

Eerste hulp bij internetstoringen



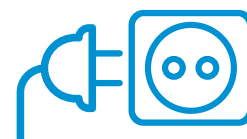
Als je plotseling geen internet meer hebt dan kan er een storing zijn bij DELTA. In dat geval werken wij hard aan een oplossing om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Het kan ook een lokale storing bij jou thuis zijn. Vaak zijn lokale storingen snel zelf op te lossen.

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

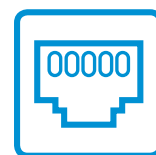
Tussen het aansluitpunt (daar waar de kabel van DELTA je huis binnenkomt) en je modem loopt een kabel. Controleer of de kabel goed vastzit op het schroefstuk waarmee de kabel op het modem is aangesloten. Draai handmatig de kabel los en vervolgens weer goed vast.



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 tv-storingen



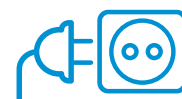
Heb je zwart beeld of mis je een aantal zenders? Dan kan er sprake zijn van een storing bij DELTA, maar er kan ook een lokale storing bij jou thuis zijn. Vaak zijn lokale storingen snel zelf op te lossen.

Heb je opeens geen tv-signaal meer? Doorloop dan de stappen op deze kaart:

1

Herstart je tv en/of decoder

- Haal de stekkers van je tv en/of decoder uit het stopcontact.
- Wacht 30 seconden.
- Steek de stekkers weer terug in het stopcontact.



2

Haal de smartcard uit je tv of decoder

- Haal de smartcard voorzichtig uit de houder van je CI+ module of uit je decoder.
- Poets de chip op de smartcard schoon met een droge doek.
- Steek de smartcard opnieuw in de CI+ module of je decoder.
- Let er daarbij op dat je de smartcard op de juiste manier in de CI+ module steekt: de streepjescode niet naar de achterkant van je beeldscherm.



3

Controleer de kabel

- Controleer of de kabel tussen je tv en het aansluitpunt van de DELTA-kabel in je woning aan beide kanten goed is aangesloten.
- Haal de kabel eventueel even uit het aansluitpunt en uit je tv.
- Sluit de kabel opnieuw aan.



Gebruik je een splitter? Haal die er dan even tussenuit en kijk of het tv-signaal terug is als de splitter er tussenuit is.

Heb je na deze stappen nog geen tv-signaal? Probeer dan het volgende:

4

Controleer de kabel

- Zet je tv terug naar de fabriekinstellingen en stel de zenders opnieuw in.
- Tijdens het instellen van de zenders wordt gevraagd om een frequentie en een netwerk-ID. De frequentie is 40200(0) en het netwerk-ID is:
 - 1000 voor Schouwen-Duiveland, Noord- en Zuid-Beveland en Tholen.
 - 2000 voor Walcheren.
 - 3000 voor Zeeuws-Vlaanderen.
 - 4000 wanneer je tv kijkt zonder smartcard.
- Controleer indien mogelijk of de smartcard het in een andere decoder of CI+ module wel doet. Werkt de smartcard daar wel? Dan is er waarschijnlijk iets mis met de decoder of met je tv. Neem contact op met de leverancier van de decoder of de tv.
- Controleer indien mogelijk of een andere smartcard het in je decoder of CI+ module wel doet. Werkt een andere smartcard wel? Dan is er iets mis met de oorspronkelijke smartcard. Neem contact op met de klantenservice van DELTA.

Heb je na deze controlestappen nog steeds geen tv-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.

Wil je optimaal beeld uit je tv halen? Gebruik dan tussen het aansluitpunt van DELTA en je tv altijd kabels met het Kabel Keur logo. Kijk voor meer informatie op kabelkeur.nl