

# Gebruikshandleiding Glaspakket Interactieve TV

Krimpen aan den IJssel & Loenen aan de Vecht e.o.

“Goede uitleg  
is nooit weg.”



Ondanks alle aan deze handleiding bestede zorg kan Caiway geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van enige onvolkomenheden of fouten in deze uitgave. De handleiding is uitdrukkelijk niet bedoeld ter nadere invulling of toelichting op de algemene voorwaarden. Derhalve kunnen er geen rechten aan ontleend worden.

© mei 2021, Caiway.

Deze handleiding is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Mocht u onverhoopt toch een fout ontdekken dan vragen wij u vriendelijk of u dit aan ons door wilt geven.

# WELKOM BIJ CAIWAY

Nadat u uw installatiepakket van Caiway heeft geïnstalleerd, kunt u deze handleiding gebruiken voor extra instellingen en het oplossen van eventuele problemen.

Ook vindt u hier informatie over problemen die zich tijdens het installeren kunnen voordoen.

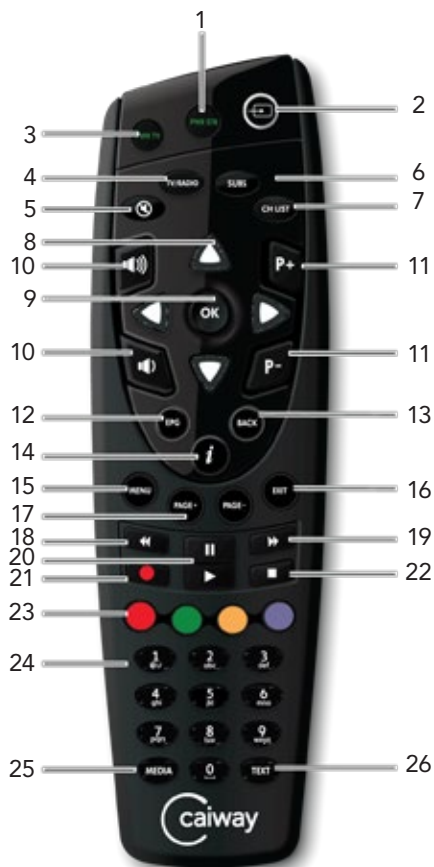
Op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice) vindt u instructies hoe u gebruik kunt maken van de interactieve diensten.

## INHOUD

Televisie - Bediening algemeen .....	2
Televisie - Tv-kijken en radio luisteren .....	6
Televisie - Opnemen en afspelen .....	15
Televisie - Replay TV .....	20
Televisie - Persoonlijke voorkeuren instellen .....	22
Televisie - Onderhoud .....	37
Televisie - Veelgestelde vragen .....	38
Televisie - Problemen oplossen .....	40
Televisie - Codelijst TV-toestel .....	44
Internet - Extra instellingen .....	45
Internet - Problemen oplossen .....	47
Telefonie - Gebruiken .....	50
Telefonie - Extra instellingen .....	54
Telefonie - Problemen oplossen .....	56
Mijn Caiway .....	59

# 1 TELEVISIE - BEDIENING ALGEMEEN

## 1.1 WERKEN MET DE UNIVERSELE AFSTANDSBEDIENING















Met de universele afstandsbediening kunt u zowel uw tv-ontvanger als uw tv-toestel bedienen. Voor de interactieve tv-ontvanger van Caiway kunt u de afstandsbediening direct gebruiken.

Voor uw tv-toestel moet u de afstandsbediening eerst instellen (zie "5.6 Programmeren van de Afstandsbediening" op pagina 36).

## 1.1.1 TOETSEN EN FUNCTIES UNIVERSELE AFSTANDSBEDIENING

1		Tv-ontvanger op standby zetten.
2		Tv op videozender schakelen. Deze knop licht ook elke keer op als u een willekeurige knop op de afstandsbediening gebruikt.
3		Tv-toestel op standby zetten (indien geprogrammeerd).
4		Schakelen tussen tv en radio op uw ontvanger.
5		Geluid tv-ontvanger uitschakelen.
6		Ondertiteling en audio taal instellen.
7		Overzicht van alle beschikbare zenders.
8		Navigeren (links, rechts, omhoog, omlaag) door menu's op scherm.
9		Bevestigen keuze (indien nodig).
10		Geluid van uw tv-ontvanger harder of zachter zetten.
11		Schakelen tussen verschillende zenders.
12		Elektronische Programmagids (EPG) openen.
13		Terug naar het vorige scherm/zender. Met deze toets kunt u tevens ingevoerde tekens verwijderen.
14		Informatiescherm openen.

15		Menu openen.
16		Huidige menu afsluiten of actie annuleren.
17		Navigeren naar volgende of vorige pagina.
18		Snel terugspoelen.
19		Snel vooruitspoelen.
20		Afspelen, pauzeren of opnieuw starten van een opgenomen programma.
21		Opname starten.
22		Opname of afgespeelde programma beëindigen.
23		Speciale functies, bijvoorbeeld voor instellen van ondertiteling en audio of favorietenlijst. Deze knoppen worden waar nodig in de handleiding toegelicht.
24		Zenders kiezen. Voor zenders 10 en hoger gebruikt u combinaties van knoppen (bv zender 12: toets eerst 1, dan 2). Tevens kunt u met deze toetsen tekst invoeren.
25		Mediatheek met een overzicht van alle door u opgenomen programma's raadplegen.
26		Teletekst openen.

## 1.2 WERKEN MET HET MENU

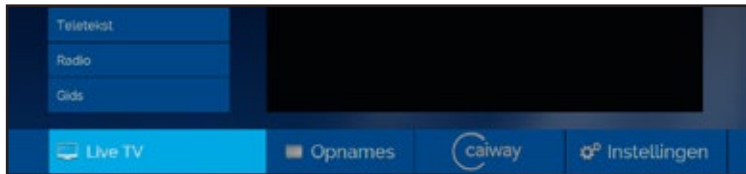
Via het menu krijgt u toegang tot alle instellingen van uw tv-ontvanger en mogelijkheden voor interactieve tv.

### MENU OPENEN

Druk op 

Het hoofdmenu verschijnt en bestaat uit de volgende onderdelen:

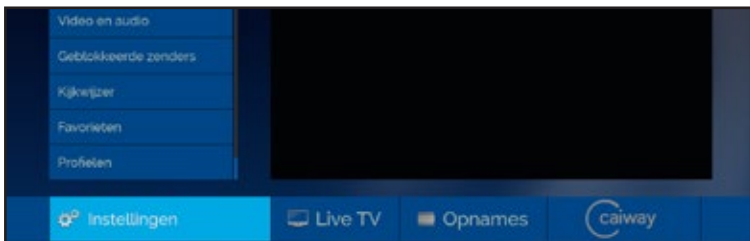
- Live TV, Radio luisteren, Gids bekijken en Teletekst.



- Mededelingen van Caiway lezen en Multiscreen TV.



- Diverse instellingen wijzigen (favoriete zenders, kijkwijzer, e.d.).





- Opnames (Geplande opnames en Opgenomen programma's).



## 2 TV-KIJKEN EN RADIO LUISTEREN

### 2.1 TV-ONTVANGER AAN- EN UITZETTEN

Wanneer de tv-ontvanger aanstaat, kunt u:

De tv-ontvanger uitzetten (standby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Druk op  van de afstandsbediening.</li> </ul>
De tv-ontvanger weer aanzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Druk nogmaals op  van de afstandsbediening.</li> </ul>

### 2.2 SCHAKELEN TUSSEN ZENDERS

Tijdens het tv-kijken en radio luisteren kunt u als volgt zenders kiezen:

Schakelen naar vorige/ volgende zender	<ul style="list-style-type: none"> <li>Druk op  / </li> </ul>
Intoetsen zendernummer met de cijfertoetsen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Druk op  - </li> </ul>
Schakelen naar vorige/ volgende zender via programmagids	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie "2.3 Programmagids bekijken" op pagina 7.</li> </ul>
Zoeken zender en voortgang programma via zenderlijst	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie "2.4 Zenderlijst en voortgang programma bekijken" op pagina 8.</li> </ul>
Automatisch schakelen tussen zenders met herinneringen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie "2.5 Automatisch schakelen tussen zenders" op pagina 9.</li> </ul>



## 2.3 PROGRAMMAGIDS BEKIJKEN

In de Elektronische Programmagids (EPG) kunt u het zenderaanbod tot drie dagen vooruit bekijken.

### 1. Druk op

Het programmaoverzicht van de huidige dag (en tijdstip) verschijnt.

De gele verticale balk geeft de voortgang van programma's aan.



