



Wat te doen bij storingen?

Handige tips voor het oplossen van uw storing.



www.cogas.nl

Inleiding

Cogas Kabel is al jaren uw betrouwbare kabelexploitant. Het basisabonnement radio en televisie dat Cogas Kabel aan u levert, wordt aangevuld met Ziggo diensten als internet en telefonie. Deze samenwerking zorgt ervoor dat u uit betrouwbare en innovatieve diensten kunt kiezen. Het netwerk van Cogas is het verbindende element.

Het netwerk van Cogas Kabel is modern en betrouwbaar. Toch is het altijd mogelijk dat er, om welke reden dan ook, ergens een storing ontstaat. In dat geval hoeft u maar even te bellen. Dan zorgen wij ervoor dat de storing zo snel mogelijk wordt verholpen. Om zeker te weten dat het inderdaad om een storing in het kabelnet gaat, kunt u – voordat u Cogas Kabel belt – de zaken hiernaast even checken.

Inhoudsopgave:

	pagina
<i>Let op!</i>	3
<i>De checklist</i>	3
<i>Mogelijke storingen in uw eigen huisinstallatie</i>	4-7
<i>Beter voorkomen dan genezen</i>	Achterzijde



Let op!

Deze storingsgids gaat alleen over storingen op het gebied van **analoge televisie**. Kijkt u digitale tv en heeft u een storing, dan kunt u het volgende doen:

1. Eerst is het handig om erachter te komen waar de storing precies over gaat. Sluit daarom uw televisie rechtstreeks aan op de aansluitdoos, zonder tussenkomst van een digitale ontvanger. Heeft u nu nog steeds last van een storing, leest u dan dit boekje goed door. Heeft u nu geen storing meer, dan ligt het probleem waarschijnlijk op het gebied van digitale tv. Hiervoor kunt u het beste Ziggo raadplegen via 0900-1884 (€0,10 per minuut).
2. Voor meer informatie gaat u naar www.kabelkeur.nl. Hier vindt u een stappenplan voor het oplossen van digitale storingen. Ook kunt u terecht op www.ziggo.nl voor informatie over digitale tv.

De checklist

- ✓ **Is de tv goed aangesloten op het elektriciteitsnet?**
- ✓ **Is de tv goed aangesloten op het kabelnet?**
- ✓ **Zijn de aansluitsnoeren en connectoren onbeschadigd?**
- ✓ **Is de tv afgestemd op de juiste kanalen?**
- ✓ **Hebben de burens hetzelfde probleem?**

5 keer "JA"

Antwoordt u vijf keer 'ja', dan is de kans aanwezig dat het om een storing gaat in het kabelnet. In dat geval staat de storingsdienst tot uw beschikking. Het telefoonnummer vindt u aan de achterkant van dit boekje. Cogas Kabel zorgt ervoor dat het probleem zo snel mogelijk wordt opgelost.

Eén of meerdere keren "NEE"

Volgt op één van bovenstaande vragen een 'nee' als antwoord, dan is er geen sprake van een storing in het kabelnet. Maar... wat is het dan wel? Er is waarschijnlijk sprake van een storing in uw eigen huisinstallatie. Voor deze storingen is Cogas Kabel niet verantwoordelijk. Toch willen wij u graag een handje helpen bij het oplossen van een storing in uw eigen huisinstallatie. Dit boekje biedt u hierover meer informatie.

Mogelijke storingen in uw eigen huisinstallatie

Optie 1: Er is iets mis met uw tv

Bij de volgende symptomen is de diagnose duidelijk: uw tv is verkeerd afgesteld, of - erger nog - kapot.

- ✓ **Lopend beeld, zonder ruis**
- ✓ **Scheef beeld, zonder ruis**
- ✓ **Van boven naar beneden samengedrukt beeld**
- ✓ **Een zwak beeld**
- ✓ **Goed beeld maar geen geluid**
- ✓ **Goed geluid maar geen beeld**
- ✓ **Een rood beeld**

In al deze gevallen kunt u proberen of u iets kunt verbeteren aan de afstelling. Als dat niet lukt, kunt u de tv laten repareren of op zoek gaan naar een nieuwe. Neem in dit geval contact op met uw RTV-leverancier. Voor een overzicht van leveranciers in de buurt, gaat u naar www.cogas.nl.



Optie 2: Er is iets mis met uw huisinstallatie

Het is echter ook mogelijk dat de storing veroorzaakt wordt door een fout in uw eigen huisinstallatie. In dat geval komt u de volgende problemen tegen.

