

# Hasznos tudnivalók a Yettel TV szolgáltatásról

## Yettel TV előfizetésem

### Mi a Yettel TV és miért jó nekem?

Yettel TV egy internetes kapcsolaton keresztül működő otthoni televízió szolgáltatás, amivel a tévécsatornák műsorait élőben és felvételtől is megnézheted, valamint olyan kiegészítő szolgáltatásokat is biztosítunk hozzá díjmentesen, mint az RTL+ Active és a TV2 Play Prémium.

Nincs több konfliktus abból mit nézzen a család esténként, mert 1 Yettel TV előfizetéssel egyszerre 3 készüléken nézhetitek az adásokat párhuzamosan!

A Yettel TV-vel nemcsak otthon, hanem útközben, okos eszközökön (okostelefon, tablet, laptop) is eléred kedvenc műsoraidat.

### Nem Yettel előfizetőként használhatom-e a Yettel TV szolgáltatást?

Nem. A Yettel TV használatához mindenképp szükséged van egy Yettel OtthonNet, OtthonNet Pro vagy lakossági, számlás, hangalapú előfizetésre.

### Milyen előfizetések mellé rendelhető meg a Yettel TV?

A Yettel TV kizárólag OtthonNet és OtthonNet Pro tarifacsomagjaink, valamint bármely Yettel vagy Prime lakossági számlás mobil előfizetésünk mellé érhető el, továbbá kedvezményes dolgozói és flottás előfizetések mellé.

Továbbá kizárólag magánszemélyek számára vehető igénybe (adószámmal rendelkező ügyfeleknek nem).

### Hogyan rendelhetem meg a Yettel TV szolgáltatást?

A szolgáltatást a Yettel Applikáción keresztül rendelheted meg, személyesen üzleteinkben, vagy a weboldalunkon, a [Yettel.hu/otthoni-internet-tv-csomag](https://yettel.hu/otthoni-internet-tv-csomag) oldalon lévő Visszahívás kérése funkción keresztül.

### Hogyan tudom módosítani vagy lemondani a Yettel TV szolgáltatást?

A szolgáltatást a Yettel Applikáción keresztül mondhatod le, személyesen üzleteinkben, vagy a weboldalunkon, a [Yettel.hu/otthoni-internet-tv-csomag](https://yettel.hu/otthoni-internet-tv-csomag) oldalon lévő Visszahívás kérése funkción keresztül.

Ha hó közben lemondok a szolgáltatást, ki kell fizetnem a teljes havidíjat?

Nem. Időarányosan számlázzuk a szolgáltatást megrendeléskor és lemondáskor is.

Hol találom a számlám és hogyan tudom befizetni?

Elektronikus számláidat a Yettel fiókban (fiok.yettel.hu) találod és bankkártyával vagy banki átutalással is befizetheted. Papír alapú számládat rendezheted banki átutalással vagy postai befizetéssel is.

2023. február 14. előtt vásároltam Yettel TV szolgáltatást. Miként tudok az újra váltani?

Az új Yettel TV szolgáltatást a hozzád legközelebb eső értékesítési pontunkon azonnali szerződéskötéssel rendelheted meg. Weboldalunkon pedig leadhatod megrendelési igényed, amit egy visszahívást követően egy gyors szóbeli szerződéskötéssel véglegesítünk.

Az új, 2023. február 14. után vásárolt Yettel TV csomagod aktiválásával a régi csomagod automatikusan törlésre kerül. Azzal további teendőd nincs

## Yettel TV alapok / beüzemelés

Hogyan tudom beüzemelni a Yettel TV-t?

A Yettel TV beüzemeléséről itt találsz bővebb információt: [Yettel TV box információk](#)

Milyen eszközökkel nézhetem a Yettel TV-t?

