

# Les premiers réflexes en cas de problème

## ► Vérifications

Au cours de l'utilisation de votre récepteur, il peut arriver qu'un problème survienne. Par exemple :

- vous ne voyez plus les images ou n'entendez plus le son ;
- vous ne pouvez plus accéder aux chaînes de votre bouquet ;
- etc...

Dans la plupart des cas, les problèmes peuvent être réglés par une simple vérification de votre installation. Avant d'appeler le Service Clients Tv Numéric, suivez les étapes indiquées ci-dessous, elles peuvent vous aider à trouver très simplement la cause du dysfonctionnement :

### Vérifiez la mise sous tension

- Téléviseur → relié à une prise électrique et allumé.
- Récepteur → relié à une prise électrique et allumé : voyant vert en face avant.

Note : Si le voyant est rouge, réactivez le récepteur par l'appui sur le bouton « marche / arrêt » sur la face avant du récepteur et constatez que le voyant vert s'allume.

- Si l'écran de votre téléviseur reste noir ou qu'il n'y a plus de voyant sur le récepteur, contactez Tv Numéric.
- Si l'écran d'autodiagnostic apparaît mais signale toujours un problème, contactez Tv Numéric.

### Vérifiez les piles de votre télécommande

### Vérifiez la carte à puce

- Carte à puce → insérée à l'avant du récepteur derrière le clapet, puce au fond et vers le haut.

### Vérifiez les connexions

- Prise d'antenne → dans la prise « ENTREE ANTENNE ».
- Câble Péritel → entre la prise « PERITEL TV » du récepteur et votre téléviseur.



### Réinitialiser le récepteur :

Si l'image se fige sur l'écran, appuyez 5 secondes sur le bouton « marche/arrêt » du récepteur, et l'installation se relancera automatiquement.

## Premiers réflexes en cas de problème (suite)

### Vérifiez le signal d'antenne

- Télécommande → appuyez sur la touche « Menu », sélectionnez le sous-menu « Installation », puis « Réglage de l'antenne ». Appuyez sur la « flèche droite » de la télécommande pour entrer dans le menu.

→ Si la qualité et la puissance du signal font défaut, ajustez l'orientation de votre antenne.  
Sinon, contactez Tv Numéric.

### Vérifiez votre abonnement :

- Relevé bancaire → prélèvement débité tous les 2 mois.  
- Internet : [http://www.tv-numeric.com/Espace abonné/Mon compte](http://www.tv-numeric.com/Espace%20abonné/Mon%20compte)

→ Si le problème persiste, contactez Tv Numéric.

## ► Contactez Tv Numéric

- Téléphone : **0810 217 217** (coût d'un appel local)  
de 9 h à 19 h / du lundi au samedi sauf jours fériés

- Internet : **[www.tv-numeric.com](http://www.tv-numeric.com)**