



***Tous les tests doivent être effectués sur une installation réceptionnant ASTRA 19.2<sup>E</sup> avec un niveau de signal parfait.***

**Commencer le test en effectuant un réglage usine :**

- Appuyer sur la touche "Menu"
- Descendre sur la ligne "Avancé"
- Appuyer sur la touche "Ok"
- Descendre sur la ligne "Réglages d'usines"
- Appuyer sur la touche "Ok"
- Entrer le code PIN (1004 où 2004 codes de déblocage)

Ensuite reprendre l'installation en suivant les instructions à l'écran.

Attention lors de l'entrée du Code PIN le code 0000 est interdit

Choisissez votre France 3 Régionale et appuyez sur [OK]

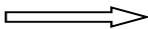
L'installation est terminée, l'appareil démarre sur TF1

**Ensuite tester le problème décrit par le client. Bien garder à l'esprit que 95% des descriptions de panne du type : « pas de chaine » « pas de signal » correspondent à des problèmes d'installation chez le consommateur.**

• **Problèmes rencontrés :**

<b><u>Symptômes</u></b>	<b><u>Causes</u></b>	<b><u>Recours</u></b>
<b>Demande de code PIN intempestive</b>	Paramètres du contrôle parental activés	Procéder à un réglage usine et lors de l'installation désactiver les paramètres du contrôle parental.
<b>La led de la façade ne s'allume pas</b>	.Le cordon d'alimentation n'est pas branché	.Vérifier que le cordon est bien branché dans la prise

<b>Pas d'image ou de son.</b>	Mauvais branchement de la sortie du terminal au téléviseur.	Branchez correctement la sortie du terminal au téléviseur(HDMI / PERITEL ou RCA)
	Mauvaise source sélectionné	Sélectionnez la source appropriée sur le TV
	Son coupé sur récepteur ou TV.	Appuyez sur la touche SOURDINE.
	TV hors tension.	Allumez le téléviseur.
<b>Pas d'image. Pas de chaînes/ Pas de signal</b>	Le terminal ne reçoit pas de signal.	Vérifiez le câble d'antenne ; le remplacer ou resserrez sa connexion au terminal et où à la tête LNB.
	Valeurs incorrectes pour certains paramètres du tuner.	Faire un réglage usine et reprendre l'installation
	Mauvaise orientation de la parabole. Attention Astra 23.5 <sup>E</sup> émet un signal similaire à 19.2 <sup>E</sup> et le décodeur affichera quand même des barres vertes	Faire un réglage usine, Vérifiez la puissance et la qualité du signal et orientez correctement la parabole vers Astra 19.2E
	Problème sur installation (répartition inappropriée, court-circuit, élément défectueux)	Inviter le consommateur à vérifier son installation ou à contacter un professionnel.
<b>La télécommande ne fonctionne pas.</b>	Il n'y a pas de piles dans la télécommande, ou les piles sont à plat.	Vérifiez que les piles soient correctement insérées dans la télécommande. Vérifiez les piles ; si elles sont à plat, les remplacer.  Vérifiez la LED de télécommande à l'aide d'un appareil photo numérique
<b>Message « vous ne disposez pas de droit audio et vidéo »</b>	Droits carte opérateur expirés  Logiciel non à jour	Le Consommateur doit contacter TNTSAT  Mettre produit à jour
Le récepteur se coupe seul	Mise en veille automatique activée	Désactiver la mise en veille automatique via le menu.

Pour tous les autres cas de figures  **Procédure ACR**

**SUR VOTRE DEMANDE D'ACCORD DE RETOUR, ATTENTION, MERCI DE BIEN PRECISER SI LE CARACTERE DE LA PANNE EST ALEATOIRE.**