- TV Box (a Yetteltől bérelhető)
- Samsung Tizen alapú Okos TV-k (2021-es modellévtől kezdve)
- LG WebOS alapú Okos TV-k (2022-es modellévtől kezdve)
- Kiskereskedelmi forgalomban kapható, Google által bevizsgált Android TV alapú box és TV készülék (10-es vagy annál újabb verziók)
- Android mobil és tablet (13-es vagy annál újabb verziók)
- Apple iPhone és iPad (iOS 16 és iPadOS 16 vagy annál újabb verziók)
- Web böngésző: Chrome, Microsoft Edge és Apple Safari

2024. november 1. kezdettel a Google megvonta a titkosított tartalmak lejátszásának jogát Windows 7-et futtató készülékeken. Mivel a Yettel TV Platform megfelel a legkorszerűbb tartalomtitkosítási követelményeknek, ezért más, egyéb megoldásokkal egyetemben a mi TV szolgáltatásunk is érintett a változtatásban.

## Szükségem van TV Boxra, hogy használni tudjam a Yettel TV-t?

A szolgáltatáshoz nem kötelező TV Boxot bérelned, de otthoni tévzéshez mindenképpen ajánlott, hogy maximálisan ki tudd használni a Yettel TV előnyeit.

## Külföldön használható a Yettel TV?

A Yettel TV szolgáltatás belföldön rendelhető meg és vehető igénybe tartós használatra. Az EU tagállamaiban történő ideiglenes tartózkodás esetén azonban biztosítjuk a szolgáltatás elérését.

## A Yettel TV működéséhez szükséges aktív internetkapcsolat?

Igen, a szolgáltatás működéséhez szükséges aktív internetkapcsolat. A szolgáltatás nem csak a Yettel internethálózatán használható. A Yettel TV minimum sávszélesség igénye stabil 10 Mbit/s.

## Használhatok a Yettel TV szolgáltatáshoz más szolgáltatónál vásárolt vevőegységet?

Más TV szolgáltatók eszközeivel nem érhető el a Yettel TV szolgáltatás.

## Milyen tartalmak érhetőek el a Yettel TV-n?

A szolgáltatás tévécsatorna kínálatában minden fontos tartalom típus megtalálható: sport, mesék, hírek és közélet, filmek, sorozatok, dokumentum, természet, reality, zene, életmód, humor és a közszolgálati csatornák.

A tévéadások automatikusan rögzítésre kerülnek\*, így ezek felvételei is megtalálhatók a szolgáltatásban, illetve kedvenc műsoraidat fel is tudod venni. Az általad felvett műsorok előnye, hogy azokat hosszabb ideig tároljuk neked, mint az automatikusan rögzített adásokat.

\*A funkció használata a műsorszolgáltatók engedélyétől és jeltovábbításától függ, ezért a funkció elérése tartalomtípusonként eltérő lehet. A felvételek tárolási ideje maximum 30 nap.

## Szükséges HDMI képes TV készülék a Yettel TV szolgáltatás igénybevételéhez?

Alapvetően nem, mivel a TV Boxunk HDMI és RCA csatlakozóval is rendelkezik. Azonban a legjobb minőség elérése érdekében HDMI képes, minimum Full HD felbontást támogató készülék ajánlott.

## Használhatom a Yettel TV Box USB csatlakozóját?

Igen, használható saját tartalmak lejátszására - az ehhez szükséges alkalmazást a Google Play Store-ból tudod letölteni. Továbbá használható USB-s controller is az eszközzel, amennyiben egy applikáció azt igényli (pl., játékok).

## Hol tudom a Yettel TV mobil és web eszközeimet törölni?

A Profilon belül az Eszközök menüpontot kiválasztva tudod a szükséges törléseket megtenni. 30 eszközt engedélyezünk egy előfizetéshez és egyidőben 3 eszközön lehet párhuzamosan tévézni. Amennyiben eléred ezeket a limitációkat, akkor mindenképp szükséges lesz valamilyen eszközt törölnöd a listából.

## Yettel fiók

### Mi az a Yettel fiók? Mit kell tudnom róla?

Egy online felület, ahol a Yetteles (lakossági) előfizetéseiddel kapcsolatos ügyeket intézheted (többek között hozzáadhatod a fiókhhoz az előfizetéseidet és kezelheted a már aktív TV vagy streaming szolgáltatásaidat. További információt a Yettel fiókban találsz, a bejelentkezést követően.

