

Eerste hulp bij internetstoringen



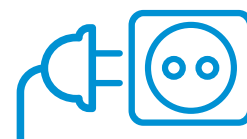
Als je plotseling geen internet meer hebt dan kan er een storing zijn bij DELTA. In dat geval werken wij hard aan een oplossing om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Het kan ook een lokale storing bij jou thuis zijn. Vaak zijn lokale storingen snel zelf op te lossen.

Heb je plotseling geen internet? Volg dan de stappen op deze kaart:

1

Herstart jouw modem en/of router

- Haal de stekker van je modem uit het stopcontact.
- Wacht 30 seconden.
- Steek de stekker van je modem opnieuw in het stopcontact.
- Controleer of de aan/uitknop achterop het modem op 'aan' staat.
- Wacht ongeveer 10 minuten.



Maak je gebruik van een losse router? Herstart deze dan ook nadat de modem opnieuw is opgestart en je 10 minuten hebt gewacht.

- Haal de stekker van je router uit het stopcontact.
- Wacht 30 seconden.
- Steek de stekker van je router opnieuw in het stopcontact.

Branden er geen lampjes?

Branden er na het herstarten van het modem en 10 minuten wachten nog steeds geen lampjes op het modem?

- Controleer dan of het stopcontact werkt door er bijvoorbeeld de stekker van een lamp in te steken. Is het stopcontact in orde?
- Controleer dan of de adapter van het modem warm aanvoelt.
- Voelt de adapter koud aan, dan is de adapter mogelijk defect.
- Voelt de adapter warm aan, dan is het modem mogelijk defect.
- Neem in beide gevallen contact op met onze klantenservice.



**Heb je na het herstarten van het modem nog steeds geen internet?
Dan zijn er nog enkele andere mogelijke oplossingen:**

2

Controleer de kabel tussen modem en aansluitpunt

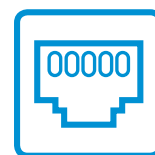
Tussen het aansluitpunt (daar waar de kabel van DELTA je huis binnenkomt) en je modem loopt een kabel. Controleer of de kabel goed vastzit op het schroefstuk waarmee de kabel op het modem is aangesloten. Draai handmatig de kabel los en vervolgens weer goed vast.



3

Maak je gebruik van WiFi? Test de verbinding via een UTP-kabel

Als je via WiFi gebruikmaakt van internet, controleer dan of je wel internet hebt als je gebruikmaakt van een UTP-kabel. Sluit je laptop of pc rechtstreeks met een UTP-kabel op het modem aan en controleer of je dan wel internet hebt. Zo ja, dan is er iets mis met je WiFi-netwerk. Ga naar delta.nl/wifi voor advies over het verbeteren van je WiFi-netwerk.



Heb je na deze controlestappen nog steeds geen internet, ook niet via een UTP-kabel? Dan is er wat anders aan de hand. Kijk via een mobiele internetverbinding op delta.nl/internetstoring of er sprake is van een storing of werkzaamheden bij jou in de buurt. Als je burens ook internet van DELTA hebben is het goed om bij hen te informeren of zij hetzelfde probleem hebben.

Heb je nog vragen? In jouw MijnDelta omgeving en op delta.nl vind je meer informatie en de veelgestelde vragen.

Wil je het maximale uit je WiFi-verbinding halen? Kijk dan op delta.nl/service/internet-wifi voor veel handige tips over het optimaliseren van deze verbinding.

Eerste hulp bij interactieve tv



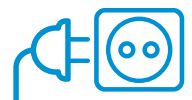
Heb je zwart beeld of mis je een aantal zenders? Dan kan er sprake zijn van een storing bij DELTA, maar er kan ook een lokale storing bij jou thuis zijn. Vaak zijn lokale storingen snel zelf op te lossen.

Heb je opeens geen signaal meer op je DELTA Interactieve TV (DIT)? Doorloop dan de stappen op deze kaart:

1

Herstart je tv, DIT ontvanger en modem

- Haal de stekkers van je tv, DIT ontvanger, modem (en eventuele losse router) uit het stopcontact.
- Wacht 30 seconden.
- Steek de stekkers weer terug in het stopcontact.



2

Controleer op beeld

- Stem je tv af op de juiste HDMI ingang.
- Controleer of je DELTA Interactieve TV ontvanger aanstaat.
- Controleer of de kabel tussen je tv en de DELTA Interactieve TV ontvanger goed verbonden zit.



3

Verbinden van de DELTA Interactieve TV ontvanger

- Verbind de DELTA Interactieve TV ontvanger altijd met een UTP kabel.
- Volg de stappen in de installatie wizard.



4

Inloggen met jouw DELTA account

- Gebruik voor het inloggen jouw MijnDelta account.
- Controleer de invoer van jouw gebruikersnaam en wachtwoord.
- Indien het aanmelden niet lukt kun je jouw inloggegevens testen op MijnDelta.nl, hier kun je ook jouw MijnDelta accountgegevens opvragen.

Heb je na deze controlestappen nog steeds geen signaal? Dan is er wat anders aan de hand. Kijk op delta.nl/tvstoring of er sprake is van een storing of werkzaamheden bij jou in de buurt. Als je burens ook tv-signaal van DELTA hebben is het goed om bij hen te informeren of zij hetzelfde probleem hebben.

Heb je nog vragen? In jouw MijnDelta omgeving en op delta.nl vind je meer informatie en de veelgestelde vragen.