



Anleitung für die HD+ TV-App bei Loewe TV-Geräten (Empfang via Satellit)

1. Installation der HD+ TV-App

1. Folgende Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit die HD+ TV-App installiert und genutzt werden kann:
 - Das TV-Gerät ist mit der HD+ TV-App kompatibel (Prüfung anhand der Modellnummer auf unserer Internetseite unter „Geräte Check“).
 - „Deutschland“ ist bei Inbetriebnahme des TV-Geräts als Land ausgewählt worden.
 - Das TV-Gerät ist dauerhaft mit dem Internet verbunden.
 - Satellitenempfang ist ausgewählt.
 - Empfang über ASTRA 19.2° ist ausgewählt.
2. Drücken Sie die Home-Taste auf der Fernbedienung, um die Startseite aufzurufen.
3. Wählen Sie dort die „HD+ TV-App“ aus.
4. Bestätigen Sie „Installieren“ mit der OK-Taste bestätigen, damit der Installationsprozess beginnt.
5. Sobald die HD+ TV-App heruntergeladen wurde, kann sie mit „HD+ aktivieren“ gestartet werden.

2. Aus- und Einloggen in der HD+ TV-App

1. **Logout:**
 - Drücken Sie die Pfeil-Taste nach oben auf der Fernbedienung, um die HD+ Homebar zu öffnen.
 - Navigieren Sie nach links zur Kachel "Einstellungen" und bestätigen Sie mit OK.
 - Im Screen "Einstellungen" wählen Sie dann die linke Kachel "Logout" zum Ausloggen.
 - Bestätigen Sie dies mit OK.
2. **Login:**
 - Drücken Sie die Pfeil-Taste nach oben auf der Fernbedienung, um die HD+ Homebar zu aktivieren.
 - Navigieren Sie nach links zur Kachel "Einstellungen" und bestätigen Sie mit OK.
 - Im Screen "Einstellungen" wählen Sie dann die linke Kachel "Login" zum Einloggen. Bestätigen Sie dies mit OK.
 - Bestätigen Sie den „Einloggen“ Button mit der OK-Taste, daraufhin öffnet sich ein Login-Fenster.

- Im Login-Fenster werden Benutzername und Passwort für den HD+ Account, mit dem Sie sich auf der HD+ Website registriert haben, abgefragt. Die Eingabe auf dem Fernsehgerät erfolgt über die angezeigte Tastatur, bei der jeder Buchstabe mit den Pfeiltasten auf der Fernbedienung angesteuert wird. Anschließend wird die Eingabe mit der OK Taste bestätigt.

3. Software-Update der HD+ TV-App

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

1. Drücken Sie die Pfeil-Taste nach oben 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.

4. Software-Update Ihres TV-Geräts

1. Rufen Sie das TV-Home Menü.
2. Öffnen Sie danach die Einstellungen (Zahnrad-Icon).
3. Wählen Sie den Menüpunkt „Support“ aus.
4. Anschließend wählen Sie System-Upgrade aus.
5. Es wird eine Firmware-Aktualisierung gesucht und sofern vorhanden auch installiert.

5. Weiteres Vorgehen, wenn die privaten HD-Sender nicht entschlüsselt werden können (Empfangsprobleme)

1. Trennen Sie das TV-Gerät für 5 Minuten komplett vom Strom (Stecker ziehen), stecken und schalten Sie es danach wieder ein und lassen Sie es ein paar Minuten ohne umzuschalten auf einem privaten HD-Sender laufen.
2. Führen Sie einen Lizenzrefresh durch:
 - Rufen Sie die HD+ Homebar durch Drücken der Pfeil-Taste nach oben auf.
 - Wählen Sie dort die Kachel „Einstellungen“ und darunter die „Produkt-Informationen“.
 - Geben Sie über die Fernbedienung die Zahlen 59731 ein und bestätigen Sie mit der OK-Taste der Fernbedienung.
 - Die Nachricht „license renew...“ erscheint und das TV-Gerät holt sich eine neue Lizenz.
3. Führen Sie einen Scan der Sat-Senderliste an Ihrem TV-Gerät durch

6. 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. Öffnen Sie die Einstellungen (Zahnrad-Icon).
3. Wählen Sie den Menüpunkt „System“ aus.
4. Drücken Sie auf „Einstellungen für Apps“.
5. Wählen Sie darunter „HD+“ aus und bestätige Sie dann "Deinstallieren".
6. Wenn Sie die HD+ App nun erneut öffnen, beginnt der Installationsprozess von vorne.

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

- Ihre Kundennummer
- HD+ Nummer der HD+ TV-App
 - Diese finden Sie am TV-Gerät in der HD+ Homebar (Pfeiltaste nach oben Drücken) unter „Produkt-Informationen“
- Telefonnummer und passender Anrufzeitraum für evtl. Rückfragen
- Foto der Produkt-Information und TV-Geräte-Information
 - Beides finden Sie in der HD+ Homebar unter Einstellungen
- 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)