



FAQ's Técnico General MAXCOM TV

La televisión no enciende ¿Qué hago?

1. Verifique que el cable de alimentación AC este conectado al decodificador y al enchufe AC. Desconecte y re-conecte el decodificador al enchufe y oprima el botón ENCENDIDO.
2. Si el decodificador esta conectado a un enchufe regulado de otra unidad, verifique que dicha unidad este encendida. Desconecte y conecte el decodificador y oprima
3. Presione el botón ENCENDIDO el panel frontal del decodificador en vez del control remoto.

NOTA: El botón ENCENDIDO de su decodificador no enciende su TV.

4. Verifique la carga de baterías de su control remoto; cámbielas en caso de que sea necesario.
5. Si estas medidas no funcionan, el problema es de su televisor; le recomendamos verificar su funcionamiento con un técnico de su confianza.

El control remoto no funciona

1. Verifique que la TV esté encendida.
2. Verifique que no haya obstrucciones entre el control remoto y el decodificador.
3. Apunte el control remoto directamente al panel frontal del decodificador, no a la TV o Videograbadora, ya que el ángulo entre el control remoto y el decodificador puede ser demasiado amplio. Párese frente al decodificador y no a los lados.
4. Intente cambiar los canales con los botones del panel frontal del decodificador.
5. Revise las baterías del control remoto. Cámbielas de ser necesario.
6. Si el control sigue sin funcionar, es necesario cambiarlo; vaya a un Centro de Atención de Maxcom para adquirir uno nuevo.

La televisión no se ve ¿Qué hago?

1. Verifique las que las conexiones de su televisor y su decodificador estén en orden y conectadas a la corriente eléctrica. Si tiene reguladores (non-break) o multi-contactos, verifique que estén encendidos.
2. El foco CONNECTED de su decodificador debe estar en color verde y sin parpadear. Si el foco CONNECTED no es color verde y parpadea, es posible que tenga problemas de red; por favor llámenos para levantar una orden de servicio.



NOTA: Cuando el foco STAND BY está encendido, el decodificador no envía ninguna señal a la TV (y por lo tanto se encuentra en modo en espera). Cuando el foco STAND BY está apagado, el decodificador envía la señal a la TV. El botón ENCENDIDO de su control remoto enciende y apaga la señal del decodificador.

El televisor no se escucha ¿Qué hago?

1. Verifique que el volumen del televisor no esté en el nivel mínimo o que se haya activado la función de SILENCIAR. Verifique esta función tanto con el control remoto de su televisor, como con el control remoto de su decodificador.
2. Si el decodificador está conectado a un equipo de cine en casa (Home Theater), verifique que dicho receptor esté colocado hacia la fuente de entrada apropiada y que su botón SILENCIAR no haya sido oprimido.
3. Verifique que haya conectado los cables en los puertos correctos: Que los cables de audio estén conectados firmemente entre el decodificador y el dispositivo reproductor de audio (TV, equipo de cine en casa, etc.).
4. Si el problema persiste, sintonice otros canales; si otros canales tienen sonido se trata de un problema temporal del canal. Espere unos minutos.
5. Si el problema es general en todos los canales, se trata de un problema de su televisor; por



favor, consulte un técnico de su confianza.

NOTA: En algunas Televisiones, tal vez tenga que usar los controles de la TV para ajustar el volumen a la mitad de su rango antes de usar el control de volumen del control remoto.

No puedo cambiar de canal ¿Qué hago?

1. Verifique la carga de baterías de su control remoto.
2. Si el problema persiste, llámenos para reiniciar su equipo, ya que se trata de un problema de comunicación entre el decodificador y la central de Maxcom.

En el televisor aparece una pantalla con un candado ¿Qué significa?

1. La pantalla con un candado significa que el programa ha sido bloqueado para proteger a otros miembros de la familia de ver contenido no apto para adultos (Control de contenido)
 - La imagen de un candado cerrado en el menú **Control de Contenido** significa que el PIN ha sido asignado y el Control de Contenido esta activo.
 - La imagen de un candado abierto significa que el PIN ha sido asignado pero el Control de Contenido está desactivado.
2. Inserte el PIN de 4 dígitos correctamente y oprima el botón OK para desbloquear el programa. Si no tiene el PIN o lo ha perdido, llámenos para reiniciar su equipo; posterior a esto, deberá volver a dar de alta su PIN.
3. El programa permanecerá desbloqueado hasta que termine.