### Hol találom a Yettel TV szolgáltatással kapcsolatos információkat a Yettel Fiókban?

A Yettel fiókodba (fiok.yettel.hu) bejelentkezve, a képernyő tetején található horizontális menüpontok között Yettel TV néven találsz. Továbbá a Yettel Applikációban a Yettel TV nevű csempe alatt.

### Szükségem van Yettel fiókra a Yettel TV használatához?

A Yettel TV szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egy Yettel Fiók létrehozása email cím és jelszó megadásával. Az email cím és jelszó páros segítségével jelentkezhetsz be a Yettel TV felületére és a Yettel fiókba, a weboldalon és a Yettel Applikációban egyaránt. A TV szolgáltatás csak a Yettel Fiók létrehozása után használható.

### A korábban használt Yettel fiók adataimmal nem tudok belépni, mit kell tennem ilyenkor?

Amikor nem tudsz belépni a Yettel fiókodba a korábban használt email cím és jelszó párossal, akkor először mindenképp az Elfelejtettem a jelszavam funkciót használva adj meg egy új jelszót. Amennyiben ez nem oldja meg a problémádat, akkor kérj

segítséget telefonos (1220) ügyfélszolgálatunkon vagy a hozzád legközelebb eső üzletünkben.

**Elfelejtettem a Yettel Fiók felhasználónevemet és/vagy jelszavamat. Mit tehetek?**

Ha elfelejtetted a jelszavadat, akkor a Yettel fiók oldalon van lehetőség új jelszó beállítására az Elfelejtettem a jelszavam gombra kattintva.

## **Gyerek és Biztonság**

**Mi az a Szülői zár (gyerekzár) és hol érem el?**

Ezt a funkciót a Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a Profilon belül a Szülői zár menüpontban állíthatod be. Ezzel tiltani tudsz minden olyan tartalmat, amit nem szeretnél, hogy a gyermeked meg tudjon nézni. A zárolt tévéműsoroknál a képek sem láthatók.

Lehetőséged van továbbá beállítani, hogy milyen korhatáros tartalmakra kerüljenek zárolásra: 6+, 12+, 16+ vagy 18+. Minél alacsonyabb életkort állítasz be, annál szigorúbb a korlátozás.

A TV szolgáltatásban alapértelmezetten beállításra került ez a funkció. Szülői zár PIN kód: 1234. Javasoljuk, hogy az első indítást követően változtasd meg.

**Hol találom meg a gyerekeknek szóló tartalmakat?**

A Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a kiemelt menüpontok között találsz meg a gyerekeknek szóló részt Kicsiknek néven. Erre kattintva egy helyen megtalálható a legtöbb gyerekeknek szóló tévécsatorna, tévéműsor, film és sorozat.

**Mi az a Szülői zár PIN Kód?**

A PIN kód egy 4 jegyű számkód, amit a nem kívánt tartalmak zárolására tudsz beállítani, és ezt követően minden zárolt tartalom feloldásához meg kell adnod, hogy le tudd játszani azt. A szolgáltatás alapértelmezetten beállított PIN kódja: 1234

**Mit tegyek, ha elfelejtettem a Yettel TV-hez tartozó PIN kódomat?**

Ebben az esetben hívd (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkat, ahol segítenek neked egy új PIN kód beállításában.

## Digitális szolgáltatások

### Hol találok a műsorújságot?

A Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a képernyő tetején található horizontális menüpontok között Műsorújság néven találsz meg.

### Hogyan kereshetek az elérhető műsorok közt?

A Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a képernyő jobb felső sarkában elhelyezett Profil ikon mellett találsz meg a Keresés funkciót. A nagyító ikonra nyomva megnyílik a keresőablak. Kereshetsz vele tévécsatornákat és műsorokat egyaránt.

