

Wir modernisieren unser Netz

Hier findest Du Antwort auf Deine Fragen



Digital ersetzt analog – Das betrifft auch mich.....	S. 2
Mein Anschluss.....	S. 3
Mein Fernsehen – vor der Umstellung.....	S. 4
Mein Fernsehen – nach der Umstellung.....	S. 6
Mein Internet.....	S. 9
Mein Telefon.....	S. 9
Mein Radio.....	S. 9

Digital ersetzt analog – Das betrifft auch mich

Was bedeutet die Umstellung?

PÿUR stellt ab Spätsommer 2018 schrittweise das analoge TV-Signal ab. Betroffen sind dabei das Kabelfernsehen und am Kabelnetz angeschlossene Radios. TV-Programme, die du bisher analog hattest, kommen künftig digital zu Dir. Freue Dich auf weitere Sender und HD-Programme.

Für die Erweiterung des Programmangebots ist Platz erforderlich. Mit der Umstellung belegen wir deshalb die digitalen Sender und Internet-Frequenzen neu.

Warum ersetzt die digitale Übertragung das analoge Signal?

Ohne das analoge Signal entsteht Platz: für beste Empfangsqualität und mehr Programmvielfalt im Fernsehen sowie noch mehr Bandbreite im Internet.

Was habe ich davon?

Digital kann mehr – und Du erlebst mehr:

- mit Fernsehen in deutlich höherer Bild- und Tonqualität.
- mit vielen weiteren Sendern in brillanter HD- oder sogar UHD-Bildqualität.
- mit der elektronischen Programmzeitschrift (EPG) und allen Sendungsinfos über die Fernbedienung.
- mit einer riesigen Auswahl an Standard-Programmen.
- auf Wunsch mit höheren Geschwindigkeiten im Internet durch mehr Bandbreite

Kommen nach der Umstellung zusätzliche Kabelgebühren auf mich zu?

In der Regel ist der digitale Kabelanschluss bereits Teil Deines Vertrags.

Wann findet die Umstellung statt?

Voraussichtlich im ersten Halbjahr 2019 sind die Umschaltungen bundesweit abgeschlossen.

Mein Anschluss

Wie erfahre ich von der Umstellung meines Anschlusses?

Etwa 4 Wochen vorher erhältst Du ein Schreiben mit allen Infos. Falls Du schon jetzt mehr wissen möchtest, kannst du im Internet mehr erfahren unter pyur.com/digital.

Was passiert am Umstellungstag?

Bis zu 4 Stunden kannst Du nicht

- fernsehen,
- Radio über Kabel hören,
- das Internet nutzen oder
- telefonieren.
- Notrufe und Hausnotrufe sind auch nicht möglich.

Das Mobilfunknetz funktioniert uneingeschränkt.

Wie Du genau betroffen bist, teilen wir Dir 4 Wochen vorher schriftlich mit. Falls Du schon jetzt mehr wissen möchtest, kannst du im Internet mehr erfahren unter pyur.com/digital.

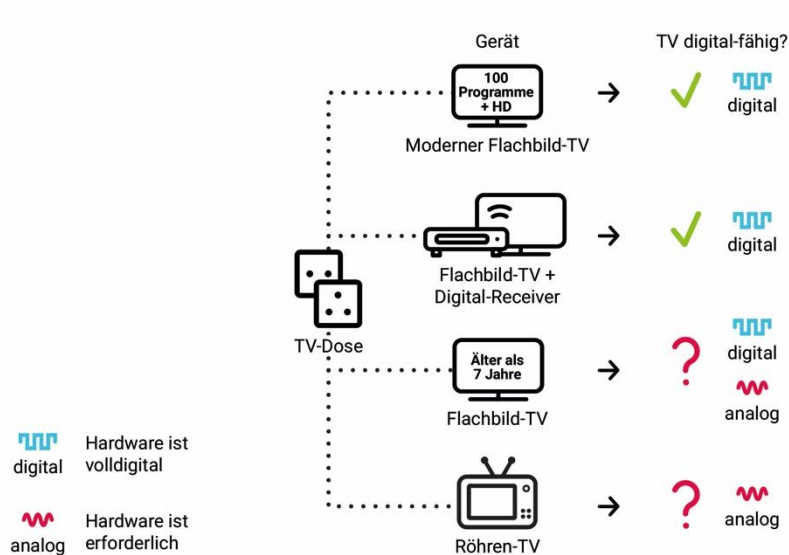
Wo bekomme ich Hilfe, wenn ich Fragen habe?