NOTA: El programa puede re-bloquearse si cambia de canal, para lo cual tendrá que desbloquearlo si desea sintonizarlo nuevamente.

Quiero asignar mi PIN para Control de Contenido, pero al ingresar mi número me marca un error ¿Qué significa?

1. Algunos PINs no pueden utilizarse por cuestiones de seguridad; por ejemplo: 0000 (cuatro ceros). Introduzca un PIN distinto para poder bloquear contenido.



Quiero rentar una película (PPV/Videoclub), pero la pantalla me solicita un PIN ¿Cuál es este?

1. Usted debe de dar de alta un PIN para confirmar las rentas de Pago por evento o Videoclub, y la Guía se lo solicitará la primera vez que intente rentar contenido.
2. Marque con su control remoto un PIN de 4 dígitos. La Guía le solicitará que lo confirme. Una vez que lo haya hecho, cada vez que desee rentar un PPV o un programa del Videoclub, tendrá que ingresar el PIN

No recuerdo mi PIN ¿Qué hago?


1. Si olvidó el PIN que asignó para la renta de videos (PPV/Videoclub) y para el Control de Contenido debe llamarnos para reiniciar su equipo.
2. La función de Control de Contenido quedará inactiva, así que tendrá que reingresar un nuevo PIN. Para la renta de contenido (PPV/Videoclub), la Guía le mostrará un mensaje para que asigne un nuevo PIN, la siguiente vez que desee rentar algún video o PPV. Ingrese un PIN de 4 dígitos y reconfírmelo.
3. El proceso para asignación de PIN está descrito en el manual de usuario de Maxcom TV.

Desactivé por completo el PIN para Control de Contenido ¿Que hago?

1. Ahora los usuarios podrán ver cualquier programa sin tener que introducir el PIN.
2. Para restaurar el Control de Contenido, debe generar un nuevo PIN.

Quiero hacer pausa (regresar programación, adelantar, hacer repetición instantánea) y el sistema no me lo permite ¿Qué sucede?

1. Puede pausar la TV en tiempo real solo si su decodificador cuenta con un disco duro



integrado o externo. Por favor verifique que su decodificador sea el modelo que cuenta con este.

2. Si su decodificador cuenta con el disco y no puede manipular la televisión en vivo, le pedimos que nos llame para levantar una orden de servicio y/o llevar su decodificador a un Módulo de Atención para verificar su funcionamiento.
3. Si no cuenta con un disco duro, la Guía Electrónica mostrará un mensaje de error cuando intente utilizar esta función.

Mi decodificador cuenta con disco duro pero no puedo regresar la programación ¿Qué sucede?


1. Usted podrá regresar la programación sólo hasta el momento en que hizo el cambio de canal, antes de ello no podrá ver la programación pasada.
2. Verifique el indicador de progreso en el que podrá ver lo siguiente:
 - El punto en que está viendo la porción registrada en el disco duro (mostrado por una línea vertical con el tiempo debajo).
 - Cuanto puede regresar o adelantar será mostrado por las áreas sombreadas antes y después del punto del programa que está viendo.

Quiero grabar un programa y el sistema no me lo permite ¿Qué sucede?

1. Usted podrá grabar programas solo si su decodificador cuenta con un disco duro integrado o externo. En caso de no contar con disco duro, la Guía Electrónica desplegará un mensaje de error cuando intente utilizar esta función.
2. Tampoco puede grabar Videos en renta del Videoclub, ni Pagos por evento. La Guía le mostrará un mensaje cada vez que intente hacerlo.

Quiero grabar un programa, pero tengo que salir y no quiero dejar el televisor prendido, ¿Qué puedo hacer?

1. Al programar un canal para ser grabado, la grabación se completará incluso si el decodificador



está en modo STAND BY durante la grabación. Puede dejar apagado el televisor y el decodificador y la grabación continuará hasta el término del programa marcado en la Guía Electrónica

NOTA: Si el programa se prolonga y termina después del tiempo anunciado en la Guía, este se dejará de grabar cuando desaparezca de la misma. Para no perder el término del programa, le sugerimos programar manualmente el tiempo de término de grabación, con la información que tiene en su Manual de Usuario.


2. Esto aplica solo a la grabación programada, no a grabaciones no-programadas que haya comenzado a grabar presionando el botón **GRABAR** mientras ve la TV en pantalla completa. Esto quiere decir que si el programa que está viendo lo comenzó a grabar pero no había programado la grabación, deberá dejar encendido el decodificador, pero puede apagar el televisor.