### Hogyan játszhatok le egy élő műsort az elejétől?

Ha lemaradtál egy műsor kezdéséről és az elejétől szeretnéd azt megnézni, de nem akarsz kivárni, amíg véget ér és automatikusan bekerül a felvételek közé, akkor indítsd el az élő adást és állítsd a képernyő alján található időszívon található csúszkát a vonal bal szélére vagy nyomj rá az Újraindítás gombra. Ezzel előlről tudod kezdeni a tévéműsort.\*

\* A funkciók elérhetősége csatornánként eltérő lehet. Egyes műsorok elérése e funkciókon keresztül korlátozott lehet, ami a tartalomszolgáltató jeltovábbítási jogosultságaitól függ.

### Milyen műsorokat tudok visszanézni?

A Yettel TV szolgáltatásban két funkció is biztosíthatja\* az adott műsor utólagos megtekintését. Egyrészt a műsorújságon keresztül 7 napig visszamenőlegesen elérhető, automatikusan rögzített tartalmak révén (visszanézhető adások), másrészt a felhasználó által az adott műsor kapcsán indított felvételen (műsorfelvételi funkció) keresztül. A felvételre indított műsorok a "Felvételek" menüpontban tárolódnak, amit a Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a képernyő tetején található horizontális menüpontok között találsz meg.

\*FONTOS: A visszanézhetőség és felvétel funkciók elérhetősége csatornánként eltérő lehet. Egyes műsorok elérése e funkciókon keresztül korlátozott lehet, ami a tartalomszolgáltató jeltovábbítási jogosultságaitól függ.

### Hogyan érem el a műsor információt?

A Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a kiemelt menüpontok között találsz meg a Műsorújságot. A műsorok között böngészve ki tudod választani a téged érdeklő

műsorokat. Ha több információra vagy kíváncsi, akkor nyomj rá az adott műsorra és megjelenik az információs oldal.

## A sportközvetítések érdekelnek. Hol találom őket?

A Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a kiemelt menüpontok között találsz a sportrajongóknak szóló részt Sport néven. Erre kattintva arra az oldalra jutsz, ahol összegyűjtjük neked a sport csatornákat és műsorokat.

## Hogyan érem el a HD tévécsatornákat?

Minden TV csomagunkban található HD minőségű csatornák. Ezekről [yettel.hu/tv](http://yettel.hu/tv) oldalon találsz bővebb információt. A csomagodban elérhető tévécsatornákat a Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve megtalálod a Műsorújságban, de rájuk is tudsz keresni a Keresés funkcióval.

## Miként változtathatom az egyes műsorok feliratát vagy hangsávját?

A Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a Profilon belül az Nyelv menüpontot kiválasztva tudod a szükséges módosításokat megtenni, de a műsorok megtekintése közben is elérhető a lejátszóban. Ezek a beállítások csak akkor lépnek életbe, ha az adott tévécsatorna vagy tévéműsor sugárzása ezt lehetővé teszi. Ez egyaránt vonatkozik az élő adásokra, az automatikusan rögzített vagy az általad felvett műsorokra is.

## Rögzítés és felvételek

### Hogyan tudok felvenni egy műsort?

A Rögzít gombot mindig az adott a műsor információs oldalán találsz. Erre kattintva tudod beállítani a műsor rögzítését.\*

\*A funkció használata a műsorszolgáltatók engedélyétől és jeltovábbításától függ, ezért a funkció elérése tartalomtípusonként eltérő lehet. A felvételek tárolási ideje maximum 30 nap.

### Egyszerre hány adást rögzíthetek?

Nem korlátozzuk.

### Hány órányi tartalmat rögzíthetek?

Nem korlátozzuk.

## Mennyi idő után törlődnek a rögzített műsoraim?

A felvett műsoraid 30 nap után automatikusan törlődnek.

Korábban felvettem egy műsort, de nem találom a felvételeim között.

### Miért?

Valószínűleg lejárt a 30 napos tárolási idő. Amennyi megbizonyosodtál róla, hogy a műsor szolgáltatási hiba miatt tűnt el, akkor jelentsd be (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkon.

