



Luxembourg, août 2019

INFORMATION IMPORTANTE: LE 18 SEPTEMBRE 2019, VOTRE NUMEROTATION DE PROGRAMMES TV ET RADIO VA CHANGER !

Chères Clientes, chers Clients,

Nous avons le plaisir de vous annoncer que l'infrastructure Internet qui dessert la Commune de Diekirch va être adaptée dans les prochains jours au standard DOCSIS 3.1. Cette mise à niveau va vous permettre de pouvoir profiter d'une connexion à l'Internet Ultra-Haut Débit de tout dernier cri, pouvant atteindre la vitesse de 1 Gigabit par seconde, soit dix fois plus rapide que celle dont vous pouvez disposer aujourd'hui.

Pour ce faire, nous allons devoir effectuer quelques modifications dans l'usage des fréquences réservées à la diffusion télévisée de certains des programmes retransmis. Ces modifications auront pour conséquence de modifier le plan actuel de numérotation des chaînes telles qu'elles apparaissent aujourd'hui sur le menu de votre téléviseur.

En conséquence, il vous sera nécessaire, pour retrouver l'ensemble de vos programmes d'effectuer une simple manipulation sur votre équipement, comme expliqué ci-dessous :

Comment est-ce que je peux retrouver mes programmes qui ne figurent plus à leurs places habituelles dans la grille ?



Pour mettre à jour votre décodeur Eltrona, il vous suffira le 17 septembre, après utilisation, de mettre le décodeur Eltrona en **mode veille (Stand-by)** et de ne pas débrancher l'alimentation électrique. Dès lors, la prochaine fois (mais après le 18 septembre à 10:00h du matin) que vous allumerez le décodeur, vous recevrez un message d'information annonçant des modifications dans la programmation des chaînes. Le message ci-dessous ou un texte similaire s'affichera sur votre écran :

„Nouveaux programmes trouvés ; Programmes à ajouter ? Oui/Non“.

Veuillez confirmer avec „Oui“ et toutes les actualisations seront ajoutées dans votre

décodeur. Dû à cette actualisation, quelques programmes auront changé d'emplacement. Vous les retrouverez en fin de liste des programmes. Vous pourrez dès ce moment les remettre dans l'ordre qui vous convient le mieux.

Vous avez débranché votre décodeur du courant électrique ?

Si, le 17 septembre après utilisation, vous avez débranché votre décodeur du courant électrique, certains des programmes n'apparaîtront pas quand vous allumerez votre décodeur pour la première fois, après le 18 septembre à 10:00h du matin. Dans ce cas, veuillez éteindre votre décodeur, attendez environ 10 minutes (jusqu'à ce que les barres lumineuses dans le display ne tournent plus) et allumez à nouveau votre décodeur. Tous les programmes habituels devraient maintenant être visibles.

En plus de la recherche des programmes, vous souhaitez effacer les emplacements libres et non utilisés dans la grille:

Cette procédure sera déclenchée par la fonction « paramètres d'usine » ou « réglages par défaut » dans le menu de votre décodeur.

Attention : en appliquant la fonction « paramètres d'usine » ou « réglages par défaut », toutes les programmations individuelles et les listes de favoris seront perdues et devront être réorganisées.

Vous disposez d'une TV numérique DVB-C et vous utilisez le module CAM d'Eltrona ?



Dépendant de la marque et du modèle de votre TV, certains emplacements des programmes seront déplacés. Veuillez lancer le 18 septembre après 10 :00h du matin la fonction recherche des programmes suivant les indications dans le manuel d'utilisation de votre TV et faites ensuite le tri selon votre besoin.

Si malgré cette manipulation vous ne retrouvez pas tous les programmes habituels, veuillez vérifier le mode d'emploi de votre TV et relancer la fonction recherche des programmes suivant les indications dans le manuel d'utilisation.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez-nous contacter au numéro de téléphone **499 466 888** (du lundi au vendredi de 08:00h à 20:00h et le samedi de 09:00h à 17:00h).