Accidentalmente programé la grabación de dos canales al mismo tiempo ¿Qué debo hacer?

1. Puede programar grabaciones múltiples si los horarios no se traslapan. Las grabaciones entran en conflicto cuando más de un programa ha sido programado para grabarse a la misma hora.
2. La pantalla **Conflicto de grabación** se desplegará cuando una grabación individual entra en conflicto con una o más grabaciones programadas.
3. Para cancelar la operación que causó el conflicto, seleccione el texto **No grabar...** y Oprima el botón **OK** del control remoto.
4. Un icono de conflicto (un punto rojo atravesado) aparecerá junto a la celda de cada programa cuya grabación haya sido cancelada después de haberse resuelto el conflicto. Esto le permitirá saber que el canal ha sido programado pero no será grabado.

Quiero grabar un programa que está Bloqueado ¿Qué debo hacer?

1. Si se trata de un programa regular bloqueado, Usted podrá programar la grabación si desbloquearlo; sin embargo, para verlo, necesariamente deberá ingresar el PIN para que sea desbloqueado.
2. No puede grabar, ni programar la grabación de Videos de renta del Videoclub, ni pagos por



evento, aún cuando haya hecho la compra anticipada de los mismos.

Quiero ver un programa mientras graba otro ¿Se puede?

1. No, si usted quiere grabar un programa y ver otro, se desplegará una pantalla que le preguntará si desea cancelar la grabación. Si decide cambiar el canal, la grabación se detendrá.
2. Sólo puede ver programas grabados que estén almacenados en su disco duro, mientras graba otro.

Quiero ver un programa grabado mientras graba otro ¿Se puede?


1. Si. Usted puede ver cualquier programa grabado de su videoteca personal, y grabar otro al mismo tiempo.

Quiero cambiar de un programa grabado a otro grabado o en vivo ¿Se puede?

1. Sí, si cambia de canal durante la reproducción de la grabación, ésta se pausará.
2. Si regresa al canal donde estaba reproduciéndose la grabación, ésta continuará reproduciéndose desde el punto en que la dejó.
3. Si sintoniza un canal de grabación y no se está reproduciendo una grabación (por ejemplo, porque la última grabación de ese canal fue detenida) se desplegará una pantalla indicándole que debe oprimir **OK** para ver una lista de grabaciones. Seleccione una grabación y comience a verla.

¿Cómo puedo recuperar un programa grabado que borré?

1. Los programas grabados permanecerán en su biblioteca de TV Grabada hasta que los elimine o hasta que el decodificador elimine las grabaciones antiguas para acomodar las nuevas.

- 
2. Si decide borrar manualmente un programa grabado, antes de que lo haga se desplegará un mensaje de confirmación; si no desea borrar el programa puede cancelar el procedimiento en ese momento. Si lo continúa se borra el programa permanentemente y no puede ser recuperado.
 3. Si la Guía elimina el programa, tampoco podrá ser recuperado. Para evitar que esto suceda, le sugerimos programar la grabación especificando hasta cuando desea conservar el programa.

Renté un video del Videoclub pero quiero cambiar a otro canal ¿Puedo hacerlo?

1. Sí, todos los videos rentados se reproducen en un canal. Puede sintonizar el canal y cambiarlo de igual manera que lo haría con cualquier otro canal.
2. Si cambia de canal durante la reproducción del video, éste se pausará. Si regresa al canal donde estaba reproduciéndose el video, éste continuará reproduciéndose desde el punto en que lo dejó.
3. Si sintoniza un canal de video y no se está reproduciendo ningún video (por ejemplo, porque el último video de ese canal fue detenido) se desplegará una pantalla indicándole que debe oprimir **OK** para ver una lista de videos disponibles, es decir, que ya fueron rentados y que puede ver.

Contraté un PPV y no lo vi completo ¿Qué sucederá con mi pago?

1. Los Pago por Evento (PPV) son transmisiones de TV en vivo que deben rentarse para poder verse. Al igual que cualquier programa de TV en vivo, un PPV solo puede ser visto durante el horario de transmisión. Esto es diferente a un video rentado, el cual puede ver a la hora que quiera.
2. Si no pudo ver el PPV se le cobrará el PPV seleccionado incluso cuando no lo vea.
3. Si sintoniza el programa después de haber iniciado, lo verá a partir de ese momento en adelante, no puede regresarlo al inicio. Tampoco puede programar la grabación de Pagos por evento.