Afbeelding 1. Elektronische Programmagids

### 2. In het programmaoverzicht kunt u:

Een dag terug schakelen	• Druk op 
Een dag vooruit schakelen	• Druk op 
Terugschakelen naar de huidige dag (en tijdstip)	• Druk op 
Lezen van uitgebreide informatie over een programma	• Kies een programma • Druk op 
Programma kijken of luisteren	• Kies een programma • Druk op 
Opnemen van een programma	• Kies een programma • Druk op 
Afsluiten EPG	• Druk op 

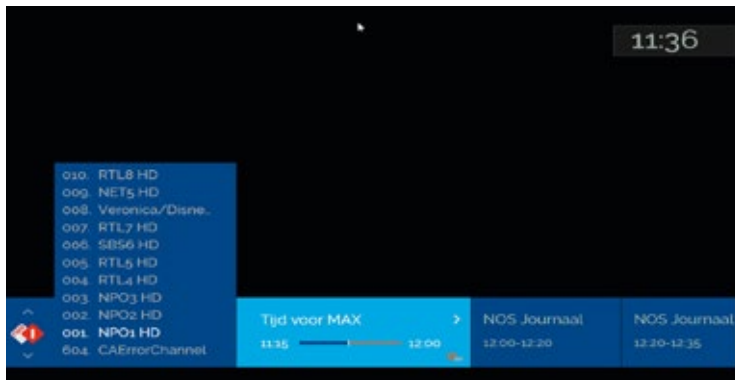
## 2.4 ZENDERLIJST EN VOORTGANG PROGRAMMA BEKIJKEN

De zenderlijst bevat een overzicht van alle zenders. Op een pagina worden maximaal 11 zenders tegelijk getoond. Per zender wordt het lopende en komende programma weergegeven.




De zenderlijst en de voortgang van een programma kunt u als volgt bekijken:

1. Druk op 

De zenderlijst verschijnt.



Afbeelding 2. Zenderlijst

2. Druk op  om de zenderlijst af te sluiten.
-  In de zenderlijst kunt u met  en  10 zenders vooruit en achteruit navigeren.

## 2.5 AUTOMATISCH SCHAKELEN TUSSEN ZENDERS

In de EPG kunt u een herinnering plaatsen voor een programma dat u wilt kijken. Dit stelt u als volgt in:

1. Druk op .  
Het programmaoverzicht van de huidige dag (en tijdstip) verschijnt.
2. Schakel met /// naar het programma waarvoor u een herinnering wilt plaatsen.
3. Druk op .  
De programma-informatie wordt getoond.



Afbeelding 3. Programma-informatie

4. Selecteer **Herinner me** en druk op .



Afbeelding 4. Programma-herinnering

- ① Er verschijnt een herinnering icoon voor het programma waarvoor u de herinnering heeft ingesteld.

Vlak voor het programma begint, komt de programma-herinnering in beeld. U moet een keuze maken om het programma te bekijken of te annuleren.



Afbeelding 5. Zender wisselen

## 2.6 PROGRAMMA-INFORMATIE BEKIJKEN

### 2.6.1 TIJDENS HET SCHAKELEN TUSSEN PROGRAMMA'S


Als u schakelt tussen zenders, verschijnt onder in beeld gedurende enkele seconden meer informatie over de zender. In dit informatieoverzicht vindt u de zendervoorkeuze, zender- en programmaam, tijdsduur van het programma en het geplande volgende programma. De donkerblauwe balk laat de voortgang van het programma zien.



Afbeelding 6. Programma-informatie na schakelen tussen programma's

## 2.6.2 TIJDENS HET KIJKEN OF LUISTEREN VAN EEN PROGRAMMA






Tijdens het bekijken of beluisteren van een programma kunt u ook uitgebreide informatie opvragen:

1. Druk op .  
De programma-informatie verschijnt.



Afbeelding 7. Uitgebreide programma-informatie


2. De programma-informatie kunt u:





Lezen	• Druk op  /  om te scrollen
Tekst selecteren	• Druk op  / 
Afsluiten	• Druk op 

## 2.7 LIVE TV PAUZEREN

Met interactieve tv hoeft u geen programma meer te missen. Tijdens het tv-kijken kunt u de uitzending pauzeren. Het programma wordt vanaf dat moment opgenomen.

Live tv pauzeren doet u als volgt:

1. Druk op .  
Het live programma wordt gepauzeerd.
2. U kunt nu:


Verder kijken	• Druk op 
Terugspoelen	• Druk op 
Vooruitspoelen	• Druk op 
Stoppen	• Druk op 

Als u het gepauzeerde programma wilt stoppen, krijgt u een melding in beeld. Druk op [Ja](#) om live tv te kijken of op [Nee](#) om terug te gaan naar het gepauzeerde programma.



Afbeelding 8. Gepauzeerd programma stoppen

## 2.8 TELETEKST OPVRAGEN

1. Druk tijdens tv-kijken op  Teletekst verschijnt.




Afbeelding 9. Teletekst



U kunt nu:

<a href="#">Naar de gewenste pagina</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toets het gewenste paginanummer in met de universele afstandsbediening.</li> </ul>
<a href="#">Naar de vorige/volgende pagina</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op </li> </ul>
<a href="#">Binnen de pagina naar het vorige/volgende scherm (subpagina)</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op </li> </ul>
<a href="#">Verder met tv-kijken</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op  of op </li> </ul>




## 2.9 VOLUME REGELEN

Het volume van uw tv-toestel en de tv-ontvanger kunt u regelen met de knoppen  en  op de universele afstandsbediening. Standaard is de afstandsbediening ingesteld op de tv-ontvanger. Het is mogelijk om de afstandsbediening in te stellen op uw tv-toestel.

## 2.9.1 VOLUMEREGELING OVERZETTEN NAAR TV

1. Druk gelijktijdig op de knoppen  en  van de universele afstandsbediening.
2. Houd deze knoppen ingedrukt tot de knop  twee keer knippert. De volumeregeling is nu overgezet naar de tv.

## 2.9.2 VOLUMEREGELING OVERZETTEN NAAR TV-ONTVANGER

1. Druk gelijktijdig op de knoppen  en  van de universele afstandsbediening.
2. Houd deze knoppen ingedrukt tot de knop  vier keer knippert. De volumeregeling is nu overgezet naar de tv-ontvanger.

Voor een uitgebreide beschrijving van het programmeren van uw afstandsbediening, zie "5.6 Programmeren van de Afstandsbediening" op pagina 36.



## 3 OPNEMEN EN AF SPELEN




### 3.1 PROGRAMMA OPNEMEN

U kunt tv-programma's op twee manieren opnemen:

- Opname starten terwijl u tv-kijkt.
- Een opname plannen in de EPG.

① Tijdens het opnemen kunt u gewoon naar andere zenders en programma's kijken.

#### 3.1.1 OPNAME STARTEN TERWIJL U TV-KIJKT

1. Schakel met  en  naar het programma dat u wilt opnemen.
2. Druk op 

Boven in beeld verschijnt de melding dat de opname is gestart.

De opname van Tijd voor MAX (11:42 – 12:05) is gestart

Afbeelding 10. Melding opname is gestart

#### 3.1.2 OPNAME PLANNEN

1. Druk op 
2. Schakel met  /  /  /  naar het gewenste programma.
3. Druk op 

Er verschijnt een rood bolletje ● bij het programma. De opname is nu gepland.

4. Druk weer op  om de opname te herhalen of de opname te verwijderen.



Afbeelding 11. Geplande opname

- De totale opnamecapaciteit is beperkt tot 75 uur (320 GB). Wanneer u een opname instelt waardoor de opnamelimiet wordt overschreden, krijgt u hiervan een melding.
- ❗ In de EPG verschijnt bij het overschrijden van de opnamelimiet een geel uitroepteken. Maak ruimte vrij om de opname(n) toch te kunnen maken.



ⓘ RTL Late Night






AMUSEMENT

Afbeelding 12. Melding overschrijden opnamelimiet

- ❗ De bewaartijd van uw opname is afhankelijk van de soort interactieve tv-ontvanger die u heeft. Bij een tv-ontvanger (Entone 465 of Entone 515) met een harde schijf, worden opnames zo lang bewaard tot u deze zelf verwijdert. Bij de tv-ontvangers Entone Kamai en Amino Aria worden opnames 1 jaar bewaard. Hierna worden de opnames automatisch verwijderd en zijn deze niet meer te bekijken.
- ❗ U kunt een opname alleen via EPG programmeren. Bij de Entone Kamai en Amino Aria start de opname standaard 1 minuut voor aanvang van het programma en eindigt 5 minuten na afloop van het programma op basis van de beschikbare EPG-informatie. Bij de Entone 465 en 515 kunt u zelf bepalen hoe lang van te voren en na eindigen van het programma de opname start.

## 3.2 PROGRAMMA AF SPELEN

U kunt opgenomen programma's en programma's die op dat moment opgenomen worden, afspelen.

- Druk op  op uw afstandsbediening.
  - Schakel naar tv opnames met  /  en druk op .
  - Selecteer de opname die u wilt afspelen en druk op .
- De opname wordt afgespeeld.



Afbeelding 13. Opnamelijst

- ① U kunt ook op genre selecteren. Schakel met / naar genres en schakel met / naar het genre waarin u een programma wilt afspelen en druk op .

