

Fragen und Antworten zu möglichen TV-Störungen

Welche Störungen können auftreten?

- Ausfall von Bild und/oder Ton
- Fragmentbildung (Artefakte) im Bild
- Bild bleibt stehen
- „Schnee“ im Bild
- Sender, die „normalerweise“ vorhanden sind, sind nicht verfügbar

Wodurch werden Störungen verursacht?

- Durch Einstrahlungen in die Verkabelung von z.B.: Radio- oder Mobilfunksignalen
- Fehler und technische Defekte in der Verkabelung (einschließlich Ihrer privaten Anschlusskabel)
- Falsches/r Anschlusskabel / T-Stecker (Antennenanschlusskabel „Klasse A“ sind wichtig, mindestens zweifach abgeschirmt, DVB-C tauglich)
- Falsches Endgerät (DVB-T und DVB-S Endgeräte sind nicht für den digitalen Kabelfernsehempfang geeignet, DVB-C ist der korrekte Standard)
- Fehler im Endgerät (TV, DVB-C Receiver, Radio etc.)
- Fehler in der Anlage von PYUR

Was muss ich im Fall einer Störung meines TV-Empfangs tun?

- Bitte prüfen Sie, ob die Netzspannung (230V) vorhanden und Netzkabel unbeschädigt ist
- Antennenanschlusskabel überprüfen:
 - alle Antennenanschlusskabel unbeschädigt?
 - alle Antennenanschlusskabel richtig angeschlossen?
 - alle Antennenanschlusskabel hoch abgeschirmt (Klasse A)?
- Funktionieren eventuell vorhandene, auch am Breitbandkabel angeschlossene Geräte (Fernseher, UKW-Radio, PC) ebenfalls nicht?
- Stellen Ihre Nachbarn die gleichen Störungen fest wie Sie?

Falls Sie alle oder einige dieser Fragen mit „ja“ beantworten können, liegt die Störungsursache mit großer Wahrscheinlichkeit am Kabelnetz. Zögern Sie in diesem Fall nicht, den Störungsservice von PYUR zu kontaktieren:

PYUR Störungs- und Kundenservice: 040 69 914 000

oder schriftlich unter

<https://www.pyur.com/privatkunden/Kontakt.html>

PYUR steht Ihnen gerne für Ihre Fragen zum Kabelanschluss und für die Multimediaversorgung wie Internet- und Telefonanschlüsse zur Verfügung.

Impressum und Angaben zum Anbieter:

Tele Columbus AG, Kaiserin-Augusta-Allee 108, 10553 Berlin und die mit dieser iSd §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen, aufgelistet unter [pyur.com/impressum](https://www.pyur.com/impressum).