten ohne Schachtscheine, Unterbrechung der Stromversorgung des Hausanschlussverstärkers, Energieabschaltungen einzelner Wohnbereiche. Bei auftretenden Problemen hinterlassen Sie bitte mit Ihrer Nachricht auf dem Anrufbeantworter unbedingt auch Ihre Kontaktdaten wie Name, Adresse, Telefonnummer für einen Rückruf.