

# TELEVISORES

## Problemas & Soluciones

### 1. Su tv no navega.

- Revise si su TV está conectado con la red.
- Reinicie su TV.
- Consulte con su proveedor de internet para confirmar si el acceso a su router esta soportado. Consulte el manual de usuario de su router, y active su función DHCP después enlazar la red a su TV.
- Asegúrese de que su TV está conectado con el router, si lo está trate de cambiar a un nuevo router y a una línea de red; use su computador para hacer pruebas. Si el problema persiste, intente consultando al centro de servicio al cliente.

### 2. El video no puede ser reproducido de forma uniforme.

- Los videos provenientes del disco USB pueden tener problemas de comunicación, o sus códigos de flujo pueden estar desactualizados con respecto a los formatos soportados por este.

### 3. Videos buscados de internet o videos en línea.

- Examine el ancho de banda de su red de internet, se recomienda 10 Mbps para videos HD y 20 Mbps para videos FHD en línea.
- Alto número de usuarios de la red pueden afectar el ancho de banda.
- Revise si en su casa hay muchos dispositivos trabajando juntos en una misma red, viendo programas en línea o realizando descargas.
- El video no se reproduce por sí mismo, y no hay problemas de red o con su TV. Puede ser que el contenido del video es inapropiado para verse sin supervisión de adultos. Contenidos de 8 a 13 años.
- Restricción por violencia: la representación de conflictos y / o agresiones serán limitados y restringidos; pueden incluir agresión física, fantasía, o violencia super natural. Otras restricciones de contenido: pueden contener lenguaje sugestivo

o medianamente inapropiado. Puede también contener breves escenas de desnudos.

4. Cuando se conectan al TV dos discos duros móviles simultáneamente, en muchas ocasiones no son reconocidos.

- Los discos duros móviles consumen mucha energía lo que genera cortes de electricidad en ellos mismos. Se recomienda insertar solamente un disco duro a la vez, usar un disco móvil de bajo consumo.

5. No hay imagen, sonido normal.

- En el Menú-> Imagen del producto ajuste el nivel de brillo y contraste, pueden estar apagados o al máximo lo que genera la imagen negra.
- Verifique la conexión de los cables y que no se encuentren en mal estado, esto puede generar fallas.
- Puede ser una falla de la fuente de señal, verifique su correcta operación.

6. Imagen normal, sin sonido.

- Pulse la tecla VOL+ para aumentar el volumen.
- El volumen esta silenciado, presione la tecla de MUTE para reestablecer el sonido.
- Cambie el sistema de sonido
- Errores de transmisión de señal puede estar sucediendo.

7. No hay imagen ni sonido.

- Conecte otro aparato eléctrico a la toma para asegurarse de que está trabajando correctamente.
- El enchufe de alimentación está haciendo mal contacto con el enchufe.
- Revise la fuente de señal.

8. No hay color.

- Cambie el sistema de color.
- Ajustar el nivel de saturación.
- Pruebe con otro canal.

9. Líneas u ondas desordenadas en la imagen.

- Esta falla es generada por interferencias locales tales como equipos inalámbricos cercanos, vibraciones y/o electrodomésticos con motores encendidos y conectados a la misma red eléctrica, verifique que una de estas no esté afectando el producto.
- Gradúe la antena externa de tal modo que minimice las interferencias mencionadas antes.

10. Puntos blancos e interferencia.

- Si la antena se encuentra en zonas periféricas de una señal de televisión donde la señal es débil, la imagen puede ser acompañada por puntos. Cuando la señal es extremadamente débil, puede ser necesario instalar una antena especial para mejorar la recepción.
- Ajuste la posición y orientación de la antena interior/exterior.
- Revise la conexión de la antena.
- Sintonice el canal.
- Pruebe con otro canal. Un error en la transmisión de señal puede estar sucediendo.

11. Los videos guardados en el disco duro móvil se reproducen sin sonido.

- El formato de audio de los videos guardados en el disco duro no es soportado por el reproductor del TV.
- Verifique la ficha técnica del producto y guarde los archivos de acuerdo al

8. No hay color.

- Cambie el sistema de color.
- Ajustar el nivel de saturación.
- Pruebe con otro canal.

9. Líneas u ondas desordenadas en la imagen.

- Esta falla es generada por interferencias locales tales como equipos inalámbricos cercanos, vibraciones y/o electrodomésticos con motores encendidos y conectados a la misma red eléctrica, verifique que una de estas no esté afectando el producto.
- Gradué la antena externa de tal modo que minimice las interferencias mencionadas antes.

