

## Internet:

### Keine Verbindung, Modem offline (Online LED leuchtet nicht):

1. Stromzufuhr zum Modem während mindestens zehn Sekunden unterbrechen.
2. Antennenkabel und TV-Dose auf Beschädigungen überprüfen. Antennen-Kabel ausziehen und erneut im dafür vorgesehenen Loch fest anschliessen (bei 3-Loch Dose im mittigen Loch).
3. Antennenkabel zwischen dem Modem und der TV-Dose darf maximal 3 Meter lang sein. Sollte dieses länger sein, muss das Kabel durch ein Kürzeres ausgewechselt werden.
4. Falls die Nachbarschaft ebenfalls betroffen ist, sofort die Helpline informieren.

### Keine Verbindung, Modem online (Online LED leuchtet):

1. Computer, Router und Modem ausschalten. Zehn Sekunden warten und danach folgende Reihenfolge einhalten: Modem neu starten. 10 Sekunden warten. Router neu starten. 10 Sekunden warten. Computer neu starten und Netzwerkverbindung überprüfen.
2. LAN Verbindung (Windows XP: Start, Einstellung, Netzwerkverbindungen oder Start, Verbinden mit, Alle Verbindungen anzeigen) überprüfen. LAN Verbindung muss bestehen und aktiviert sein.
3. Falls WLAN Router (Funkverbindung) verwendet wird, Computer direkt am Modem anschliessen, neustarten und testen.

## Telefonie:

### Kein Summton, Modem offline (Online LED leuchtet nicht):

1. Stromzufuhr zum Modem während mindestens zehn Sekunden unterbrechen—Modem neustarten. Danach 10 Minuten warten und nochmals testen.
2. Antennenkabel und TV-Dose auf Beschädigungen überprüfen. Antennen-Kabel ausziehen und erneut im dafür vorgesehenen Loch fest anschliessen (bei 3-Loch Dose im mittigen Loch).
3. Antennenkabel zwischen dem Modem und der TV-Dose darf maximal 3 Meter lang sein. Sollte dieses länger sein, muss das Kabel durch ein Kürzeres ausgewechselt werden.
4. Falls die Nachbarschaft ebenfalls betroffen ist, sofort die Helpline informieren.

### Kein Summton, Modem online (Online LED leuchtet):

1. Telefon-Verbindungskabel zwischen Telefon und Telefonbuchse ausziehen und wieder anschliessen.
2. Sofern Telefon an der TT-Dose angeschlossen ist, Telefon direkt am Modem (Buchse Tel1) anschliessen.
3. Telefon und Verbindungskabel auswechseln und nochmals versuchen.

## Digital-TV:

### Kein Signal:

1. Stromzufuhr zur Set-Top-Box während mindestens zehn Sekunden unterbrechen.
2. Antennenkabel und TV-Dose auf Beschädigungen überprüfen. Antennen-Kabel ausziehen und erneut im dafür vorgesehenen Loch fest anschliessen.
3. Antennenkabel zwischen der Set-Top-Box / Fremdgerät und der TV-Dose darf maximal 3 Meter lang sein. Sollte dieses länger sein, muss das Kabel durch ein Kürzeres ausgewechselt werden.
4. Falls nur ein Sender oder Paket betroffen = Temporäre Störung des Senders.

### Kein Bild:

1. Scart- oder HDMI-Kabel an beiden Enden ausziehen und erneut fest anschliessen.
2. Überprüfung, ob Fernseher auf dem korrekten Kanal ist. In der Regel: AV, EXT oder HDMI.
3. Mit der blauen Infotaste der Set-Top-Box Fernbedienung die Werte „S“ und „Q“ überprüfen. Beide sollten über 70% sein. Ansonsten muss die Set-Top-Box am ziknet Schalter in Suhr überprüft werden.

### Kein Zugriff, keine Sender:

1. Set-Top-Box auf Werkseinstellungen (Menu, Systemeinstellungen, Werkseitige Einstellung) stellen und manueller Sendersuchlauf (Frequenz 426'000 / Network ID: 510) durchführen.
2. SmartCard korrekt einstecken (K270 du K271: Chip unten / S660 und PVR: Chip oben).
3. Falls nur ein Sender oder Paket betroffen = Temporäre Störung des Senders.
4. Falls es kostenpflichtige Sender sind, überprüfen Sie bei der Helpline, ob diese abonniert sind.
5. Überprüfen sie bei der Helpline, ob die korrekte Smartcard Nummer aufgeschaltet wurde.



3-Loch Telanor



3-Loch Wisi



2-Loch Dose



TT Telefon Dose



Telefonie-Adapter



Ethernet-Kabel



SCART-Kabel



HDMI-Kabel