#### 4. U kunt nu:

Afspelen pauzeren en hervatten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op  om het afspelen te pauzeren.</li> <li>• Druk op  om het afspelen te hervatten.</li> </ul>
Afspelen stoppen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op </li> </ul> <p>① Door op  te drukken, stopt het afspelen en verlaat u de opname. Bij hernieuwd afspelen kunt u kiezen of u de opname vanaf het begin wilt zien, of vanaf het moment waar u gestopt bent met kijken.</p>
Fragmenten overslaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op /  om in fragmenten door de opname te springen.</li> <li>• Druk op : spring 10 sec terug</li> <li>• Druk op : spring 30 sec vooruit</li> </ul>
Voor- en achteruit spoelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op  om vooruit te spoelen.</li> <li>• Druk op  om achteruit te spoelen.</li> </ul>




### 3.3 HUIDIGE OPNAME AANPASSEN

1. Schakel met  naar het programma dat u opneemt.
2. Druk op 

Het volgende scherm verschijnt.




Afbeelding 14. Huidige opname aanpassen

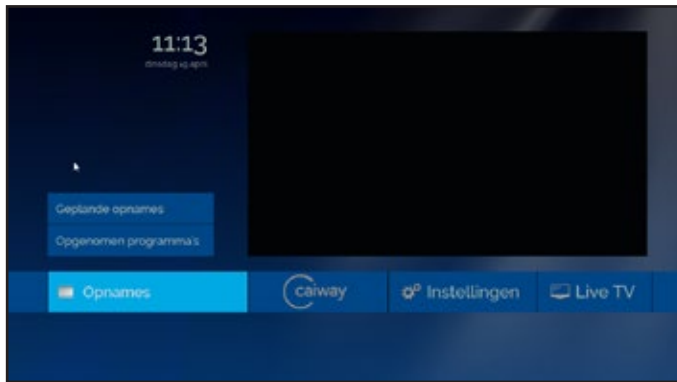
3. Schakel met  naar één van de volgende acties:
  - Schakel met  naar de gewenste herhaling.
  - Het huidige scherm sluiten.
  - De huidige opname verwijderen.
4. Selecteer sluiten en druk op  om de actie te bevestigen.



Afbeelding 15. Opname herhalen




## 3.4 OPNAMES BEHEREN

Druk op  en ga naar [Opnames](#).



Afbeelding 16. Overzicht van de Mediatheek

### 3.4.1 GEPLANDE OPNAMES




1. Selecteer [Geplande opnames](#) met  en druk op .
2. Selecteer de gewenste opname met , druk op  en schakel met  naar één van de volgende acties:
  - Omschrijving: bekijk de omschrijving van de geplande opname.
  - Verwijderen: verwijder de gekozen geplande opname.
  - Terug: ga terug naar de lijst met geplande opnames.
  - Sluiten: sluit het huidige venster.

## 4 REPLAY TV

Met Replay TV kunt u een programma opnieuw opstarten zolang het nog bezig is. Ook kunt u uitzendingen tot wel 7 dagen terugkijken.









### 4.1 LIVE PROGRAMMA AF SPELEN VANAF BEGIN

Zolang een programma bezig is, kunt u het programma vanaf het begin terugkijken.

1. Druk op  .  
De programmagids verschijnt. Het programma dat u nu aan het kijken bent, staat uitgelicht.
2. Druk op  en selecteer daarna [Afspelen vanaf begin](#).
3. Druk op  .

Het programma wordt nu vanaf het begin afgespeeld.

## 4.2 PROGRAMMA'S TERUGKIJKEN

1. Druk op . De programmagids verschijnt.
2. Selecteer het gewenste programma met ///.
- ① Druk op  en  om versnelt door de dagen heen te bladeren.
3. Druk op  om terug te gaan naar huidige programmering.

Met Replay TV kunt u kiezen uit meer dan 50 zenders.

Aan de blauwe pijl  kunt u zien of de zender geschikt is voor Replay TV.

Programma's die u terug kunt kijken zijn wit uitgelicht.



Afbeelding 17. Beschikbare zenders en programma's

## 5 PERSOONLIJKE VOORKEUREN INSTELLEN

### 5.1 VIDEO- EN AUDIOINSTELLINGEN WIJZIGEN




Voor een optimaal tv-beeld en geluid kunt u een aantal instellingen voor beeldweergave en geluid aanpassen. Zo kunt u bijvoorbeeld instellen wat de beeldverhouding van uw tv is.

Het instellen van persoonlijke voorkeuren gaat als volgt:

1. Druk op  en ga naar [Instellingen - Video en Audio](#).



Afbeelding 18. Video- en audioinstellingen

2. Schakel in [Video en Audio](#) met  naar de gewenste instelling.
3. Wijzig de instelling: schakel met  door de lijst met mogelijke instellingen (zie volgende pagina), kies de gewenste instelling.
4. Druk op  om op te slaan.
5. Druk op  om af te sluiten.



## MOGELIJKE INSTELLINGEN

Menu taal	Taal van het menu van de tv-ontvanger.
Ondertiteling	Taal van de ondertiteling. Deze instelling is van toepassing op alle zenders. Voor zenders waar de betreffende taal niet beschikbaar is, wordt automatisch de beschikbare taal van de ondertiteling gekozen. Dit kan voorkomen bij Duitse en Franse zenders.
Audio taal	Hier kunt u de audio taal van uw keuze selecteren.
Info weergave tijd	Aantal seconden dat de informatiebalk van een zender zichtbaar in beeld is. Mogelijke keuzes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 seconden</li> <li>• 5 seconden</li> <li>• 7 seconden</li> <li>• 10 seconden</li> <li>• 20 seconden</li> <li>• 30 seconden</li> </ul>
EPG tijdslot	Aantal uren zichtbaar in de EPG. Mogelijke keuzes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 uur</li> <li>• 3 uur</li> <li>• 4 uur</li> <li>• 5 uur</li> </ul>
Mijn tv scherm	Schermmverhouding van uw tv-toestel. Mogelijke keuzes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4:3</li> <li>• 16:9 (breedbeeld)</li> </ul>

<p>4:3 beeldverhouding</p> <p>16:9 beeldverhouding</p>	<p>Programma's die in een andere schermverhouding worden uitgezonden heeft u de volgende keuzemogelijkheden:</p> <p>4:3 beeldmateriaal op een 16:9 tv-toestel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgerekt</li> <li>• Horizontale zwarte balken</li> <li>• Opgeblazen</li> </ul> <p>16:9 beeldmateriaal op een 4:3 tv-toestel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgerekt</li> <li>• Verticale zwarte balken</li> <li>• Opgeblazen</li> </ul>
<p>Audio uitgang</p>	<p>Type audio dat gebruikt wordt voor het beluisteren van het geluid.</p> <p>Mogelijke keuzes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stereo Altijd te gebruiken, ongeacht de aansluitingen die u voor audio en video gebruikt.</li> <li>• Digitaal AC3 Alleen te gebruiken voor 5.1 geluid in combinatie met een optische audiokabel.</li> </ul>
<p>Resolutie</p>	<p>Beeldkwaliteit van uw tv.</p> <p>Mogelijke keuzes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SD (voor oudere tv-toestellen)</li> <li>• HD (HD ready tv of HD tv)</li> </ul>
<p>Automatische vergrendeling</p>	<p>Automatische vergrendeling van geblokkeerde zenders en de menuinstellingen van de tv-ontvanger nadat u de tv-ontvanger heeft vrijgegeven.</p> <p>Standaard gebeurt dit na 15 minuten. U kunt deze tijdsduur aanpassen.</p> <p><b>i</b> Deze instelling is pas zichtbaar nadat u de tv-ontvanger één keer heeft vrijgegeven.</p>

## 5.2 TV-KIJKEN BEVEILIGEN

U kunt de toegang tot bepaalde zenders en programma's beveiligen met een pincode. Ook is een aantal menu-instellingen beveiligd met een pincode.




### 5.2.1 HOOFDPINCODE WIJZIGEN

Bij de bevestiging van uw abonnement heeft u van Caiway een pincode toegestuurd gekregen per post. U kunt deze pincode als volgt wijzigen:

1. Druk op  ga naar [Instellingen - Hoofdpincode](#).



Afbeelding 19. Hoofdpincode

2. Vul uw huidige en nieuwe pincode in.
3. Vul nogmaals uw nieuwe pincode in (ter controle) en druk op .
4. Druk nogmaals op de  knop om de nieuwe pincode te bewaren en te activeren.
5. Druk op  om terug te keren naar het menu of het menu af te sluiten.

## 5.2.2 ZENDERS BLOKKEREN

1. Druk op  en ga naar **Instellingen - Geblokkeerde zenders**.






Voer uw pincode in en druk op .

De tv-ontvanger wordt vrijgegeven voor een bepaalde tijd, daarna wordt de tv-ontvanger automatisch weer vergrendeld. Standaard staat deze tijd op 15 minuten ingesteld. De automatische vergrendelingstijd is te wijzigen via de optie 'Automatische vergrendeling' (zie "5.2.7 Automatische vergrendeling aanpassen" op pagina 30). Het zenderoverzicht verschijnt.