10. Puntos blancos e interferencia.

- Si la antena se encuentra en zonas periféricas de una señal de televisión donde la señal es débil, la imagen puede ser acompañada por puntos. Cuando la señal es extremadamente débil, puede ser necesario instalar una antena especial para mejorar la recepción.
- Ajuste la posición y orientación de la antena interior/externa.
- Revise la conexión de la antena.
- Sintonicé el canal.
- Pruebe con otro canal. Un error en la transmisión de señal puede estar sucediendo.

11. Los videos guardados en el disco duro móvil se reproducen sin sonido.

- El formato de audio de los videos guardados en el disco duro no es soportado por el reproductor del TV.
- Verifique la ficha técnica del producto y guarde los archivos de acuerdo al

formato soportado.

12. Algunos videos fallan al reproducir.

- Los formatos de los videos no pueden ser soportados por el TV, especialmente videos tomados por ciertos tipos de cámaras, generalmente con formatos de protocolos privados que no son compatibles con su TV.
- Verifique la ficha técnica del producto y guarde los archivos de acuerdo al formato soportado.

13. Algunos videos se detienen a la mitad de la reproducción.

- Los videos pueden tener errores cuando han sido copiados o comprimidos, por tal motivo se pausarán o se detendrán cuando estén siendo reproducidos.

14. ¿Qué debo tener en cuenta cuando actualizo el software?.

- No cortar el suministro de electricidad.
- No operar ninguna función del control remoto.
- Tener paciencia, ya que el proceso de actualización lleva un largo tiempo.

15. No hay ningún cambio en la interfaz del TV después de actualizar el Software.

- La actualización del software bajo algunas condiciones solo mejora el rendimiento del sistema del TV y no acondiciona nuevas funciones o cambia la interfaz de este.
- 16. ¿Qué debo tener en cuenta cuando estoy actualizando el Software y hay un corte repentino de energía?.
- Si está actualizando el Software vía USB de su TV, reinicie su TV y continúe con la actualización del software. Para actualizaciones por Red, reinicie también el TV y revise si está trabajando correctamente.

17. El dispositivo USB ha sido insertado en el TV previamente, pero me dice que no hay dispositivo USB y los detecta cuando ingreso a la función de multimedia, ¿Por qué?.

- Se pueden presentar errores, daños o fallas eléctricas en el dispositivo, por lo que se sugiere formatearlo en FAT32; de ser un disco duro conectarlo a una fuente externa AC/DC cuando este conectado al TV debido a su alto consumo.

18. El control remoto no funciona.

- Cambie las baterías.
- Las baterías no están instaladas correctamente.
- El cable de alimentación no está conectado.
- Verifique que el sensor receptor del TV no esté obstruido por ningún elemento.

19. Netflix no funcione/esta lento.

- Tenga en cuenta que la suscripción a Netflix no se incluye con la compra del televisor y para disfrutar de esta aplicación, la suscripción deberá ser adquirida directamente con el proveedor de contenido. La aplicación contenida en el televisor solo facilita la proyección del contenido adquirida con la suscripción.
- Verificar que la hora y fecha se encuentre actualizada, y la zona horaria se encuentre en GMT -5:00.
- Configure el protocolo de seguridad de su red de internet en "WPA2/PSK".
- Verifique la solución número 3.

20. Youtube no funciona.

- Verificar que la hora y fecha se encuentre actualizada, y la zona horaria se encuentre en GMT -5:00.
- Configure el protocolo de seguridad de su red de internet en "WPA2/PSK".
- Verifique la solución número 3.

21. Conexión Bluetooth / Emisor.

- **INFORMACIÓN:** La función Bluetooth del televisor solo es compatible con dispositivos de audio. Para el envío de archivos como música, fotos y vídeos desde Smartphone al televisor, Descargue la aplicación FAST-CAST desde su Smartphone (Para activar esta función, debe estar conectado los dispositivos tv y el Smartphone a la misma red WiFi para su correcto funcionamiento.
- **Nota:** La reproducción de sonido por Bluetooth puede presentar retrasos con la imagen según la versión Bluetooth de su dispositivo de audio.

El panel LCD de su nuevo TV CHALLENGER tiene un alto número de píxeles de colores. Aunque este producto cuenta con un 99.999% de píxeles efectivos o más, en ocasiones pueden aparecer de manera constante en la pantalla puntos negros o brillantes (rojos, verdes o azules). Esta es una característica estructural de la pantalla (dentro de los estándares comunes de la industria) y no afectará el rendimiento ni la confiabilidad de su TV.

Tenga en cuenta que la suscripción a Netflix no se incluye con la compra del televisor y para disfrutar de esta aplicación, la suscripción deberá ser adquirida directamente con el proveedor de contenido. La aplicación contenida en el televisor solo facilita la proyección del contenido adquirido con la suscripción.