

# Troubleshooting Dongle

Wat als je geen beeld krijgt van de Dongle?

## Basis controle

Doe dan eerst het volgende:

1. Controleer met de afstandsbediening van de TV of deze op de juiste “source” staat. HDMI 1, 2, 3 of 4
2. Kijk of de Dongle goed in de TV zit
3. Reset de Dongle door de stroom er even af te halen, en weer aan te sluiten.
4. Controleer opnieuw de “source” om te kijken of je de uitzending kunt vinden

Na het doorlopen van de bovenstaande stappen, zijn er 3 mogelijkheden:

Je hebt hier de afstandsbediening van de Dongle voor nodig. Deze plakt als het goed is met een klittenband achter de TV.

## A. Hij blijft “geen signaal” aangeven

Als hij “geen signaal” blijft geven, nadat je bovenstaande stappen hebt uitgevoerd, check dan de volgende 2 zaken:

1. Misschien is de FireStick in stand-by mode. Druk op de Home knop van de afstandsbediening om te kijken of de FireStick dan wakker wordt. Is dit zo? Ga dan naar [C](#): *Ik zie alleen maar het bureaublad staan*
2. Home knop werkt niet? Wellicht werkt de voeding niet goed. Probeer de Dongle aan te sluiten via een andere USB-poort of via het stopcontact.

Werkt dat niet, maak dan een foto van het beeldscherm en stuur deze aan support.

## B. Hij geeft enkel zwart beeld.

Als de decoder een zwart beeld geeft, dan zal “night mode” (stand-by) ingeschakeld zijn in comvay360. Log in als beheerder op het systeem, klik op het menu-item “PrimeTime” en controleer de night mode settings van de TV.

- Staat de night mode wel goed ingesteld?
- Is de Dongle online?

[wifi instellen](#)

Alles gecheckt en het werkt nog niet? Maak een foto van het beeldscherm en stuur deze aan support.

## C: Ik zie alleen maar het bureaublad staan.

Het lijkt of de app niet automatisch start. Probeer de PrimeTime app te starten met de afstandsbediening van de Dongle.

Start de app? Herstart dan de Dongle. (Settings -> My Fire TV -> Restart)

Het automatisch starten van de PrimeTime-app kan een minuut duren.

Start de app na de herstart niet automatisch? Geef het dan door aan support.

Werkt bovenstaande allemaal niet voor jou? Maak dan een foto van de ingestoken Dongle en van het beeldscherm en stuur deze aan support.

---

Revision #1

Created 26 October 2024 11:47:00 by Support

Updated 26 October 2024 11:53:44 by Support