Afbeelding 20. Overzicht van geblokkeerde en niet-geblokkeerde zenders

2. U kunt nu:

<p>Zenders blokkeren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schakel naar een zender</li> <li>• Druk op </li> <li>• Voor de zender verschijnt een </li> </ul> <p> Caiway heeft al een aantal zenders geblokkeerd. U kunt deze zelf weer vrijgeven.</p> <p><b>Let op!</b> Wanneer u de tv-ontvanger herstart zullen deze zenders weer geblokkeerd zijn.</p>
<p>Zenders vrijgeven</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schakel naar een zender</li> <li>• Druk op </li> </ul> <p>Het  verdwijnt</p>

3. Druk op  om het menu af te sluiten.

### 5.2.3 PROGRAMMA'S BLOKKEREN OP LEEFTIJD (KIJKWIJZER)



U kunt programma's die volgens de Kijkwijzer alleen geschikt zijn voor kinderen/kijkers boven een bepaalde leeftijd beveiligen met een pincode.

De volgende onderverdeling wordt in Nederland gehanteerd:

 = Niet schadelijk/Alle leeftijden	 = Geweld
 = Let op met kinderen tot 6 jaar	 = Angst
 = Let op met kinderen tot 9 jaar	 = Seks
 = Let op met kinderen tot 12 jaar	 = Discriminatie
 = Let op met kinderen tot 16 jaar	 = Drugs- en alcoholmisbruik
	 = Grof taalgebruik

- ① Stel de Kijkwijzer zodanig in dat alleen programma's geschikt voor kinderen zonder pincode bekeken kunnen worden.  
Zie ook [www.kijkwijzer.nl](http://www.kijkwijzer.nl) voor meer informatie.

Om ervoor te zorgen dat uw kind van 10 jaar alleen programma's kijkt die geschikt zijn voor kinderen jonger dan 12 jaar, stelt u de Kijkwijzer als volgt in:

1. Druk op  en ga naar [Instellingen - Kijkwijzer](#).
2. Voer uw pincode in en druk op .

De tv-ontvanger wordt vrijgegeven voor een bepaalde tijd. Daarna wordt de tv-ontvanger weer automatisch vergrendeld. Standaard staat deze tijd op 15 minuten ingesteld. De automatische vergrendelingstijd is te wijzigen via de optie 'Automatische vergrendeling' (zie "5.2.7 Automatische vergrendeling aanpassen" op pagina 30).



Afbeelding 21. Kijkwijzer



3. De Kijkwijzer verschijnt.
4. Kies de leeftijds grens en bevestig dit met **OK**. Programma's met een hogere leeftijds grens kunt u bekijken door eerst de pincode in te voeren.
5. Druk op **ESC** om het menu af te sluiten.

#### 5.2.4 GEBLOKKEERDE ZENDER BEKIJKEN

Wanneer u naar een geblokkeerde zender schakelt, krijgt u de melding 'Geblokkeerde zender Druk op **OK** om te deblokkeren.' Druk op **OK**, voer uw pincode in en druk nogmaals op **OK**. De zender is nu gedeblokkeerd zolang u deze blijft kijken. Wanneer u schakelt naar een andere zender wordt deze weer automatisch geblokkeerd.

## 5.2.5 HANDMATIG VRIJGEVEN VAN DE TV-ONTVANGER

Geblokkeerde zenders en de functies 'Het blokkeren van zenders' en 'Kijkwijzer' zijn beveiligd met een pincode. Nadat u de pincode heeft ingevoerd bij het aanroepen van deze zenders of functies zijn deze niet meer beveiligd en worden deze na een vooraf ingestelde tijd weer automatisch vergrendeld. Standaard staat deze tijd 15 minuten ingesteld. Het is ook mogelijk alle geblokkeerde zenders en functies tegelijk vrij te geven. Dit doet u als volgt:

1. Druk op  en ga naar [Instellingen - Ontvanger vergrendelen / Ontvanger vrijgeven](#).
2. Voer uw pincode in en druk op .

De tv-ontvanger is vrijgegeven en wordt na een vooraf ingestelde tijd weer automatisch vergrendeld.



Afbeelding 22. Ontvanger vergrendeld

## 5.2.6 HANDMATIG VERGRENDELEN VAN DE TV-ONTVANGER


Wanneer u de tv-ontvanger handmatig wil vergrendelen binnen de ingestelde automatische vergrendelingstijd doet u dit als volgt:

1. Druk op  en ga naar [Instellingen - Ontvanger vergrendelen / Ontvanger vrijgeven](#).
2. Druk op .

De tv-ontvanger is weer vergrendeld.

## 5.2.7 AUTOMATISCHE VERGREDELING AANPASSEN



Standaard wordt de tv-ontvanger bij ontgrendeling automatisch na 15 minuten weer vergrendeld. Het is mogelijk deze tijd aan te passen of de automatische vergrendeling volledig uit te schakelen. Dit doet u als volgt:

1. Druk op  en ga naar [Instellingen - Ontvanger vergrendelen / Ontvanger vrijgeven](#).
2. Voer uw pincode in en druk op   
De tv-ontvanger is nu vrijgegeven voor de vooraf ingestelde bovengenoemde tijd.
3. Ga nu naar [Instellingen - Video en audio](#).
4. De optie [Automatische vergrendeling](#) is nu beschikbaar.
5. Kies hier nu de gewenste tijd of voor de optie 'Nooit' of 'Op stand-by'.
6. Druk op  om het menu af te sluiten.
7. De instellingen worden nu automatisch opgeslagen.

## 5.3 STEL UW FAVORIETENLIJST SAMEN

Zenders die u vaak bekijkt, kunt u in een favorietenlijst zetten. U kunt meer favorietenlijsten samenstellen. Zo kan iedereen bij u thuis zijn of haar eigen favorietenlijst opvragen.

Een favorietenlijst maakt u als volgt aan:

1. Druk op  en ga naar [Instellingen - Favorieten](#).  
Of druk de  knop om direct naar de favorieten zenderlijst te gaan.  
De favorieten zenderlijst verschijnt.









Afbeelding 23. Favorieten alle zenders


2. In de favorieten zenderlijst kunt u:

Zenders toevoegen

- In de kolom Actieve lijst: kies Favorieten.
- In de kolom Alle zenders schakel met  naar de gewenste zenders en druk op  om deze in de favorietenlijst op te nemen.

Zenders verwijderen  
(alleen mogelijk  
voor zenders in de  
favorietenlijst)






- In de kolom Favorieten: kies de zender die u wilt verwijderen.
- Druk op  .

3. Druk op  om het menu af te sluiten.



Afbeelding 24. Te kiezen favorieten


## 4. U kunt nu:

Schakelen tussen uw favoriete zenders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op  en  of gebruik de  -  toetsen van uw afstandsbediening.</li> <li>ⓘ Dit werkt alleen als u in de favorietenlijst de optie Favorieten in de kolom Actieve lijst heeft gekozen.</li> </ul>
Terug naar de complete lijst met zenders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Open de favorietenlijst</li> <li>• Kies in de kolom <a href="#">Actieve lijst</a> voor <a href="#">Alles</a>.</li> <li>• Druk op </li> <li>• U kunt nu met uw afstandsbediening schakelen tussen alle zenders.</li> </ul>

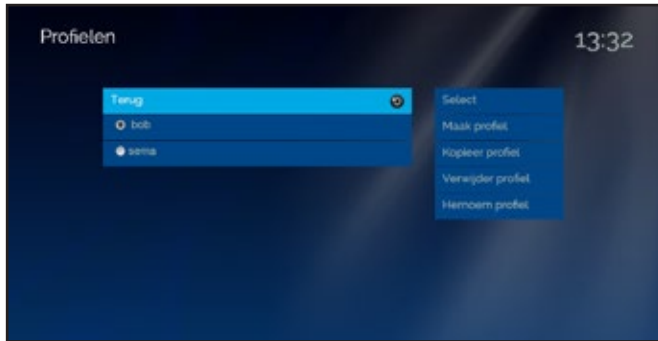
## 5.4 PROFIELEN GEBRUIKEN

De bediening van uw tv-ontvanger en tv kunt u afstemmen op verschillende gebruikers. Zo kunt u bijvoorbeeld afzonderlijke favorietenlijsten maken voor iedereen bij u thuis. Daarnaast kunt u ook taalinstellingen en overige video- en audioinstellingen vastleggen per gebruiker.

Om dit mogelijk te maken kunt u gebruikmaken van profielen. Standaard is één gebruikersprofiel beschikbaar. U kunt hier meer profielen aan toevoegen. Dit doet u als volgt:

1. Druk op  en ga naar **Instellingen - Profielen**.



Het overzicht met beschikbare profielen verschijnt.