- Auf unserer Internet-Seite pyur.com/digital findest Du alle Informationen.
- Natürlich stehen Dir unsere PYUR Shops (pyur.com/vor-ort) offen.
- Oder Du vereinbarst unter 0800 10 20 888 einen Vor-Ort-Termin mit kostenpflichtigem Einstellservice.
- Du kannst uns auch kostenlos unter 0800 777 8282 99 anrufen, täglich von 8 bis 22 Uhr.

Mein Fernsehen – vor der Umstellung

Ich weiß nicht, ob mein TV analog oder digital empfängt.

Mach den Test auf der Internetseite pyur.com/digital oder orientiere Dich an folgender Grafik:



Wenn Du auf das Fragezeichen stößt und unsicher bist, prüfe bitte, ob Dein Fernseh-Gerät eine der digitalen Eigenschaften erfüllt:

- Du siehst ca. 100 Programme,
- Du kannst HD-Sender wie Das Erste HD oder ZDF HD schauen,
- Du findest ein DVB-C Logo auf deinem TV-Gerät,
- Auswahl-Option „digital“ erscheint vor dem Sendersuchlauf.

Trifft mindestens einer dieser Punkte zu, dann ist Dein Fernseher digital-fähig. **Trifft keiner der Punkte zu, benötigst Du ein digitales Empfangsgerät (DVB-C Tuner):** einen Digital-Receiver (DVB-C Tuner) oder einen modernen Flachbildfernseher mit integriertem DVB-C Tuner. Beides erhältst Du im Fachhandel – den Digital-Receiver auch bei uns.

Mein Fernseher kann keine digitalen Sender empfangen. Was muss ich tun?

Dein Fernseher braucht ein externes Empfangsgerät (DVB-C Tuner), z.B. in Form eines Digital-Receivers. Oder du steigst auf einen modernen Flachbildfernseher mit integriertem DVB-C Tuner um. Beides erhältst Du im Fachhandel – den Digital-Receiver auch bei uns unter 0800 777 8282 99.

Gerät anschließen und automatischen digitalen Sendersuchlauf starten. Mehr dazu in der Bedienungsanleitung Deines Geräts oder hier im Abschnitt „Wie starte ich einen Sendersuchlauf“. Nach der Umstellung ist ein erneuter Sendersuchlauf erforderlich.

Mein Fernseher kann digital empfangen, aber eventuell gucke ich noch analoge Programme. Wie kann ich das erkennen und was muss ich tun?

Das lässt sich schnell erkennen: Wenn Du ca. 100 Programme sehen kannst, darunter HD-Sender wie Das Erste HD oder ZDF HD, dann hast Du digitalen Empfang eingestellt.

Trifft keiner dieser Punkte zu, siehst Du vermutlich noch analog fern. Dann musst Du die Empfangsart auf digital ändern. Bei vielen Geräten geht es so:

Stelle die Empfangsart von „analog“ oder „ATV“ auf „digital“ oder „DTV“ um. Teilweise geht das direkt schon auf der Fernbedienung.

Alternativ (bzw. ergänzend zum eben genannten Schritt) führe nun einen automatischen digitalen Sendersuchlauf durch, damit Dein Fernseher die digitalen Sender findet.

Ich habe bereits einen digitalen Fernseher. Muss ich noch etwas tun?

Bitte starte nach der Umstellung einen automatischen digitalen Sendersuchlauf. Mehr dazu in der Bedienungsanleitung Deines Geräts oder hier im Abschnitt „Wie starte ich einen Sendersuchlauf“.

Warum ist auch bei einem Digital-TV ein Sendersuchlauf erforderlich?

Wir sortieren die Sendepunkte um. So entsteht Raum für zusätzliche Sender in HD-Auflösung und noch mehr Unterhaltung. Das erfordert einen automatischen digitalen Sendersuchlauf nach der Umstellung.

Was passiert, wenn ich mein analoges-TV-Gerät behalte und nichts tue?

Wenn Dein Fernseher keine digitalen Sender empfangen kann, bleibt der Bildschirm nach der Umstellung schwarz – das wäre schade. Du erlebst die Programmvielfalt auch weiterhin mit einem digitalen Empfangsgerät (DVB-C Tuner): einem Digital-Receiver (DVB-C Tuner) oder einem modernen Flachbildfernseher mit integriertem DVB-C Tuner. Beides erhältst Du im Fachhandel – den Digital-Receiver auch bei uns.

