



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

Anleitungen für die HD+ TV-App auf Samsung 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 im Samsung TV App Store das Suchzeichen aus.
2. Suchen Sie nach "HD+" und auswählen die angezeigte App aus.
3. Starten Sie den Aktivierungsprozess. (Wichtig: Dieser Prozess darf vom Anwender nicht unterbrochen werden.)
4. Nach etwa 30 Sekunden ist der Prozess beendet.
5. Es wird ein Screen mit der Restlaufzeit der Gratisphase eingeblendet.

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. Öffnen Sie über die Haus-Taste der Fernbedienung die Samsung Home Bar.
2. Danach die Einstellungen (Zahnrad-Icon) öffnen.
3. Wählen Sie den Menüpunkt „Unterstützung“ aus.
4. Anschließend wählen Sie Software-Update aus.
5. Es wird nach Update gesucht, sollte eines angeboten werden, bestätigen Sie dieses mit „Ja“.

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. Öffnen Sie durch Drücken der Haus-Taste auf Fernbedienung die Samsung Home Bar.
2. Daraufhin öffnen Sie die Einstellungen (Zahnrad-Icon).
3. Wählen Sie unter "Senderempfang" die Experteinstellungen aus.
4. Danach wählen Sie die TVkey-Schnittstelle aus.
5. Bestätigen Sie "TVkey-Betreiberprofil löschen". (Alternativ "TV-Dienst löschen").
6. Bestätigen Sie hier "HD+" mit der OK-Taste, sodass rechts ein blaues Häkchen angezeigt wird.
7. Nachdem „HD+“ mit dem blauen Häkchen markiert wurde, wählen Sie "Entfernen" aus.
8. Bestätigen Sie das Entfernen des HD+ TVkey-Betreiberprofils.
9. Die Löschung des TVkey-Betreiberprofils wird am Bildschirm bestätigt.
10. 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
 - 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:
 - HD+ Sender im Live-Programm auswählen
 - OK Taste auf der Fernbedienung drücken
 - HD+ Homebar öffnet sich
 - Einstellungen
 - 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)