



Anleitungen für die HD+ TV-App auf Loewe TV-Geräten

Anleitungen für die HD+ TV-App auf Loewe TV-Geräten	1
1. Erstinstallation der HD+ App.....	1
2. Software-Update der HD+ TV-App.....	2
3. Software-Update Ihres TV-Geräts.....	2
4. Deinstallation der HD+ TV-App	2
5. Problemschilderung im Kundenservice	3

1. Erstinstallation der HD+ App.

1. Wählen Sie zunächst Deutsch als Sprache aus und bestätigen Sie am oberen rechten Bildschirmrand mit „weiter“.
2. Verbindung mit Internet wird hergestellt, bestätigen Sie auch dies mit „weiter“.
3. Danach wählen Sie Deutschland als Land aus.
4. Bestätigen Sie die AGB über das Kästchen "Alle akzeptieren".
5. Überspringen Sie die Meldung bezüglich des VIDAA-Kontos.
6. Wählen Sie den Name des TV-Gerätes aus.
7. Überspringen Sie die Netflix-Empfehlung, da sonst die Sat-Installation nicht gestartet wird.
8. Wählen Sie als Empfangsquelle "TV" aus.
9. Starten Sie anschließend die Sendersuche mit "Suche starten".
10. Wählen Sie unter Empfang "Satellit" aus.
11. Wählen Sie daraufhin als Betreiber „Astra 19.2.“.
12. Als nächstes wählen Sie "Einzelner Satellit", anschließend „Astra 19.2.“ aus.
13. Stellen Sie als Modus "Alle Sender" ein.
14. Die automatische Sendersuche wird gestartet, bestätigen Sie diese mit „Fertig“.
15. Das HD+ Banner erscheint, beginnen Sie die Installation mit "Installieren".
16. Sobald 100 % erreicht sind, bestätigen Sie mit "Fertig".
17. Nach erfolgreichem Download, erscheint „HD+ Willkommen-Screen“, wählen Sie dort "HD+ aktivieren" aus.
18. Wurde HD+ erfolgreich installiert und aktiviert, erscheint die HD+ TV-App auf dem Homescreen.

2. Software-Update der HD+ TV-App

Die bestmögliche Funktionalität der HD+ TV-App können wir nur bei der aktuellsten Softwareversion sicherstellen. Führen Sie dafür gg. ein entsprechendes Update durch.

1. Drücken Sie die OK-Taste auf der Fernbedienung um die HD+ Homebar aufzurufen.
2. Navigieren Sie nach links zur Kachel „Software-Update“ und bestätigen Sie mit OK.
3. Die Software wird aktualisiert, sofern ein Update verfügbar ist.

3. Software-Update Ihres TV-Geräts

Auch Ihr TV-Gerät sollte über die aktuellste Softwareversion verfügen.

1. Rufen Sie das TV-Home-Menü auf.
2. Öffnen Sie die Einstellungen (Zahnrad-Icon).
3. Wählen Sie den Menüpunkt Support aus.
4. Drücken Sie auf „System-Upgrade“.
5. Es wird nach einer Firmware-Aktualisierung gesucht.

4. Deinstallation der HD+ TV-App

Eventuell kann es hilfreich sein, die HD+ TV-App zu deinstallieren und anschließend neu zu installieren. Da dies sehr aufwendig ist, sollten Sie dies nur durchführen, wenn die vorherigen Schritte nicht hilfreich waren. Nachfolgend erklären wir Ihnen den Deinstallationsprozess.

1. Rufen Sie das TV-Home-Menü auf.
2. Wählen Sie dort Einstellungen ((Zahnrad-Icon) aus.
3. Darunter wählen Sie System aus.
4. Dann Einstellungen für Apps auswählen.
5. Wählen Sie HD+ aus und dann "Deinstallieren".
6. Wenn Sie die HD+ App nun erneut öffnen, beginnt der Installationsprozess von vorne.

5. Problemschilderung im Kundenservice

Wenn die Empfangsprobleme weiterhin bestehen, senden Sie uns bitte eine Schilderung des Problems mit den folgenden Informationen über das [Kontaktformular](#):

- Kundennummer
- HD+ Nummer
 - o Diese finden Sie in Ihrem HD+ Konto unter www.hd-plus.de/mein-hd-plus oder am TV-Gerät selbst in der HD+ Homebar unter „Produkt-Informationen“
- Telefonnummer und passender Anrufzeitraum für evtl. Rückfragen
- Foto der Produkt-Information und TV-Geräte-Information:
 - o HD+ Sender im Live-Programm auswählen
 - o OK Taste auf der Fernbedienung drücken
 - o HD+ Homebar öffnet sich
 - o Einstellungen
 - o Produkt-Information bzw. TV-Geräte-Information auswählen
- Konkrete Beschreibung des Problems
- Foto vom TV-Bildschirm inklusive der Fehlermeldung (sofern vorhanden)
- Datum und Uhrzeit zu dem das Problem aufgetreten ist
- Modeltyp des TV-Geräts
- Software-Version (HD+ TV-App und TV-Gerät)