Afbeelding 25. Overzicht met beschikbare profielen

2. U kunt nu:

Toevoegen van een nieuw profiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Druk op </li> </ul>
Kopiëren van een bestaand profiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecteer het gewenste profiel en bevestig met </li> <li>• Druk op </li> <li>• Hernoem het profiel</li> </ul>
Hernoemen van een profiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kies het profiel dat u wilt hernoemen.</li> <li>• Druk op  en kies Hernoem profiel.</li> <li>• Wijzig de profielnaam met de toetsen  -  op de afstandsbediening en druk op </li> </ul>
Verwijderen van een profiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kies het profiel dat u wilt verwijderen.</li> <li>• Druk op </li> </ul>

3. Activeer het profiel: kies het profiel en druk op 
4. Druk op  om het menu te sluiten.

## 5. U kunt nu:

Favorietenlijst maken voor het gekozen profiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schakel met / naar Favorieten en druk op </li> <li>• Stel de favorietenlijst samen voor het profiel (zie "5.3 Stel uw favorietenlijst samen" op pagina 30).</li> </ul>
Taalinstellingen vastleggen voor het gekozen profiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schakel met / naar Video en Audio en druk op </li> <li>• Stel de taalinstellingen in voor het profiel.</li> </ul>
Overige video- en audioinstellingen vastleggen voor het gekozen profiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schakel met / naar Video en Audio en druk op </li> <li>• Stel de overige video- en audioinstellingen in voor het profiel (zie "5.3 Stel uw favorietenlijst samen" op pagina 30).</li> </ul>

6. Druk op  om het menu af te sluiten.



## 5.5 FABRIEKSINSTELLINGEN HERSTELLEN

Mocht u terug willen naar de oorspronkelijke fabrieksinstellingen volg onderstaande stappen. Dit heeft geen gevolgen voor opgenomen programma's.

1. Druk op  en ga naar [Instellingen - Herstel fabrieksinstellingen](#).



Afbeelding 26. Herstel fabrieksinstellingen

2. Vul uw pincode in.
3. Vul nogmaals uw pincode in (ter controle) en druk op . De instellingen van uw tv-ontvanger worden teruggezet naar de fabrieksinstellingen.
4. Druk op  om terug te keren naar het menu of om het menu af te sluiten.

## 5.6 PROGRAMMEREN VAN DE AFSTANDSBEDIENING




### 5.6.1 PROGRAMMEREN VAN UW TV-TOESTEL

De afstandsbediening is standaard ingesteld voor het gebruik met een Philips tv-toestel. Als u een ander merk tv-toestel heeft, dan staat hieronder beschreven hoe u dat kunt doen.

1. Zorg ervoor dat het tv-toestel dat u wilt bedienen aan staat (niet in de stand-by stand).
2. Zoek de code voor uw tv-toestel in de codelijst (zie "9 Codelijst tv-toestel" op pagina 44).

In deze lijst zijn de meest voorkomende toestellen opgenomen.

Staat uw toestel er niet bij, kijk dan op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice) of neem contact met ons op via onze Klantenservice 088 2249 111.

3. Houd de  en de  knop tegelijk ingedrukt totdat de  knop twee keer knippert.

U hoeft de afstandsbediening daarbij niet op de tv te richten.

4. Toets de 4-cijferige tv code in met behulp van de cijferknoppen. Wanneer u een geldige code heeft ingevoerd, knippert de  knop twee keer.
5. Richt nu de afstandsbediening op uw tv-toestel en druk op de  knop. Wanneer uw tv-toestel op stand-by gaat, bent u klaar met het programmeren van de afstandsbediening voor uw tv-toestel en kunt u verder gaan met het programmeren van uw digitale tv-ontvanger.
6. Wanneer de tv niet op stand-by gaat, heeft u niet de juiste code ingevoerd.
7. Sommige tv-toestellen gaan niet meer uit de stand-by stand door het gebruiken van de  knop. Om de tv uit de stand-by stand te halen dient u een willekeurige cijferknop te gebruiken. Wanneer uw tv-toestel niet reageert op de afstandsbediening volgt u stap 1 t/m 5 nogmaals met een andere code uit de codelijst. Sommige codes zijn vrijwel hetzelfde. Als uw tv-toestel niet reageert of niet juist functioneert probeer dan een andere code uit de lijst bij het merk van uw toestel.

## 6 ONDERHOUD

### 6.1 APPARATUUR REINIGEN

Neem de tv-ontvanger af met een antistatische droge doek. Maak het apparaat nooit schoon met water of andere (chemische) middelen. Zo kunt u het apparaat beschadigen.

### 6.2 BATTERIJEN

De afstandsbediening maakt gebruik van twee "1,5V R6 AA" batterijen. Plaats de batterijen als volgt in de afstandsbediening:

1. Schuif de batterijkap aan de onderkant van de afstandsbediening naar beneden.
2. Leg de batterijen op de juiste wijze in de afstandsbediening. Let op de aanduidingen + en – in het batterijvak.
3. Schuif de batterijkap terug op de afstandsbediening totdat u een zachte klik hoort.

### 6.3 EINDE GEBRUIKSDUUR APPARATUUR

U heeft de ontvangen apparatuur in huur.

Bij opzegging van uw glaspakket of als de apparatuur defect is, dient u dit eerst te melden bij de Caiway Klantenservice. Vermeld bij een retour altijd de volgende gegevens: reden van retourneren, naam, adres, postcode en telefoonnummer.

Retouradres:

Caiway Diensten BV  
Antwoordnummer 10010  
2670 VB Naaldwijk

## 7 TELEVISIE - VEELGESTELDE VRAGEN

### BIJ DE EERSTE KEER AANZETTEN VAN DE TV-ONTVANGER KRIJG IK GEEN SOFTWARE UPDATE, MAAR DIRECT BEELD. KLOPT DIT?

Dit betekent dat de tv-ontvanger reeds over de meest recente software versie beschikt.

### IK KRIJG GEEN BEELD OP MIJN TV-TOESTEL. WAT KAN IK DOEN?

De tv-ontvanger start na aansluiting automatisch op. Zet de tv-ontvanger tijdens het opstarten niet uit. Het opstarten van de tv-ontvanger kan tot 15 minuten duren. Er kunnen namelijk automatische software updates plaatsvinden. Dit is te herkennen aan het knipperen van het blauwe standby knopje aan de voorzijde van de tv-ontvanger. De tv-ontvanger is volledig opgestart als het blauwe standby lampje continu brandt en een tv-zender in beeld is.

Mocht u na maximaal 15 minuten nog geen beeld krijgen, herstart dan eerst de tv-ontvanger door deze 5 minuten van de stroom te halen. Sluit deze vervolgens weer aan en wacht tot de tv-ontvanger is opgestart. Mocht u nog geen beeld krijgen controleer dan of de tv-ontvanger goed is aangesloten op het glasmodem en uw televisie (zie installatiehandleiding).

### IK ZIE ZWARTE BALKEN OP MIJN SCHERM, HOE KRIJG IK HET SCHERM BEELDVULLEND?

- Controleer de beeldinstellingen voor uw tv (zie "5.1 Video- en audioinstellingen wijzigen" op pagina 22).
- Oude uitzendingen (4:3 formaat) die afgespeeld worden door een HD-zender worden niet beeldvullend weergegeven. Hierdoor krijgt u zwarte balken links en rechts, dat is normaal.

### MIJN TV-ONTVANGER DOET HET NIET MEER; WAT MOET IK DOEN?


Als uw tv-ontvanger het niet meer doet, moet u dit melden bij de Caiway Klantenservice.



### WAT MOET IK MET MIJN DEFECTE TV-ONTVANGER DOEN?

De tv-ontvanger heeft u in huur en is eigendom van Caiway. Uw defecte tv-ontvanger dient u retour te sturen. Zie "6.3 Einde gebruiksduur apparatuur" op pagina 37.

### HOE ZET IK DE TV-ONTVANGER UIT?

U kunt de tv-ontvanger niet uitzetten. U kunt hem op standby zetten met de standby-knop  op de afstandsbediening.

### DE GESPROKEN TAAL OP DE ZENDER IS NIET JUIST

Controleer de audio taalinstellingen van de tv-ontvanger.

### DE ONDERTITELING IS NIET IN DE JUISTE TAAL

Controleer de ondertitelinginstellingen van de tv-ontvanger.

### IK BEN MIJN PINCODE VERGETEN

U kunt een nieuwe pincode aanmaken via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl).

### IK HEB EEN TWEDE INTERACTIEVE TV-ONTVANGER. WERKT DIT OP DEZELFDE MANIER ALS MIJN EERSTE TV-ONTVANGER?


Ja, de tweede tv-ontvanger werkt grotendeels hetzelfde als uw eerste tv-ontvanger. Wanneer u bijvoorbeeld opnames programmeert op de eerste tv-ontvanger, wordt deze opname binnen 5 minuten zichtbaar op de tweede tv-ontvanger. Dit geldt ook voor andere instellingen zoals het blokkeren van zenders, het instellen van een leeftijdsgrens of het samenstellen van een favorietenlijst.

