

Fragen und Antworten zum Sendersuchlauf

Warum ist der Sendersuchlauf notwendig?

Unsere zentralen Systeme zur TV-Einspeisung erhalten ein Update. Solche Aktualisierungsarbeiten sind immer mal nötig und laufen normalerweise unbemerkt im Hintergrund ab. In seltenen Fällen wie dem jetzt geplanten Update muss ein Sendersuchlauf gemacht werden, um alle Sender wieder empfangen zu können.

Was verbessert sich mit dem Update?

Das System zur TV-Einspeisung wird stabiler und schützt damit auch besser vor Versorgungsunterbrechungen.

Was muss ich tun, wenn ich meine Sender nicht mehr auf den gewohnten Plätzen finde?

Beim Sendersuchlauf werden die Sender neu sortiert. Danach können Sie sie wieder in die von Ihnen bevorzugte Reihenfolge sortieren. Sofern Ihr Fernseher die Funktion LCN unterstützt, erfolgt mit dem Suchlauf bereits eine Vorsortierung der Sender.

Was ändert sich bei den Radio-Sendern?

Wenn Sie den Radio-Empfang über den Fernseher nutzen, werden auch die Radio-Sender beim Sendersuchlauf neu eingelesen.

Wer hilft mir, wenn ich allein nicht weiterkomme?

Fragen rund um den Sendersuchlauf beantworten die Kollegen des Kundenservice von neu.sw

- unter 0800 3500 – 800
Mittwoch, 28.10.: 06.00 – 20.00 Uhr
Donnerstag, 29.10.: 08.00 – 20.00 Uhr
Freitag, 30.10.: 08.00 – 20.00 Uhr
- im Kundenbüro im Marien-Carrée am Marktplatz zu den üblichen Öffnungszeiten oder
- unter kundenservice@neu-sw.de

Für Kunden, die dennoch Unterstützung bei der Bedienung ihrer TV-Geräte benötigen, bietet neu.sw zusätzlich einen technischen Service an: Ein Team von Mitarbeitern wird bei Hausbesuchen vor Ort beim Sendersuchlauf unterstützen. Dies gilt für die Fälle, bei denen die genannte Telefon-Hotline nicht helfen kann. Dort wird Ihr Hilfsanliegen auch entgegengenommen. Je nach Terminlage kann es beim technischen Service zu Wartezeiten kommen. Eine zusätzliche Sendersortierung (Favoritenliste) nehmen die Kollegen nicht vor.

Was kostet der technische Service?

Der Vor-Ort-Termin ist kostenlos und dauert maximal 15 Minuten. Unsere Techniker helfen beim Sendersuchlauf, eine individuelle Favoritenliste legen sie nicht an. Bitte melden Sie sich mit Ihren Fragen in jedem Fall zunächst am Servicetelefon unter 0800 3500 – 800. Dort können bereits wichtige Hinweise gegeben werden.

Welche Auswirkungen hat das Update auf Sky Q-Boxen?

Die Probleme, die es mit dieser Technik zuletzt gegeben hat, können im Zuge der Wartungsarbeiten mitgelöst werden. Der Elektronische Programmführer (EPG) von Kunden mit einer „Sky Q-Box“ wird dann wieder funktionieren. Gleiches gilt für die Sendersortierung und weitere Funktionen (z.B. Aufnahme) auf den Geräten.

Wie viele Fernsehsender kann ich über das Kabelfernsehnetz der Neubrandenburger Stadtwerke empfangen?

Es werden etwa 250 digitale TV-Sender eingespeist. Darunter sind die bewährten wie ARD, ZDF, NDR, RTL, ProSieben oder SAT.1, außerdem regionale Sender wie neueins, UM.tv oder MV1, aber auch Spezialsender wie das Musikfernsehen MTV Live, den Gartensender HGTV. Das gesamte Programmangebot finden Sie unter www.fitflat.de/fernsehen.