Quiero hacer pausa (regresar programación, adelantar, hacer repetición instantánea) en un PPV y el sistema no me lo permite ¿Qué sucede?

1. Por tratarse de un programa en vivo, después de sintonizar un PPV, puede pausarlo y controlarlo como cualquier otro programa de TV, si el decodificador cuenta con Disco Duro.
2. Si su equipo no cuenta con disco duro, no podrá manipular el programa. Sin embargo, no podrá grabarlo en su disco duro, la Guía le mostrará un error si intenta hacerlo.

Estoy navegando en la Guía Electrónica pero no aparece la información de un programa que me interesa ¿Por qué no la puedo ver?


1. Las opciones proporcionadas en la pantalla **Info de Programa** dependen del tipo de programa y la hora de reproducción, así como de que el proveedor de la señal haya proporcionado la información completa del mismo.
2. Si no aparece la información podemos proporcionársela únicamente de manera verbal en nuestro Call Center.

Quiero modificar el tamaño/resolución de la pantalla, pero la imagen se distorsiona ¿Qué puedo hacer?

1. Si el televisor es de una generación pasada, es posible que no pueda llevar a cabo una o varias de las funciones de ajuste, le recomendamos dejar los ajustes originales para no distorsionar la calidad de la imagen.

Quiero modificar el zoom de mi pantalla, pero el sistema no me lo permite ¿Qué puedo hacer?

1. El zoom solo funciona en televisores wide-screen. Si su televisor no tiene estas características no podrá llevarlo a cabo.



Generalmente veo mi programa en español, pero el idioma está en inglés ¿Qué sucedió? ¿Cómo lo corrijo?

1. Algunos programas pueden incluir el audio en un idioma primario (por ejemplo, Inglés) y un idioma alterno (por ejemplo, Español). Se puede escoger el audio alterno como audio predeterminado y con ello cualquier programa que incluya ambos idiomas se escuchará en el idioma alterno.
2. Verifique en la sección de Ajustes que el idioma de su preferencia esté seleccionado, y en caso de que no sea así, podrá modificarlo con ayuda de la Guía.


NOTA: Cualquier programa que incluya audio secundario, será reproducido en el idioma secundario. Todos los demás programas serán reproducidos en el idioma primario.

La Guía no muestra todos los canales

1. Si conoce el número de canal que no aparece en la Guía, dígtelo manualmente con su control remoto. Si el canal se sintoniza, es probable que se haya ocultado.
2. Para esconder o mostrar un canal, vaya a la pantalla **Personalizar Ajustes de Programas**, la cual le listará los canales que puede mostrar en la guía de programación, junto con una caja que estará marcada o no.
 - Los canales que actualmente aparecen en la guía de programación aparecen marcados.
 - Los canales que no aparecen en la guía de programación no están marcados.
3. Seleccione la caja marcada del canal y oprima el botón **OK**.

Quise agregar/quitar canales a mi lista de favoritos, pero esos canales desaparecieron de la Guía Electrónica.

1. Probablemente ingreso a la sección para Esconder/Mostrar canales, en lugar de la sección de Favoritos.
2. Verifique en la pantalla **Personalizar Ajustes de Programas**, que los canales que le interesen estén acompañados con una caja marcada. Si no están marcados, selecciónelos y oprima OK.

- 
3. Repita el procedimiento correcto entrando a Favoritos en la Opción OPCIONES de la Guía Electrónica.

La pantalla me muestra un mensaje de error con un código ¿Qué debo hacer?

1. Los mensajes de error pueden aparecer cuando se intenta realizar una operación para la cual, la Guía Electrónica se encuentra fuera de servicio o no fue configurada por Maxcom TV.
2. El mensaje podrá pedirle que intente nuevamente la operación en otro momento, o puede mostrar una pantalla con una o más explicaciones a elegir.
 - Si el mensaje sugiere re-intentar la operación mas tarde, espere varios minutos e intente la operación nuevamente.
 - Si el mensaje muestra una pantalla con opciones, utilice las flechas del control remoto para seleccionar la opción más lógica y después oprima OK.
3. Si no puede resolver el problema en un lapso de tiempo razonable (por ejemplo, 30 minutos), llame a MAXCOM con la siguiente información a la mano:
 - Qué intentaba hacer.
 - Qué sucedió.
 - Qué texto apareció en el mensaje.
 - Qué códigos de error había en el mensaje.