

# Storing informatie

## Recreatieoord en camping Hoek van Holland

### U heeft een storing in uw internetsignaal. Wat nu?

Wij doen ons uiterste best storingen zoveel mogelijk te voorkomen, dit doen we door voortdurend onderhoud en updates aan ons kabelsysteem uit te voeren en toe te voegen. Helaas kunnen wij storingen niet altijd voorkomen. Doet uw internet het niet dan kunt u de volgende stappen ondernemen:

- 1) Controleer het modem: branden alle lampjes? Zo nee haal alle stekkers eruit en doe deze na 20 sec er weer in. Druk deze stevig aan, en vervolgens ca 10 minuten. Wanneer nu de 4 meest rechtse lampjes branden en het derde lampje van links knippert probeer dan met de juiste code in te loggen zie hiervoor ook de aparte inlog flyer, werkt het niet volg dan stap 2
- 2) Op het modem branden de lampjes zoals hierboven beschreven maar u kunt toch niet inloggen? Bel dan de helpdesk van KPN Hotspots 0800 0414, zij zullen analyseren en samen met u het inlogproces doorlopen.
- 3) Wanneer niet alle beschreven lampjes branden dan kunt u het modem testen, hiervoor is een speciale testopstelling ingericht in de receptie. Let op dit kan tot ca 30 minuten duren.
- 4) Wanneer bij de test alle benodigde lampjes gaan branden vragen wij u het storing melding formulier volledig in te vullen en aan ons terug te sturen, wij zullen u zo spoedig mogelijk informeren over het vervolg en de eventuele inzet van een monteur.
- 5) Wanneer het modem ook op de testlocatie niet juist functioneert, kan het zijn dat u, wanneer u nog binnen de garantie termijn valt, recht heeft op een nieuw modem. Wij zullen hiervoor contact met u opnemen met de leverancier om dit voor u na te gaan. Wanneer het modem defect blijkt kan het enige tijd duren voordat u een nieuw modem in ontvangst kunt nemen.

### U heeft een storing in uw televisiesignaal. Wat nu?

Op het recreatieoord is een digitaal radio en televisiesignaal beschikbaar. Om hier gebruik van te kunnen maken moet u in het bezit zijn van een geschikt (DVB-C) toestel. Er is ook een analoog signaal beschikbaar, met een oud analoog toestel kunt een gelimiteerd aantal zenders ontvangen. Let op, het zenderaanbod is afhankelijk van wat KPN aanbied, hierin kunnen ongevraagde en onaangekondigde wijzigingen optreden.

Wanneer u een nieuw toestel heeft bent u zelf verantwoordelijk voor het instellen van het toestel. Daarbij kunnen de volgende gegevens nodig zijn:

Netwerk frequentie:	554.00
MHz Symbolrate:	6900
Netwerk ID:	5555

Lukt het niet met de landeninstelling Nederland dan kunt u, hoe gek het ook klinkt, voor sommige Samsung tv's de instelling België / Vlaams gebruiken.

Een digitale programmagids (EPG) is niet beschikbaar op ons kabelsysteem. Een volledig zenderoverzicht is apart verkrijgbaar.

In geval van storing kunt u allereerst het beste de instellingen van uw tv en alle kabels en stekkers nalopen ook kunt u, indien aanwezig, alle kroonsteentjes verbindingstukjes en/of splitters verwijderen. Heeft u dan nog steeds storing dan kunt u dit middels het storing melding formulier kenbaar maken. Wanneer er meer mensen dezelfde problemen ervaren kunt u er redelijkerwijs vanuit gaan dat het een storing in het distributiesysteem dan wel centrale verdeelkast betreft. In dit geval schakelen wij zo spoedig mogelijk een monteur in.

Betreft het een storing die alleen bij u in het recreatiehuisje of caravan voorkomt dan is het waarschijnlijker dat de storing bij u intern wordt veroorzaakt. Ook hiervoor kunnen wij een monteur inschakelen echter, zullen wij de kosten die gemaakt worden om de storing te verhelpen aan u doorbelasten. Wij proberen zoveel mogelijk met eenheid tarieven te werken, Het uit te voeren werk is echter niet altijd vooraf te voorspellen.

Wanneer het storingen in het weekend of avonden betreft kan het zijn dat u langer op een monteur moet wachten.