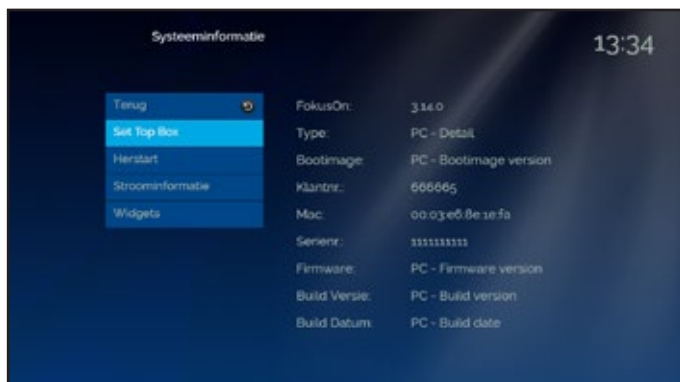
## 8 TELEVISIE PROBLEMEN OPLOSSEN

De meest voorkomende problemen met HD televisie zijn makkelijk te verhelpen. Hieronder staan enkele problemen beschreven. Kijk voor meer tips en oplossingen op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice).



### 8.1 SYSTEEMINFORMATIE BEKIJKEN

Voor het vinden van de oorzaak bij storingen kan de Klantenservice van Caiway u vragen naar de systeem informatie van uw tv-ontvanger. Deze informatie kunt u als volgt opvragen:

1. Druk op  en ga naar [Instellingen - Systeem informatie](#). De informatie over uw systeem verschijnt. De informatie op uw scherm kan afwijken van de hieronder getoonde informatie.



Afbeelding 27. Systeem informatie


2. Druk op  om terug te keren naar het menu of  om het menu af te sluiten.

## 8.2 TV-ONTVANGER

### ER BRANDT GEEN LAMPJE MEER OP DE TV-ONTVANGER

- Controleer de stroomkabel.
- Controleer of de UTP-kabel in de tv-ontvanger zit, en in de juiste poort van het glasmodem is aangesloten (zie installatiehandleiding).

### DE TV-ONTVANGER IS AAN, MAAR IK HEB GEEN BEELD

- Controleer of de radio-functie aanstaat .
- Zet de televisie op de juiste A/V ingang/input.
- Controleer of de tv-ontvanger op de juiste ingang/input van de tv is aangesloten.
- Controleer of de HDMI-kabel of DIN-to-SCART-kabel goed is aangesloten.
- Haal de stroom van het glasmodem af en zet deze er na 1 minuut weer op.
- Wacht tot het glasmodem weer online is.
- Doe hierna hetzelfde met de tv-ontvanger.

### GEEN GELUID OP ALLE ZENDERS

- Mocht er een geluidsinstallatie gebruikt worden, controleer of deze aanstaat.
- Stel de universele afstandsbediening in zodat deze het geluid van de tv-ontvanger bedient (zie "2.9 Volume regelen" op pagina 13). Zet het geluid van de tv-ontvanger harder.
- Controleer of het volume van het tv-toestel hard genoeg of op mute staat.

### DE TV-ONTVANGER BLIJFT HANGEN OP "BEZIG MET LADEN"

- Controleer of de UTP-kabel in de juiste poort van het glasmodem zit.
- Controleer of de UTP-kabel in uw tv-ontvanger zit.
- Haal de stroom van het glasmodem af en zet deze er na 1 minuut weer op.
- Wacht tot het glasmodem weer online is.
- Doe hierna hetzelfde met de tv-ontvanger.

### 8.3 IK KRIJG DE MELDING TE ZIEN: 'UNABLE TO CONNECT TO THE DHCP SERVER'

Als u uw tv-ontvanger voor het eerst aansluit op het glasmodem kan het 15 minuten duren voordat de tv-ontvanger een IP adres toegewezen krijgt. In dat geval is het mogelijk dat u deze melding krijgt. Als deze melding na 15 minuten niet verdwenen is, volg onderstaande stappen.

- Controleer of de UTP-kabel in de juiste poort van het glasmodem zit.
- Controleer of de UTP-kabel in uw tv-ontvanger zit.
- Haal uw tv ontvanger en het glasmodem beiden 1 minuut van het stroom af.
- Zet eerst het glasmodem weer op het stroom.
- Zet, nadat het glasmodem volledig opgestart is, uw tv-ontvanger op het stroom.

### 8.4 IK HEB SLECHT BEELD, GEEN BEELD, BLOKKERIG OF STILSTAAND BEELD

- Controleer of alle kabels goed zijn aangesloten.
- Haal het glasmodem van de stroom af en zet deze er na 1 minuut weer op.

Blijft uw beeld slecht?

Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

### 8.5 IK HEB WEL BEELD, MAAR GEEN GELUID

- Controleer of het geluid op uw televisie of tv-ontvanger niet uit (Mute) staat, en de beide volumes op hoger dan nul staan.
- Controleer of de kabel tussen de tv-ontvanger en uw televisie goed is aangesloten of beschadigd is.

## 8.6 IK HEB WEL GELUID, MAAR ZIE ALLEEN HET CAIWAY-LOGO

Heeft u wel geluid en ziet u een blauw beeld? Dan staat uw tv-ontvanger mogelijk op digitale radio.

Druk op de afstandsbediening op  om over te schakelen naar tv.

## 8.7 DE TV-ONTVANGER REAGEERT NIET OP DE AFSTANDSBEDIENING

Als uw tv-ontvanger niet reageert op de afstandsbediening kan het zijn dat:

- De batterijen van de afstandsbediening leeg zijn. Vervang deze door nieuwe batterijen (zie "6.2 Batterijen" op pagina 37).
- De tv-ontvanger is vastgelopen. Reset de tv-ontvanger: haal de stekker minimaal 1 minuut uit het stopcontact.

## 8.8 IK ZIE ZWARTE BALKEN OP MIJN SCHERM, HOE KRIJG IK HET SCHERM BEELDVULLEND?

- Controleer de beeldinstellingen voor uw televisie. HD-uitzendingen worden uitgezonden in het beeldformaat 16:9. Als uw televisie een ander formaat heeft, kunt u afhankelijk van uw televisie het beeld oprekken. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw televisie.
- Oude uitzendingen (4:3 formaat), die afgespeeld worden op een HD-zender, worden niet beeldvullend weergegeven. Hierdoor krijgt u zwarte balken links en rechts, dat is normaal.

## 8.9 IK ZIE GROEN/ROOD BEELD

De oorzaak ligt vaak aan de bekabeling tussen uw tv-ontvanger en televisie. Controleer of de kabel goed is aangesloten of defect is.

## 9 CODELIJST TV-TOESTEL

<b>Merk</b>	<b>Codes</b>
Overig	0037 1037 0714 1667 0208 0634 2007 1585 0668 1576 2106 0556 1865 0620 1645 1457 0698 1324 0609 2032 1208 0661 0576 1652 1556 1539 0578 1481 1484 1983
Grundig	0195 1223 2890 2625 2663 0443 0191 1582 2125 2127 0556
LG	2182 1423 1840 0178 0714 1637 1663 1842 1305 1721 1265 0715
Panasonic	1636 0650 1650 0512 0633 1884 0790 1836 0226 1310
Philips	0556 1506 0037 1887 1583 1744 2800 0605 2015 1455 1495 1454
Samsung	2051 0812 0618 0587 0644 1458 1619 0556 1249 1630 0814 0766
Sharp	1659 0093 0653 1193 1818 2402 2214 0818 1653 1393 0036
Sony	1825 1505 1651 0011 2778 1685 1751 1625 1010 0036 0000 0810
Thomson	0625 0560 0343 0287 0109 1588 0335 0047 0037 0349
Toshiba	1508 0508 1289 2732 1243 1037 1656 1156 1704 0832 0714

# 10 EXTRA INSTELLINGEN VOOR INTERNET

## 10.1 WACHTWOORD WIJZIGEN

U kunt uw wachtwoord voor internet op twee manieren wijzigen.

- Via uw servicepagina 'Mijn Caiway':
  1. Ga in uw internet-browser naar [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl).
  2. Log in met uw Caiway klantcode of uw gekozen gebruikersnaam en wachtwoord.
  3. Klik op [Zelf regelen](#) en vervolgens op [Internet](#).
  4. Wijzig uw wachtwoord in de tab [Wachtwoord wijzigen](#).
- Via de Caiway Klantenservice.

U kunt hiervoor telefonisch contact opnemen, of het contactformulier gebruiken op de website ([www.caiway.nl](http://www.caiway.nl)).

Caiway stuurt naar uw huisadres per post een nieuw wachtwoord toe.

## 10.2 EXTRA E-MAILADRESSEN AANMAKEN

U kunt eventueel extra e-mailadressen aanmaken. Het maximum aantal e-mailadressen is vijf.

1. Ga in uw internet-browser naar [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl).
  2. Log in met uw Caiway klantcode of uw gekozen gebruikersnaam en wachtwoord.
  3. Klik op [Zelf regelen](#).
  4. Klik onder Beheer je e-mailadressen op [Extra e-mailadres](#).
  5. Typ het gewenste e-mailadres en wachtwoord in.
  6. Klik op [Mailbox aanmaken](#).
- Het aangemaakte e-mailadres is direct actief.

## 10.3 E-MAILPROGRAMMA INSTELLEN

De instellingen voor diverse e-mailprogramma's, zoals bijvoorbeeld Outlook, vindt u op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice).



