

# Troubleshooting EB8 en EB9

Wat als je geen beeld krijgt van de decoder?

Doe dan eerst het volgende:

1. Controleer met de afstandsbediening of de decoder op de juiste "source" staat. HDMI 1, 2, 3 of 4
2. Kijk of de HDMI kabel goed in de decoder en in de TV zitten
3. Reset de decoder 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:

A. Hij blijft "geen signaal" aangeven

Als hij "geen signaal" blijft geven, nadat je bovenstaande stappen hebt uitgevoerd, dan kan het zijn dat de HDMI uitgang kapot is. 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) in geschakeld 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. Staan deze wel goed ingesteld? Maak dan een foto van het beeldscherm en stuur deze aan support.

C: Ik zie allemaal rare code staan.

Waarschijnlijk is er een softwarematig probleem. Maak een foto van het beeldscherm en stuur deze aan support.

D: Ik zie enkel het bureaublad (je eigen logo, of een comvay360 logo). Dan kan het zijn dat de decoder nog in maintenance mode staat. Dit kan wel eens voorkomen als wij eraan hebben gewerkt. Het zou ook kunnen dat de decoder in "cooling down" staat. Controleer in dat geval of deze niet te warm is en niet boven een verwarming hangt.

Werkt bovenstaande allemaal niet voor jou? Maak dan een foto van de decoder (als dat gaat) en van het beeldscherm en stuur deze aan support.

---

Revision #2

Created 23 November 2023 11:58:38 by Support

Updated 14 February 2024 10:17:34 by Support