## Hol találom meg a felvett műsoraimat?

A Yettel TV szolgáltatásba bejelentkezve a kiemelt menüpontok között találsz a Felvételek menüpontot. Ezt választva arra az oldalra jutsz, ahol a részletes műsort eléred.

## Mi történik, ha késve kezdik annak a műsornak vetítését, amit rögzítetek?

A műsorok felvétele mindig a műsorújságban megjelölt kezdési időpont előtt pár perccel indul el és a vége időpont után pár perccel fejeződik be.

## Yettel TV alkalmazás

### Tudok tévézni a telefonomon a Yettel TV alkalmazás segítségével?

Igen. Android és iPhone készülékekre letöltheted az alkalmazás áruházból a Yettel TV appot. A telepítés után a Yettel fiókhoz megadott email cím és jelszó párossal tudsz bejelentkezni.

### Milyen készülékeken vehetem igénybe a Yettel TV alkalmazást?

- TV Box (a Yetteltől bérelhető)
- Samsung Tizen alapú Okos TV-k (2021-es modellévtől kezdve)
- LG WebOS alapú Okos TV-k (2022-es modellévtől kezdve)
- Kiskereskedelmi forgalomban kapható, Google által bevizsgált Android TV alapú box és TV készülék (10-es vagy annál újabb verziók)
- Android mobil és tablet (13-es vagy annál újabb verziók)
- Apple iPhone és iPad (iOS 16 és iPadOS 16 vagy annál újabb verziók)
- Web böngésző: Chrome, Microsoft Edge és Apple Safari

2024. november 1. kezdettel a Google megvonta a titkosított tartalmak lejátszásának jogát Windows 7-et futtató készülékeken. Mivel a Yettel TV Platform megfelel a

legkorszerűbb tartalomtitkosítási követelményeknek, ezért más, egyéb megoldásokkal egyetemben a mi TV szolgáltatásunk is érintett a változtatásban.

## Milyen funkciók elérhetőek a Yettel TV mobil és tablet alkalmazásban?

A Yettel TV mobil és tablet alkalmazásokban is elérhető minden funkció, ami a TV Boxon:

- Szülői zár
- Műsorújság
- Műsorok felvétele
- Műsorok visszanézése
- Hangsáv és feliratok állíthatósága
- Élő műsorok megállítása és visszatekerése

Nem találok a Yettel TV alkalmazást a Google Playben/App Storeban. Mi lehet ennek az oka?

Amennyiben nem találsz a Yettel TV alkalmazást a készülékeden elérhető alkalmazás áruházban, akkor az azt jelenti, hogy sajnos nem kompatibilis a szolgáltatásunkkal. Ennek hardveres és/vagy szoftveres okai is lehetnek. Hívd telefonos (1220) ügyfélszolgálatunkat, ha nem találsz ezzel kapcsolatban kielégítő információt az oldalunkon.

## Streaming szolgáltatások

Melyik streaming szolgáltatások érhetőek el a Yettel TV-hez?

A Yettel TV Basic és Plus csomagjai mellé automatikusan biztosítjuk a TV2 Play Prémiumot és az RTL+ Active szolgáltatást. Továbbá minden TV csomag mellé megrendelhető az HBO Max, az HBO Pak pedig a TV Basic vagy Plus csomag mellé.

Hogyan tudok megrendelni Extra szolgáltatásokat?

A szolgáltatásokat a Yettel Applikáción keresztül rendelheted meg, személyesen üzleteinkben, vagy a weboldalunkon, a [Yettel.hu/otthoni-internet-tv-csomag](http://Yettel.hu/otthoni-internet-tv-csomag) oldalon lévő Visszahívás kérése funkción keresztül.

Az HBO Pak csak Yettel TV szolgáltatással együtt vehető igénybe?

Igen. Az HBO Pak önállóan nem rendelhető meg, csak a Yettel TV Basic illetve Plus csomagjai mellé. Amennyiben lemondod az HBO Pakot, sem az HBO Max streaming

szolgáltatást, sem az HBO csatornákat (HBO, HBO2, HBO3) nem éred el a későbbiekben.