Probleem 1: Het signaal is te zwak, met als gevolg: sneeuw

- ✓ Check allereerst de splitters (ook wel verdelers genoemd) die u heeft gebruikt:
 - Zijn ze van goede kwaliteit? Slechte splitters kunnen namelijk grote problemen veroorzaken. Gebruik daarom splitters die voorzien zijn van een Kabel Keurmerk. Zo bent u gegarandeerd van goed materiaal.
 - Zijn er niet te veel splitters dan voor de situatie nodig zijn? Wanneer u het signaal te vaak splitst, wordt het beeld van alle programma's slecht. In dat geval kunt u beter een versterker aanschaffen.
- ✓ Controleer vervolgens de coaxkabels:
 - Is één van de verbindingen misschien slecht of zijn de kabels beschadigd? Zit er bijvoorbeeld een knik of een breuk in een kabel?
 - Zijn de kabels van goede kwaliteit? Zo niet, dan kunnen signalen van buitenaf binnentreden als stoorzender. Zo kan bijvoorbeeld een mobiele telefoon ervoor zorgen dat sommige zenders storen. Kies daarom voor een kwalitatief goede coaxkabel.
 - Zijn de kabels soms te lang? Een kabel mag nooit langer dan 10 meter zijn. Na een splitter is 5 meter zelfs al het maximum. Zeker wanneer niet alle zenders slecht zijn, is een te lange kabel vaak de oorzaak van de storing.



Lees verder op pagina 6

✓ **Check tot slot de connectoren die u heeft gebruikt:**

- Zijn de connectoren van goede kwaliteit? Wanneer u kiest voor een IEC- of F-connector bent u verzekerd van een goede kwaliteit.
- Zijn de connectoren goed aangesloten? Wanneer een draadje van een buitenmantel contact maakt met de binnenader van de connector, kan dat tot storingen leiden. Voor meer informatie over het aansluiten van connectoren op een kabel, kijkt u op www.cogas.nl of vraagt u 'De Aansluitgids' bij Cogas Kabel aan.
- Is de diameter van de coaxkabel wel geschikt voor de connector? Dus past de connector wel op de kabel? Van sommige coaxkabels is de diameter te smal, waardoor deze niet goed aansluit op de connector. Hierdoor kan er demping ontstaan. Dit kan tot ruis leiden.



'De Aansluitgids'

Probleem 2:

Er lopen diagonale strepen door het beeld (interferentie/instraling)

✓ **Controleer ook hier weer de connectoren die u heeft gebruikt:**

- Diagonale strepen kunnen namelijk veroorzaakt worden door een connector die los zit, of van slechte kwaliteit is.



✓ **Check vervolgens de afscherming:**

- Is de gebruikte kabel van goede kwaliteit?
- Zijn de gebruikte verdelers (splitters) van goede kwaliteit?
- Is de SCART- of HDMI-kabel tussen uw dvd-speler of digitale ontvanger en tv goed aangesloten?
- Staat er geen dect telefoontoestel naast de tv of versterker?

✓ **Check de kabels die u heeft gebruikt:**

- Wellicht is één van de kabels beschadigd.

Probleem 3:

U heeft sneeuw of helemaal geen beeld

✓ **Check uw tv-, video- en dvd-apparaat:**

- Maakt u gebruik van een signaalversterker, controleer dan of deze wel netspanning heeft.
- Sluit uw tv rechtstreeks aan op de wandcontactdoos zonder tussenkomst van andere apparatuur als een dvd-speler. Check of u nu wel goed beeld heeft.
- Controleer alle aansluitingen.



Probleem 4:

Storingen op de tv en/of radio bij gebruik van huishoudelijke apparaten

De zendsignalen van een huishoudelijk apparaat, zoals een stofzuiger, in de richting van de radio of de tv worden niet voldoende onderdrukt. In dat geval kunt u contact opnemen met de leverancier van dit apparaat.



Beter voorkomen dan genezen

Het is waar: voorkomen blijft nu eenmaal beter dan genezen. Vooral storingen die veroorzaakt worden door een slecht aangelegde huisinstallatie zijn gemakkelijk te voorkomen.

Een paar tips:

- Schaf kwalitatief goede materialen aan. Bijvoorbeeld materiaal dat voorzien is van een Kabel Keurmerk, want goedkope kabels, verdelers en connectoren zijn vaak slecht afgeschermd, waardoor storingen veroorzaakt kunnen worden door signalen van buitenaf. Voor meer informatie over het Kabel Keurmerk ga naar www.kabelkeur.nl.
- Maak bij de aanleg van de installatie gebruik van onze brochure: 'De aansluitgids'. Deze is telefonisch op te vragen bij Cogas (0546 - 83 69 02) of te downloaden via www.cogas.nl. Voor hulp kunt u ook terecht bij één van onze dealers die te vinden zijn op onze website.
- Geboren met twee linkerhanden? Laat de installatie dan over aan een vakman. Hiervoor kunt u bellen met Service+ van Ziggo 0900-1876 (€ 0,65 per minuut). Al uw vragen en klusjes op elektronicagebied worden hier geregeld. Meer informatie is te vinden op www.ziggo.nl/serviceplus.

