

Störungen Quickline (Internet, Telefonie, Digital-TV) und analoges Radio

Wir bemühen uns, Ihnen einen möglichst störungsfreien Empfang zu gewährleisten. Störungen beim TV, Internet und bei der Telefonie können verschiedene Ursachen haben. **Bevor Sie den Pikettdienst anrufen, bitten wir Sie, die nachfolgenden Informationen zu beachten, da wir Ihnen unberechtigte Servicegänge verrechnen.**

Störungen Radio

- Kontrollieren Sie die Frequenzeinstellungen. Achten Sie beim Radio-Empfänger auf die richtige Frequenzeinstellung ([Radioprogramme](#)).
- Falls Sie ein DAB+ Empfangsgerät besitzen, wenden Sie sich bitte an Ihren Radio- und TV-Fachhändler. DAB+ wird über die Luft von der SRG und nicht über das Kommunikationsnetz der Localnet AG übertragen.

Störungen UHD-Box:

- Nehmen Sie Ihre UHD-Box und Ihr Modem für 5 Minuten komplett vom Stromnetz.
- Kontrollieren Sie, ob Ihr Modem online ist, die UHD-Box richtig an Ihrem Fernsehgerät angeschlossen ist und eine Verbindung ins Internet hat.



- Ist die TV-Box eingeschaltet?
- Vergewissern Sie sich, dass Sie an Ihrem TV-Gerät die korrekte Quelle (HDMI) angewählt haben.
- Reagiert die Box auf die Befehle der Fernbedienung?

Localnet AG
Bernstrasse 102
Postfach 1375
3401 Burgdorf

• Tel. 034 420 00 20
• www.localnet.ch
• info@localnet.ch

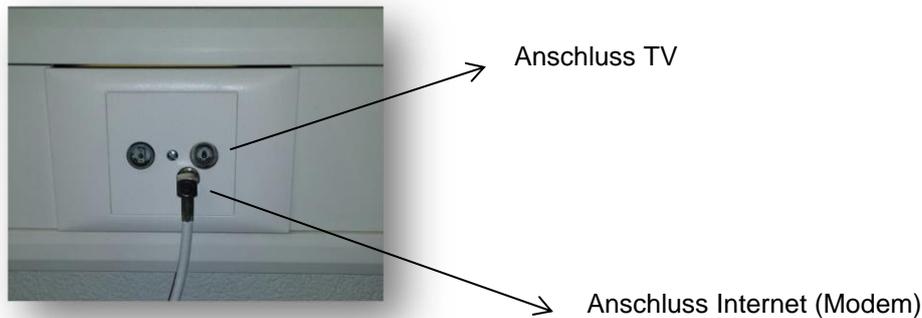
- Kontrollieren Sie, ob das LAN-Kabel, das HDMI-Kabel und der Netzstecker richtig eingesteckt sind. (kein Wackelkontakt, keine Knicke?)
- Kontrollieren Sie, ob das TV-Gerät in Bezug auf Feinabstimmung, Kontrast, Helligkeit und Lautstärke richtig eingestellt ist (beachten Sie auch die Bedienungsanleitung Ihres Gerätes).
- Sind die Batterien noch voll und richtig in der Fernbedienung?
- Erkundigen Sie sich bei Ihren Nachbarn, die ebenfalls an das Netz der Localnet AG angeschlossen sind, ob bei ihnen dieselbe Störung auftritt:
 - **Tritt die Störung bei Ihren Nachbarn nicht auf**, weist Ihr Empfangsgerät oder Ihre TV-Hausinstallation vermutlich einen Defekt auf.
 - **Tritt die Störung bei Ihren Nachbarn ebenfalls auf**, ist wahrscheinlich das ganze Haus oder Quartier von einer Störung betroffen. Rufen Sie die für Ihre Gemeinde zuständige Pikettnummer an.

Sollten nur bei Ihnen Störungen auftreten, bitten wir Sie, diese am nächsten Tag während der regulären Arbeitszeit zu melden.