Salutations respectueuses,
Eltrona Interdiffusion s.a.
Service clients



Luxemburg, August 2019

WICHTIGE INFORMATION: AM 18. SEPTEMBER 2019 ÄNDERT DIE REIHENFOLGE IHRER TV- UND RADIOSENDER!

Liebe Kunden,

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können dass die Internetinfrastruktur in der Gemeinde Diekirch an den DOCSIS 3.1. Standard angepasst wird. Somit können auch Sie demnächst unser Ultra-schnelles Internet, bis zu 1 Gigabit pro Sekunde nutzen (10x schnelleres Internet als bisher).

Bitte beachten Sie, dass hierbei auch die bestehende Reihenfolge einiger TV- und Radiosender angepasst wird. Um anschließend alle Sender zurückzufinden bedarf es einer Einstellung an Ihrem Decoder oder Fernsehgerät, so wie untenstehend beschrieben:

Die Sender erscheinen nicht mehr in der gewohnten Reihenfolge – wie kann ich sie zurückfinden?



Schalten Sie am Abend des 17. September Ihren Eltrona Decoder in den [Stand-by Modus](#). Beim nächsten Einschalten des Decoders am 18. September (Vormittags, ab 10h00) informiert das Gerät Sie mit folgender oder ähnlicher Nachricht über die Senderverschiebungen:

„Neue Sender gefunden, Sender speichern ja/nein„

Bestätigen Sie bitte mit „ja“. Alle Aktualisierungen werden in ihrem Decoder gespeichert. Durch diesen Vorgang wird sich der Speicherplatz einiger Sender verschieben. Sie werden diese Sender am Ende der Senderliste wiederfinden. Bei Bedarf können Sie ihre Senderliste nun neu sortieren.

Sie haben ihren Decoder am 17. September komplett ausgeschaltet (d.h. vom Strom getrennt)?

Beim nächsten Einschalten des Gerätes am 18. September (ab 10h00) erscheinen nicht alle

Sender wie gewohnt? Schalten Sie bitte Ihren Decoder in den **Stand-by Modus** und warten Sie ungefähr 10 Minuten, bis die leuchtenden Balken im Display sich nicht mehr drehen. Nachdem Sie Ihren Decoder eingeschaltet haben, werden Sie nun wieder alle Sender finden.

Außer dem Sendersuchlauf möchten Sie zusätzlich leere oder ungenutzte Senderplätze aus der Senderliste entfernen?

Den anzuwendenden Ablauf finden Sie im Menü Ihres Decoders unter „Werkseinstellungen“ oder „Standardwerte“.

Achtung: Beim Anwenden der Funktion „**Werkseinstellung**“ oder „**Standardwerte**“ gehen alle persönlichen Einstellungen sowie ihre Favoritenlisten verloren und müssen danach neu erstellt werden (dies betrifft nicht nur die Pay-TV Sender sondern alle Sender).

Sie besitzen einen digitalen DVB-C Fernseher mit dem Eltrona CAM-Modul?



Die Verschiebung der Sender ist abhängig von der Marke und dem Model ihres Fernsehgerätes. Befolgen Sie am 18. September (ab 10h00) bitte die Bedienungsanleitung ihres Fernsehgerätes zur Sendersuche und sortieren Sie die Sender dann nach Bedarf.

Sollten Sie nicht alle Sender wie gewohnt wiederfinden, dann schalten Sie bitte Ihr Fernsehgerät aus und danach wieder ein. Nun sollte die Senderliste wieder vollständig erscheinen.

Andernfalls überprüfen Sie bitte die Anleitungen in der Bedienungsanleitung ihres Fernsehgerätes und starten Sie die Sendersuche erneut.

Für zusätzliche Auskünfte stehen wir Ihnen gerne telefonisch unter der Nummer **499 466 888** (Montags – Freitags 08h00 – 20h00; Samstags 09h00 – 17h00) zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,
Eltrona Interdiffusion s.a.
Abteilung Kundendienst