Mein Fernsehen – nach der Umstellung

Wie starte ich einen Sendersuchlauf?

Wir sortieren die Sendepätze um. So entsteht Raum für zusätzliche Sender in HD-Auflösung und noch mehr Unterhaltung. Das erfordert einen automatischen digitalen Sendersuchlauf nach der Umstellung.

Der Start funktioniert bei allen digital-tauglichen Fernsehern ähnlich:

1. „Menü“ oder „Home“ auf der Fernbedienung wählen
2. Punkt „Einstellungen“, „Setup“, „Digitale Einstellungen“ oder direkt „Sendersuche“ bzw. „Senderempfang“ suchen und öffnen
3. „Sendersuche“, „Senderempfang“ oder „Suchlauf“ auswählen und Sendersuchlauf starten
4. Einfach der Menüführung des Fernsehers folgen

Gut zu wissen, falls Du danach gefragt wirst:

Auswahl bei Empfangsart oder Signalquelle: „Kabel“, „Cable“ oder „DVB-C“
(falsch: „Satellit“, „DVB-T“).

Auswahl bei Art des Sendersuchlaufs: „digital“ oder „DTV“ (falsch: „analog“ oder „ATV“) + „automatisch“ (falsch: „manuell“).

Wird die richtige Auswahl nicht angeboten?

- Dein Fernseher kann vermutlich keine digitalen Programme empfangen.
- Bitte prüfe, ob Dein Fernseher digital-tauglich ist: Hilfestellung gibt's im Internet unter pyur.com/digital.
- Du brauchst ggf. ein digitales Empfangsgerät (DVB-C Tuner) – z. B. einen Digital-Receiver oder einen Fernseher mit eingebautem DVB-C Tuner.

Der Sendersuchlauf kann einige Minuten dauern. Sortiere bei Bedarf anschließend Deine Lieblingssender wieder an den gewohnten Platz.

Mehr Informationen gibt es in der Bedienungsanleitung, bei Deinem Fachhändler vor Ort, bei modernen TV-Geräten im Hilfe-Menü, oder online auf den Hersteller-Seiten.

Nach dem Sendersuchlauf kann ich gar keine Sender mehr sehen?

Prüfe bitte, ob Dein Fernseher digitale Sender empfangen kann. Sonst ist ein digitales Empfangsgerät (DVB-C Tuner) erforderlich: ein Digitalreceiver (DVB-C Tuner) oder ein moderner Flachbildfernseher mit integriertem DVB-C Tuner. Beides erhältst Du im Fachhandel – den Digitalreceiver auch bei uns unter 0800 777 8282 99.

Gerät anschließen und automatischen digitalen Sendersuchlauf starten. Mehr dazu in der Bedienungsanleitung Deines Geräts oder hier im Abschnitt „Wie starte ich einen Sendersuchlauf“.

Nach dem Sendersuchlauf fehlen Sender?

Starte den automatischen digitalen Sendersuchlauf ein weiteres Mal. Falls die gewünschten Sender weiterhin nicht erscheinen, am besten auf die Werkseinstellungen zurücksetzen. Bei der Durchführung des Werksresets wirst du vielleicht nach einem Pin gefragt – dieser lautet häufig 0000. Alternativ bitte in der Bedienungsanleitung nachschauen. Anschließend erneut einen automatischen digitalen Suchlauf durchführen.

Bitte unbedingt berücksichtigen: Beim Zurücksetzen auf die Werkeinstellung gehen alle gespeicherten Aufnahmen verloren. Einfach auf die Menüführung des Fernsehers achten oder die Bedienungsanleitung prüfen.

Es fehlen einige Sender in meiner Favoritenliste. Was kann ich tun?

Mit der Umstellung sortieren wir die Programme neu, um mehr Platz für weitere Sender zu schaffen. Eventuell ist Deine Favoritenliste dann nicht mehr vollständig. Bitte führe einen Sendersuchlauf durch, damit Du wieder wie gewohnt alle Programme sehen kannst, und lege die Favoritenliste neu an.