### Az HBO Pakot és az HBO Maxot megrendelhetem egyszerre?

Nem. Az HBO Pak és az HBO Max nem lehet egyszerre aktív egy előfizetésen, mert az HBO Pak magába foglalja az HBO Maxot is. Így a két szolgáltatás váltja egymást megrendelés esetén.

### Az HBO Max csak Yettel TV szolgáltatással együtt vehető igénybe?

Nem. Az HBO Max önállóan is megrendelhető, Yettel TV szolgáltatás nélkül, de Yettel Fiókot mindenképp létre kell hoznod ebben az esetben is.

### Hol érem el az HBO Max szolgáltatást?

Az HBO Max szolgáltatást az alábbi linken érheted el: [play.hbomax.com](https://play.hbomax.com)

### Hogyan tudok új HBO Max fiókot létrehozni?

Az HBO Max regisztrációs segédletünket itt találod: [HBO Max](#)

### 2023. február 14. előtt vásároltam HBO Max szolgáltatást a Yetteltől. Mik a teendőim, hogy zavartalanul használhassam a szolgáltatást?

Az új Yettel TV bevezetésével kapcsolatos technikai átállás miatt a február 14. előtt megrendelt HBO Max szolgáltatás legkésőbb március 31-ig törlésre kerül.

Annak érdekében, hogy március 31. után is zavartalanul tudd használni a szolgáltatást, nincs más teendőd, mint újra megrendelni az HBO Maxot itt. Ezzel megvalósul az átállás az új szolgáltatásra, melyet változatlan kondíciókkal használhatsz tovább. Az új belépési adataidat elküldjük neked email-ben, de ezekre csak áprilistól lesz szükséged, így érdemes megőrizned őket.

### Miként rendelhetem meg a TV2 Play Premium szolgáltatást?

A TV2 Play Prémium szolgáltatáshoz díjmentes hozzáférést adunk, amennyiben Yettel TV S, M, L, Basic vagy Plus csomagra fizetsz elő, valamint 1.990 Ft-ért önállóan is megrendelheted Yettel Applikációban, telefonos ügyfélszolgálatunkon, illetve személyesen üzleteinkben, Lakossági, számlás, hangalapú előfizetések mellé, valamint Yettel OtthonNet, OtthonNet Pro tarifacsomag, továbbá kedvezményes dolgozói vagy flottás előfizetések mellé.

## Ha van Yettel TV szolgáltatásom, tudom használni a TV2 Play Prémiumot és az RTL+ Active-ot?

A TV2 Play Prémium és RTL+ Active szolgáltatásokhoz díjmentes hozzáférést adunk, amennyiben Yettel TV S, M, L, Basic vagy Plus csomagra fizetsz elő.

Amennyiben Yettel TV Mini csomagot használsz a TV2 Play Prémiumot 1990 Ft-ért rendelheted meg kiegészítő szolgáltatásként.

## Hogyan tudok új TV2 Play Prémium fiókot létrehozni?

A tőlünk emailben kapott aktiváló kóddal a tv2play.hu oldalon tudsz regisztrálni.

## 2023. február 14. előtt vásároltam TV2 Play Premium szolgáltatást a Yetteltől. Van bármi teendőm?

Az új Yettel TV bevezetésével kapcsolatos technikai átállás miatt a február 14. előtt megrendelt TV2 Play Premium szolgáltatás legkésőbb március 31-ig törlésre kerül.

Annak érdekében, hogy március 31. után is zavartalanul tudd használni a szolgáltatást, nincs más teendőd, mint újra megrendelni az TV2 Play Prémiumot. Ezzel megvalósul az átállás az új TV2 Play Premium szolgáltatásra, melyet változatlan kondíciókkal használhatsz tovább. Az új belépési adataidat elküldjük neked emailben, de ezekre csak áprilistól lesz szükséged, így érdemes megőrizned őket.

