


## Частые ошибки в ЦТВ и способы устранения неполадок

Код ошибки с информационным сообщением	Описание	Способы устранения
E48 (нет сигнала)	<p>Нет сигнала на входе STB. К STB не подведен радиосигнал. Возможно неисправна кабельная сеть или кабель снижения MMDS. Возможно на конвертер не приходит питание (MMDS).</p> <p>Возможна неисправность приемника.</p> <p>В сети MMDS отсутствие сигнала может быть обусловлено сильным влиянием помех или сложными погодными условиями.</p>	<p>Проверить коммутацию. Абонентам сети MMDS проверить подключение блока питания в сеть 220 Вольт.</p> <p>Попробуйте включить другой канал. Если на другом канале идет вещание программ, то изображение отсутствует в связи с профилактическими работами на канале.</p> <p>Связаться со службой поддержки.</p>
На экране ТВ информационное сообщение “нет сигнала” без кода ошибки	<p>Появление информационного сообщения <i>“нет сигнала”, “no signal detected”, “signal searching”</i> и т.д. без кода ошибки связано с особенностями телевизора абонента. На выбранном входе ТВ отсутствует сигнал.</p>	<p>Удостовериться, что приставка включена. Сменить режим просмотра ТВ. (TV/AV/HDMI/SCART)</p>
E52 (поиск сигнала)	<p>STB находится в режиме поиска сигнала, но не видит его. Возможна неисправность кабельной сети или кабеля снижения MMDS. Возможна неисправность приемника.</p>	<p>Проверить коммутацию.</p> <p>Попробуйте включить другой канал. Если на другом канале идет вещание программ, то изображение отсутствует в связи с профилактическими работами на канале.</p> <p>Связаться со службой поддержки.</p>
E 50 (нет доступного сервиса)	<p>STB не настроен</p>	<p>Произвести автоматическую или ручную настройку. Для ручной настройки необходимы параметры сети* (<i>для каждого города свои</i>)</p>
E16 (услуга зашифрована)	<p>Нет прав для просмотра данного сервиса.</p>	<p>1) Выбранный канал не входит в приобретенный пакет услуг. Сверить с актуальным списком каналов, входящих в приобретенный пакет. Связаться со службой поддержки.</p> <p>2) Приставка долгое время была отключена. Подождать несколько минут. Изображение должно восстановиться.</p> <p>3) На пульте была нажата кнопка выбора <b>Радио/ТВ</b> . Нажать кнопку еще раз.</p>

E 30 (услуга скремблирована)	Сервис зашифрован. Карта долгое время не получала обновлений (STB или телевизор был отключен)	Связаться со службой сервиса. Необходима отправка команды обновления на смарт-карту.
E 33 (неисправная смарт-карта)	Смарт-карта установлена в STB, не принадлежащий сети Алма-ТВ (чужой STB) или неисправная смарт-карта.  Вставлена смарт-карта, не предназначенная для работы с данным STB или САМ-модулем.	Для всех типов приемников на передней панели найдите защитную крышку слота для смарт-карты откройте её. Аккуратно потяните смарт-карту на себя, но не вытаскивайте её до конца примерно на одну треть карты и так же аккуратно вставьте её обратно. Дождитесь изображения на экране. Если изображение не восстановится, обратитесь в службу поддержки.
E 06 (неисправность смарт-карты)	Неправильно вставлена смарт-карта в STB или смарт-карта неисправна.	Проверить правильность установки смарт-карты в приемник. Если смарт-карта правильно установлена в приемник, то в специальном меню приемника можно увидеть номер смарт-карты.  Попытаться переустановить смарт-карту.  Для всех типов приемников на передней панели найдите защитную крышку слота для смарт-карты откройте её. Аккуратно потяните смарт-карту на себя, но не вытаскивайте её до конца примерно на одну треть карты и так же аккуратно вставьте её обратно. Дождитесь изображения на экране. Если изображение не восстановится, обратитесь в службу поддержки.
E04 (вставьте смарт-карту)	Отсутствует смарт-карта. Необходимо установить смарт-карту в цифровой приёмник (STB).	Проверить наличие смарт-карты в картоприемнике или САМ-модуле.  Проверить правильность установки смарт-карты.  Для всех типов приемников на передней панели найдите защитную крышку слота для смарт-карты откройте её. Аккуратно потяните смарт-карту на себя, но не вытаскивайте её до конца примерно на одну треть карты и так же аккуратно вставьте её обратно. Дождитесь изображения на экране. Если изображение не восстановится, обратитесь в службу поддержки.  Для абонентов, использующих САМ-модуль, для безопасного вынимания САМ-модуля рекомендуется воспользоваться специальной клавишей, расположенной рядом с СИ-слотом, нажатие клавиши выдвинет САМ-модуль наружу.
E107 (Сервис зашифрован)	Данная смарт-карта не спарена с данным САМ-модулем	Связаться со службой поддержки.
На экране ТВ информационное сообщение ” Fatal error”, ”Cannot Error” без кода ошибки	Возможна неисправность приемника	Попробовать “перегрузить” STB или ТВ (отключить на 10 сек. от сети эл/питания). Связаться со службой поддержки.