Automatischen digitalen Sendersuchlauf starten:

1. „Menü“ oder „Home“ auf der Fernbedienung wählen
2. Punkt „Einstellungen“, „Setup“, „Digitale Einstellungen“ oder direkt „Sendersuche“ bzw. „Senderempfang“ suchen und öffnen
3. Sendersuche“, „Senderempfang“ oder „Suchlauf“ auswählen und automatischen digitalen Sendersuchlauf starten

Lege nun die Favoritenliste neu an. Bei Bedarf kannst Du die Sender nach Vorlieben sortieren.

Bei vielen Geräten geht es so:

1. „Menü“, „Einstellungen“ oder „Setup“ wählen
2. „Sender(liste) bearbeiten“ aktivieren

Warum bleibt der Bildschirm nach der Umstellung schwarz?

Kann Dein Fernseher digitale Sender empfangen? Schau bitte unter: „Ich weiß nicht, ob mein TV analog oder digital empfängt.“ Wenn Dein TV nur analog empfangen kann, ist ein digitales Empfangsgerät (DVB-C Tuner) erforderlich. Anschließen und einen automatischen digitalen Sendersuchlauf starten.

Das funktioniert bei vielen Geräten so:

1. „Menü“ oder „Home“ auf der Fernbedienung wählen
2. Punkt „Einstellungen“, „Setup“, „Digitale Einstellungen“ oder direkt „Sendersuche“ bzw. „Senderempfang“ suchen und öffnen.
3. „Sendersuche“, „Senderempfang“ oder „Suchlauf“ auswählen und automatischen digitalen Sendersuchlauf starten

Mehr dazu in der Bedienungsanleitung Deines Geräts oder hier im Abschnitt „Wie starte ich einen Sendersuchlauf“. Informationen gibt es auch im Internet auf den Hilfe-Seiten der Hersteller, bei Deinem Fachhändler vor Ort und bei modernen TV-Geräten im Hilfe-Menü.

Hilfe, meine Sky Sender sind weg, mein PayTV funktioniert nicht mehr.

Bitte sprich direkt mit Sky oder Deinem Anbieter. Nur sie können helfen. Wenn es um unser PayTV geht, sind wir natürlich Dein Ansprechpartner.

Mein Internet

Das Internet-Signal ist gestört, mein Modem kann sich nicht mehr mit dem Internet verbinden.

Die Leuchte am Modem mit „www“ blinkt oder das Modem ist nicht wieder hochgefahren: Modem einfach für 30 Sekunden ausschalten, dann neu starten. Falls das keine Lösung bringt, Netzstecker ziehen, 30 Sekunden oder länger warten, Netzstecker wieder verbinden.

Mein Telefon

Das Telefonsignal ist gestört, mein Modem stellt die Telefonverbindung nicht her.

Modem einfach für 30 Sekunden ausschalten und neu starten. Falls das keine Lösung bringt, Netzstecker ziehen, 30 Sekunden oder länger warten, Netzstecker wieder verbinden.

Mein Radio

Ich empfangen Radio über Kabel. Was ist zu tun?

Wenn Deine Musikanlage mit dem Kabelanschluss verbunden bleiben soll, schalte einen DVB-C Radiotuner dazwischen. Einfach per Audiokabel (Cinch) mit dem Audio-Eingang am Radio verbinden. Nach der Umstellung einen Sendersuchlauf am DVB-C Radiotuner starten.

Alternativ kannst Du die Radioprogramme auch über Dein digitales TV-Gerät oder ganz klassisch per Antenne über UKW empfangen.

Noch eins: Ohne DVB-C Radiotuner, Antenne oder Anschluss an Dein digitales TV-Gerät kannst Du kein Radio über Kabel mehr empfangen. Dein Radio bleibt dann stumm.

Woran erkenne ich, ob mein Radio die Programme über Kabel empfängt?

Das Radio ist über ein Kabel mit der TV-Dose verbunden – wie auch das Fernsehgerät. Oder es ist am Digitalreceiver angeschlossen. Dann ist künftig ein DVB-C Radiotuner erforderlich.

Empfängt Dein Radio die Sender kabellos über die eingebaute Antenne oder das Internet, ist Dein Radio von der Umstellung nicht betroffen.

Wie funktioniert der DVB-C Radiotuner?

Mit dem DVB-C Radiotuner lassen sich die digitalen Radioprogramme direkt an den Audioeingang Deiner Stereoanlage leiten. Tuner und Anlage einfach per Audiokabel (Cinch) miteinander verbinden.