## Miként rendelhetem meg az RTL+ Active szolgáltatást?

A Yettel TV Basic és Plus csomagok megrendelése esetén automatikusan jogosultságot kapsz az RTL+ Active szolgáltatás használatára. Jelenleg a szolgáltatás más módon nem rendelhető meg.

## Hogyan tudok új RTL+ Active fiókot létrehozni?

A megrendelést követően nyisd meg a Yettel-től emailben kapott regisztrációs linket. A regisztrációhoz ezen az oldalon találsz további segítséget:  
[yettel.hu/tv/rtlpluszactive](https://yettel.hu/tv/rtlpluszactive)

## 2023. február 14. előtt vásároltam RTL+ Active szolgáltatást a Yetteltől. Van bármi teendőm?

Ezzel kapcsolatban nincs teendőd, a szolgáltatás zavartalanul használható tovább.

## Hibajavítás

A Yettel TV Box be van kapcsolva, de nem látok képet a TV készüléken.  
Mit tehetek ilyenkor?

A következőket ellenőrizd:

- Be van-e kapcsolva a TV készülék.
- A TV Box és a TV készülék megfelelően van-e összekötve HDMI vagy RCA kábellel.
- A TV készülék arra a bemenetre van állítva, ahova a TV Box van bekötve (pl. HDMI 1).

### Mit tegyek, ha nem tudok csatornát váltani?

Ellenőrizd a távirányítót, hogy biztos a TV Boxra van-e állítva. Előfordulhat, hogy véletlen megnyomódik a TV feliratú gomb és ebben az esetben a távirányító nem a TV Boxot, hanem magát a TV készüléket próbálja meg vezérelni. Ha ez nem oldja meg a problémát, akkor ellenőrizd, hogy az elemek nem merültek-e le a távirányítóban.

Amennyiben nem ezzel van probléma, akkor kérhetsz segítséget telefonos (1220) ügyfélszolgálatunkon vagy vidd be a TV Boxot és a távirányítót a hozzád legközelebb található üzletünkbe, ahol igényelhetsz csere készüléket.

### Mit tegyek, ha nem működik a távirányító?

Elsőként ellenőrizd, hogy az elemek nem merültek-e le a távirányítóban. Elképzelhető az is, hogy a távirányító nem Bluetooth-on, hanem Infra kapcsolaton szeretné irányítani a TV Boxot, ebben az esetben próbáld meg közvetlen rálátással (tehát a TV Box és a távirányító között légvonalban ne legyen akadály) irányítani a TV Boxot. Ha így működik, akkor a TV Box és a távirányító párosítása megsűnt.

A TV Box és a távirányító párosításához lépj be a Profilba és a Rendszerbeállítások menüpont alatt keresd ki a Távvezérlők és tartozékok opciót. Itt a KHAMSIN O2 eszközt kell kiválasztanod és újra párosítanod a boxhoz. A párosítást pont úgy kell végrehajtani, mint az első indításnál. A képernyőn megjelenik a távirányító rajzolata, neked pedig a 7-es és 9-es gombokat pár másodpercig nyomva kell tartanod. A sikeres párosítást egy karikában megjelenő zöld pipa fogja megerősíteni neked.

Amennyiben nem ezzel van probléma, akkor kérhetsz segítséget telefonos (1220) ügyfélszolgálatunkon vagy vidd be a TV Boxot és a távirányítót a hozzád legközelebb található üzletünkbe, ahol igényelhetsz csere készüléket.

## Nem érem el az összes csatornát. Mit tehetek?

Ha azt tapasztalod, hogy a Yettel TV csomagodhoz az ÁSZF-ben vállalt csatornaszámnál kevesebb érhető el, akkor hívd (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkat és segítünk neked kideríteni, hogy mi történhetett.

## Elromlott a Yettel TV Box. Mit tegyek?

Az elromlott TV Boxot vidd be a hozzád legközelebbi üzletünkbe, ahol igényelhetsz csere készüléket.