# 11 INTERNET PROBLEMEN OPLOSSEN



## Let op

De meest voorkomende problemen met internet zijn op te lossen door het glasmodem te resetten. Hieronder zijn de meest voorkomende storingen beschreven.

### 11.1 HET PWR / LAMPJE BRANDT NIET

1. Controleer of de stekker in het stopcontact zit.
2. Controleer of er stroom zit op het stopcontact.

### 11.2 HET WAN / LAMPJE BRANDT NIET

- Reset het glasmodem als volgt:
  1. Haal de stekker minimaal 1 minuut uit het stopcontact.
  2. Als u ook een Wifi-router gebruikt, haal ook deze stekker uit het stopcontact.
  3. Herstart uw pc.
  4. Steek de stekker van het glasmodem weer in het stopcontact en wacht totdat het glasmodem geheel is opgestart.
  5. Sluit uw Wifi-router weer.
- Uw glasmodem is online als het -lampje, -lampje en M1 / i1-lampje branden. Komt het glasmodem niet online?  
Raadpleeg indien mogelijk [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice) of er storingen of werkzaamheden zijn. Is er geen storing bekend neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

### 11.3 MIJN COMPUTER KAN GEEN CONTACT MAKEN MET INTERNET, HET PWR / LAMPJE, WAN / LAMPJE EN M1 / i1 LAMPJE BRANDEN WEL

Reset eerst het glasmodem zoals hierboven beschreven.  
Controleer vervolgens uw netwerkinstellingen.

In Windows 8 doet u dit als volgt:

1. Klik op de startknop (linksonder in uw scherm) en vervolgens op de optie Configuratiescherm.
2. Klik op Netwerkcentrum.
3. Klik Adapterinstellingen wijzigen (links in het scherm).
4. Klik met de rechtermuisknop op de door u gebruikte LAN-verbinding.
5. Klik in het geopende menu op [Eigenschappen](#).
6. Selecteer de optie [Internet Protocol versie 4 \(TCP/IPv4\)](#) door er eenmaal op te klikken.
7. Klik op de knop [Eigenschappen](#).
8. Selecteer de optie [Automatisch een IP-adres laten toewijzen](#).
9. Selecteer de optie [Automatisch een DNS-serveradres laten toewijzen](#).
10. Klik op het tabblad [Alternatieve configuratie](#).
11. Kies de optie [Automatisch persoonlijk IP-adres laten toekennen](#).
12. Sluit de schermen door op [OK](#) te klikken.

## 11.4 IK HEB GEEN INTERNET, HET PWR / LAMPJE, WAN / LAMPJE EN M1 / *i*1 LAMPJE BRANDEN WEL EN IK HEB EEN DRAADLOZE VERBINDING

- Heeft u uw diensten zojuist geactiveerd?
- Reset het glasmodem en de Wifi-router als volgt
  1. Haal de stekker van het glasmodem en de Wifi-router uit het stopcontact.
  2. Steek de stekker van het glasmodem in het stopcontact en wacht totdat het glasmodem volledig is opgestart. Sluit daarna de Wifi-router aan op het stopcontact.
- Controleer de bekabeling tussen glasmodem en Wifi-router. Controleer of het glasmodem op de juiste ingang van de Wifi-router is aangesloten (WAN of INTERNET).
- Controleer de instellingen van uw Wifi-router. Raadpleeg hiervoor de handleiding van de router.
- Plaats de Wifi-router niet op een storingsgevoelige locatie zoals naast metalen wanden, een magnetron, dect-set telefoon of uw televisie.
- Voor een optimale werking van de Wifi-router plaatst u deze dichtbij uw modem.
- Kijk voor meer tips over draadloos internet in de Tips & Tricks flyer.

## 12 TELEFONIE GEBRUIKEN

### 12.1 ALTIJD NETNUMMER INTOETSEN

Telefonie via glasvezel werkt niet anders dan u gewend bent met uw huidige telefoon.

Het enige verschil is dat u bij telefonie van Caiway áltijd het netnummer intoetst van degene die u belt (bijvoorbeeld 0174 voor de regio Naaldwijk). Dit geldt ook als u zelf op dit netnummer bent aangesloten.

### 12.2 AANSLUITEN OP ANDERE APPARATUUR

Caiway telefonie is bedoeld voor een spraakverbinding. Caiway kan daarom niet garanderen dat aansluiting van een fax, alarmsysteem of pinautomaat werkt. Het is niet mogelijk om ISDN-2 / ISDN30 apparaten of centrales aan te sluiten op het glasmodem.

### 12.3 NUMMERAFSCHERMING INSTELLEN

U kunt uw telefoon in Mijn Caiway afschermen op de notaspecificaties van andere personen. Bel hiervoor de Caiway Klantenservice.

### 12.4 VOICEMAIL INSTELLEN

Wilt u thuis uw voicemail afluisteren dan belt u met het telefoonnummer 1233. Via dit nummer kunt u ook uw persoonlijke welkomstboodschap aanpassen.

Wilt u vanaf een andere locatie dan thuis uw voicemail afluisteren dan belt u met het telefoonnummer 088 2249 088. U heeft dan ook een pincode nodig. Die kunt u instellen via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl)

Het is ook mogelijk uw voicemailberichten te ontvangen per e-mail. Dit stelt u in via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl).

## 12.5 DOORSCHAKELEN

Binnenkomende gesprekken kunt u doorschakelen naar uw voicemail, uw mobiel of naar een ander nummer.

Doorschakelen kunt u instellen voor een bezette lijn, een onbeantwoord gesprek, of wanneer de voip-dienst niet online is.

U kunt zelf bepalen na hoeveel seconden een binnenkomend gesprek doorgeschakeld moet worden. U kunt doorschakelen instellen via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl) of via de sterretjesdienst op uw telefoon (zie "12.8 Sterretjesdiensten"). Doorschakelen is aan bepaalde voorwaarden gebonden. Zie hiervoor [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice).

## 12.6 GRATIS GIDSVERMELDING

U kunt als klant van Caiway telefonie gratis een vermelding krijgen bij nummerinformatiediensten, in gedrukte en elektronische telefoongidsen. Via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl) kunt u zelf aangeven bij welke diensten en onder welke naam u uw telefoonnummer vermeld wilt hebben. Standaard wordt uw telefoonnummer nergens vermeld.

## 12.7 BLOKKEREN OF BESCHIKBAAR STELLEN VAN TELEFOONNUMMERS

U kunt reeksen telefoonnummers en individuele telefoonnummers laten blokkeren. Hierdoor kunt u deze nummers niet zelf bellen en bij individuele blokkering kunt u ook niet gebeld worden.

Via [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl) kunt u onder andere de volgende telefoonnummers blokkeren en weer beschikbaar stellen:

- 09xy-nummers
- 0906-nummers
- 18xy-nummers
- internationale nummers
- mobiele nummers

Blokkeren (en weer beschikbaar stellen) van anonieme gesprekken kunt u instellen via de sterretjesdiensten.

## 12.8 STERRETJESDIENSTEN

Een aantal Caiway diensten kunt u ook, zonder het gebruik van een computer, instellen met uw telefoon. Caiway heeft de volgende handige sterretjesdiensten:

- **\*21\*** **Doorschakelen naar een ander telefoonnummer**  
Toets \*21\* om alle inkomende oproepen direct door te schakelen naar een ander telefoonnummer. Toets na het laatste sterretje het telefoonnummer in waar u de binnenkomende gesprekken naar wilt doorschakelen. Om de doorschakeling uit te zetten, toets nogmaals \*21\*.
- **\*21\*1** **Doorschakelen naar voicemail**  
Toets \*21\*1 om alle inkomende oproepen direct door te schakelen naar uw voicemail. Om de doorschakeling uit te zetten, toets nogmaals \*21\*1.
- **\*61\*** **Alleen doorschakelen bij geen antwoord naar ander telefoonnummer**  
Toets \*61\* om alle inkomende oproepen die u niet opneemt door te schakelen naar het door u aangegeven telefoonnummer. Toets na het laatste sterretje het telefoonnummer in waar u de gesprekken naar wilt doorschakelen. Om de doorschakeling uit te zetten, toets nogmaals \*61\*.
- **\*61\*1** **Alleen doorschakelen bij geen antwoord naar uw voicemail**  
Toets \*61\*1 om alle inkomende oproepen die u niet opneemt door te schakelen naar uw voicemail. Om de doorschakeling uit te zetten, toets nogmaals \*61\*1.
- **\*30\*** **Nummerherkenning aan- en uitzetten**  
Toets \*30\* om anoniem te bellen. Uw nummer is dan niet zichtbaar voor degene naar wie u belt. Om de nummerherkenning aan te zetten, toets nogmaals \*30\*.
- **\*31\*** **Huidige status nummerherkenning**  
Toets \*31\* om uw huidige instelling van nummerherkenning op te vragen.

- **\*62\*** **Accepteren of weigeren van anonieme gesprekken**  
Toets \*62\* om inkomende gesprekken die geen nummer vertonen (anonieme gesprekken) automatisch te weigeren. Om anonieme gesprekken weer te accepteren, toets nogmaals \*62\*.