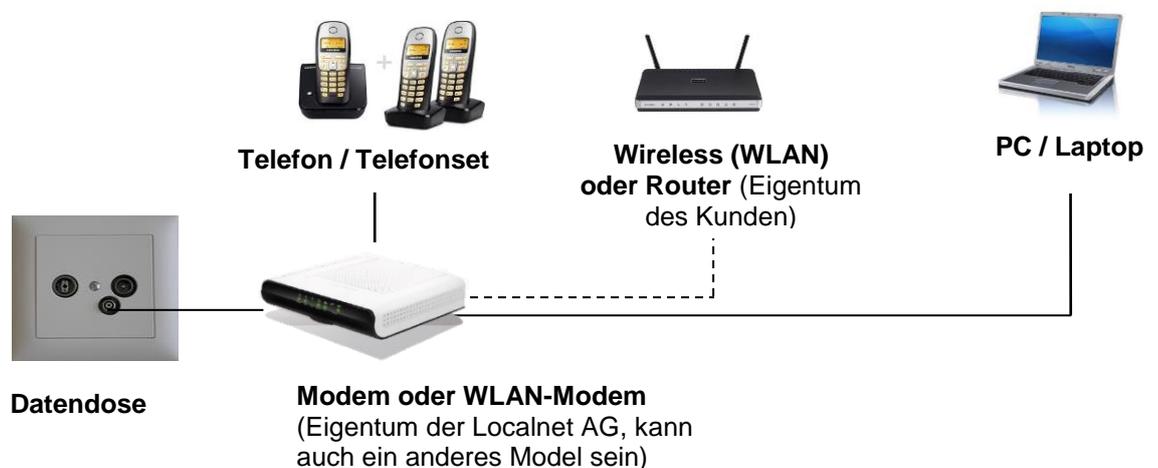
Wenn Sie wissen wollen, wie genau Sie Ihre TV-Box anschliessen müssen, konsultieren Sie bitte die entsprechende Anleitung unter: <https://quickline.ch/hilfe/anleitungen-und-downloads>

Störungen Internet und Telefonie

- Kontrollieren Sie, ob Ihr Modem richtig an der Dose angeschlossen ist. Das Modem muss am unteren Anschluss der 3-Loch-Dose angeschlossen werden. (s. Abbildung unten).



- Funktioniert an dieser Anschluss-Dose der Fernseh-Empfang?
- Ist ein Router am Modem angeschlossen? Falls ja, versuchen Sie eine Verbindung mit unserem Modem ohne Router dazwischen herzustellen (PC direkt an Modem anschliessen).
- Ist das Modem eingeschaltet? (leuchtet das Power-LED?)
- Ist das Modem online? Kontrollieren sie den Status der LED's. (Leuchtet das Online-LED konstant?)
- Nehmen Sie das Modem und allenfalls den Router für 5 Minuten komplett vom Stromnetz.
- Rauschen / abgehakte Gespräche bei Telefonie: Ist das Modem ca. 1m von der Telefon-Basis-Station (Hauptgerät) entfernt?
- Besetztzeichen ertönt: Nehmen Sie das Modem und das Telefon für 5 Minuten komplett vom Stromnetz.



Sollte nach Ihrer Kontrolle alles wie oben beschrieben stimmen, melden Sie sich zu den Büroöffnungszeiten bei der Localnet AG. Telefonnummer: 034 420 00 20.

Pikettnummern der Gemeinden bei dringenden Notfällen

Aefligen, Bäriswil, Büren z. Hof, Burgdorf, Ersigen, Fraubrunnen, Grafenried, Hettiswil, Hindelbank, Kernenried, Kirchberg, Krauchthal, Lyssach, Mötschwil, Rohrmoos, Rüti b. Lyssach, Rütligen-Alchenflüh, Wynigen, Zauggenried

Localnet AG
034 420 00 39

Sumiswald, Wasen, Grünen

Energie AG
Sumiswald
034 431 10 10