## Korábban felvettem egy műsort, de nem találok a felvételeim között. Miért?

Az automatikusan felvett műsorokat 7 és az általad felvetteket pedig 30 napig tároljuk számodra és utána automatikusan törlésre kerülnek. Ha megbizonyosodtál róla, hogy nem ezért tűnt el a felvett műsor, akkor hívd (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkat és segítünk kideríteni, hogy mi történhetett.

## Mit tegyek, ha csatlakozási hiba lép fel és a 'Kérjük, ellenőrizd az internet kapcsolatot' hibaüzenetet látom?

Elsőként győződj meg róla, hogy a készüléked csatlakozva van-e a routerhez (vagy ha mobil hálózatot használó eszközről van szó, akkor csatlakozik-e a hálózatunkhoz). Ha ez rendben van, akkor ellenőrizd, hogy a router csatlakozik-e a hálózathoz.

Amennyiben ez az üzenet közvetlenül az után jelentkezett, hogy egy másik internetszolgáltatásra alkalmas eszközre csatlakoztattad/csatlakoztatnád a TV Boxot, akkor a Rendszerbeállítások menüpontban tudod megadni az új WiFi hozzáférés adatait. Ethernet kábeles kapcsolatnál ennek automatikusan meg kell történnie, ha mégsem, akkor hívd (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkat és segítünk kideríteni, hogy mi történhetett.

## Mit tegyek, ha a TV készüléken látom a képet, de hang nem érkezik?

Ellenőrizd a következőket:

- A TV készülék nincs-e teljesen lehalkítva vagy lenémítva
- A TV Boxon a műsor lejátszás nincs-e teljesen lehalkítva

A legtöbb korszerű, HDMI bemenettel rendelkező TV készülék hangerejét képes a TV Box vezérelni. Ha ez valamiért nem sikerül, akkor viszont mind a TV Boxon, mind pedig a TV készüléken is lehetőség van hangerőt állítani külön-külön.

Amennyiben nem jössz rá a probléma megoldására, akkor kérj segítséget (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkon.

Nem tudok belépni az applikációba és a „Hoppá, hiba történt! Kérjük, ellenőrizd az email címed és add meg a hozzá tartozó jelszót.” üzenetet kapok. Mi kell tudnom ezzel kapcsolatban?

Elsőként ellenőrizd, hogy az előfizetéshez tartozó email címmel és jelszóval próbálsz belépni. Ha ez rendben van, akkor győződj meg róla, hogy nem téveszted-e el valamelyiket, amikor begépeled. Fontos, hogy 3 hibás próbálkozás után a rendszer 30 percre letiltja bejelentkezést a fiók védelmének érdekében, hogy illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá. Ezt ki kell várnod és csak ezután próbálkozhatasz újra.

Amennyiben biztos vagy benne, hogy a helyes email címmel és jelszóval próbálkozol és nem is téveszted el, amikor begépeled, de ennek ellenére nem tudsz bejelentkezni, akkor hívd (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkat vagy kérj segítséget a hozzád legközelebb eső üzletünkben.

Több Yettel TV előfizetésem van és mikor belépek a Yettel Fiók azonosítómmal, nem a kívánt előfizetést látom (például a nem az otthonomhoz, hanem a nyaralómhoz tartozó Yettel TV Box felvételei jelennek meg). Mit tehetek?

Keresd elő a Yettel TV szerződéseket és ellenőrizd, hogy melyik előfizetéshez milyen email címet adtál meg.

Amennyiben biztos vagy benne, hogy a megfelelő email címet adtad még és még mindig a nem kívánt előfizetést látod, akkor hívd (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkat vagy kérj segítséget a hozzád legközelebb eső üzletünkben.

Nem találom a kérdésem a gyakori kérdések között. Hol találhatom meg a választ?

Amennyiben a Yettel TV oldalon és az ÁSZF-ben sem találsz a szükséges információt, akkor hívd (1220) telefonos ügyfélszolgálatunkat vagy tedd fel kérdésed személyesen a hozzád legközelebb eső üzletünkben.