## 12.9 NUMMERBEHOUD VANUIT UW HUIDIGE TELEFONIEABONNEMENT

### BELT U AL VIA CAIWAY?

- Dan behoudt u automatisch het nummer waarmee u al belt via Caiway. Tenzij u telefonie heeft opgezegd.

### BELT U VIA EEN ANDERE PROVIDER, EN WILT U UW HUIDIGE TELEFOONNUMMER BEHOUDEN?

- Caiway zet de aanvraag voor het overnemen van het telefoonnummer in gang. Hiervoor dient u wel eerst uw Caiway diensten te activeren. Zeg in dit geval nooit zelf uw telefonieabbonement op. Caiway kan uw nummer dan niet meer overnemen.
- Heeft u bij uw aanmelding niet aangegeven dat u uw huidige telefoonnummer wilt behouden, vul dan op [www.caiway.nl](http://www.caiway.nl) alsnog de machtigingskaart voor nummerbehoud in.
- Het overzetten van uw nummer neemt maximaal 14 werkdagen in beslag.
- Let op: In sommige gevallen wordt uw huidige telefoonabonnement niet automatisch stopgezet. Dit geldt voor onder andere Pretium Telecom en carrier preselectdiensten.

### BELT U VIA EEN ANDERE PROVIDER, EN WILT U UW OUDE TELEFOONNUMMER NIET BEHOUDEN?

- Zeg dan zelf uw telefonieabbonement op bij uw telefonieprovider.

Caiway zegt nooit uw overige diensten op. U bent zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van uw eventuele televisie- en internetabonnement!

## 13 TELEFONIE EXTRA INSTELLINGEN

### 13.1 STEL ALS VOLGT EXTRA OPTIES VOOR TELEFONIE IN

1. Ga naar [www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl) in uw internet-browser.
2. Log in met de gegevens die u per brief heeft ontvangen.
3. Klik bovenaan in het scherm op [MyVoice](#).

### 13.2 VOICEMAIL

1. Klik in het menu op [Voicemail](#).
2. Typ, als u dat wilt, een e-mailadres in waar u uw voicemails als audiobestand wilt ontvangen.
3. Klik op [Gegevens Opslaan](#). U kunt nu uw voicemailberichten afluisteren door te bellen met het telefoonnummer 1233.

### 13.3 PINCODE INSTELLEN VOOR VOICEMAIL VANAF ANDERE LOCATIE

Als u vanaf een andere locatie dan thuis uw voicemail wilt afluisteren via telefoonnummer 088 2249 088 dan heeft u een pincode nodig.

1. Klik in het menu op [Voicemail](#).
2. Stel uw pincode in.

### 13.4 DOORSCHAKELEN

1. Klik in het menu op [Doorschakelen](#).
2. Kies op welke manier u uw gesprekken wilt doorschakelen.
3. Klik op [Gegevens Opslaan](#).



## 13.5 SPECIALE INSTELLINGEN

1. Klik in het menu op [Instellingen](#).
2. Kies of u speciale nummers (servicenummers, informatienummers, internationale nummers en mobiele nummers) wilt kunnen bellen vanaf uw Caiway telefonieaansluiting.
3. Kies of u uw nummer bij uitgaande gesprekken wilt laten weergeven.
4. Kies of u inkomende gesprekken van verborgen nummers wilt blokkeren.
5. Kies of u anoniem wilt bellen.
6. Klik op [Gegevens Opslaan](#).

## 14 TELEFONIE PROBLEMEN OPLOSSEN

De meest voorkomende problemen met telefonie laten zich op een eenvoudige manier oplossen. Hieronder staan enkele storingen beschreven.

Kijk voor meer tips en oplossingen op [www.caiway.nl/klantenservice](http://www.caiway.nl/klantenservice).

### 14.1 PROBLEMEN MET UW TOESTEL

Controleer eerst of:

- De telefoonkabel goed is aangesloten.
- Het basisstation goed is aangesloten en of de stekker in het stopcontact zit.
- De batterijen van het toestel voldoende zijn opgeladen.

Als er meer dan één handset op het basisstation is aangemeld, moet u deze handsets ook controleren.

Raadpleeg ook de handleiding van uw telefoon.

### 14.2 IK KAN NIET BELLEN EN OOK NIET OP INTERNET

Telefonie van Caiway maakt gebruik van Voice over IP (VoIP). Dit betekent dat u een internetverbinding nodig heeft om te kunnen bellen. Test dus eerst uw internetverbinding, en herstel deze indien nodig, voordat u naar problemen met telefonie gaat kijken.

Controleer of het PWR /  lampje, WAN /  lampje, M1 / *i*1 lampje en T1 /  1 lampje branden.

Mogelijk werkt uw glasmodem niet goed of is hij niet goed geïnstalleerd.

1. Reset het glasmodem: haal de stekker minimaal 30 seconden uit het stopcontact.

2. Steek de stekker weer in het stopcontact.

Is het probleem nog niet verholpen? Controleer de UTP-kabel.

Is het probleem niet verholpen? Neem dan contact met de Caiway Klantenservice.

### 14.3 IK KAN NIET BELLEN OF GEBELD WORDEN

Als u via het glasmodem het internet op kunt, betekent dit dat uw telefoonverbinding ook zou moeten werken:

1. Reset het glasmodem: haal de stekker minimaal 30 seconden uit het stopcontact.
2. Steek de stekker weer in het stopcontact.
3. Reset eventueel het basisstation van uw telefoon.

Is het probleem niet verholpen? Neem dan contact met de Caiway Klantenservice.

### 14.4 IK KAN WEL BELLEN, MAAR ALS IK GEBELD WORD GAAT DE TELEFOON NIET OVER

Dit heeft vaak te maken met het soort telefoon die u gebruikt.

1. Sluit een andere telefoon aan.
2. Vervang de telefoonkabel.

### 14.5 IK HOOR GEEN KIESTOON

Mogelijk is de telefoon op de verkeerde uitgang van het glasmodem aangesloten. Steek de telefoonkabel in de eerste poort van het glasmodem (zie de installatiehandleiding).

Controleer in Mijn Caiway of u voor de optie Telefonie heeft gekozen.

Komt u er toch niet helemaal uit? Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

## 14.6 IK HOOR EEN BROMTOON, EEN ECHO OF EEN HAPEREND GELUID

Een brom of ruis heeft vaak te maken met:

- Storende apparatuur die te dicht in de buurt van de telefoon of het basisstation van uw telefoon staat. Denk bijvoorbeeld aan een mobiele telefoon, draadloze router, videorecorder, televisie of magnetron. Plaats de telefoon of het basisstation verder van deze storingsbronnen vandaan.
- Slechte kwaliteit van de kabel tussen de telefoon en het glasmodem. Vervang in dat geval de kabel.

Een echo of hapering in de verbinding kan worden veroorzaakt door een probleem met het signaal.

1. Kijk of het basisstation niet in de buurt staat van elektronische apparatuur zoals een tv, stereo-installatie, etc.
2. Kijk of de handsets geen te grote afstand hebben tot het basisstation. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw telefoon. Is het probleem niet verholpen? Neem dan contact met de Caiway Klantenservice.

## 15 MIJN CAIWAY

### 15.1 WAT IS MIJN CAIWAY?

Mijn Caiway ([www.mijncaiway.nl](http://www.mijncaiway.nl)) is uw persoonlijke servicepagina waarin u 24 uur per dag, 7 dagen per week uw persoonsgegevens, facturen en abonnementen kunt beheren en bekijken. Daarnaast kunt u diensten, zoals extra tv-zenders bestellen.

### 15.2 HOE KAN IK INLOGGEN OP MIJN CAIWAY?

De eerste keer dat u inlogt op Mijn Caiway kunt u de klantcode en het wachtwoord gebruiken die u in twee aparte brieven toegestuurd heeft gekregen. Eenmaal ingelogd kunt u bij 'Mijn gegevens' een gemakkelijk te onthouden gebruikersnaam en wachtwoord kiezen en aanpassen.

### 15.3 WAT KAN IK IN MIJN CAIWAY?

- Uw persoonsgegevens, gebruikersnaam en wachtwoord wijzigen.
- Uw abonnementen wijzigen.
- Uw extra tv-pakketten wijzigen.
- Eenvoudig en snel extra diensten bestellen.
- Eenvoudig facturen bekijken.
- Uw verhuizing doorgeven.
- Eenvoudig telefonie-opties aan- en uitzetten.









## CONTACT

Heeft u na het doorlopen van deze handleiding nog vragen of bent u problemen tegengekomen die u niet kunt oplossen? Neem dan contact op met de Caiway Klantenservice.

Website:	<a href="http://www.caiway.nl">www.caiway.nl</a>
Twitter:	@Caiway
Telefoon:	088 2249 111 (tarief 088-nummer), gratis voor telefonieklanten via 1200
Shop:	Molenstraat 33, 2671 EW Naaldwijk
Caiway Retouren:	Caiway Antwoordnummer 17091, 2650 VK Bleiswijk

