

# Anleitung bei Empfangsproblemen von HD+ Sendern

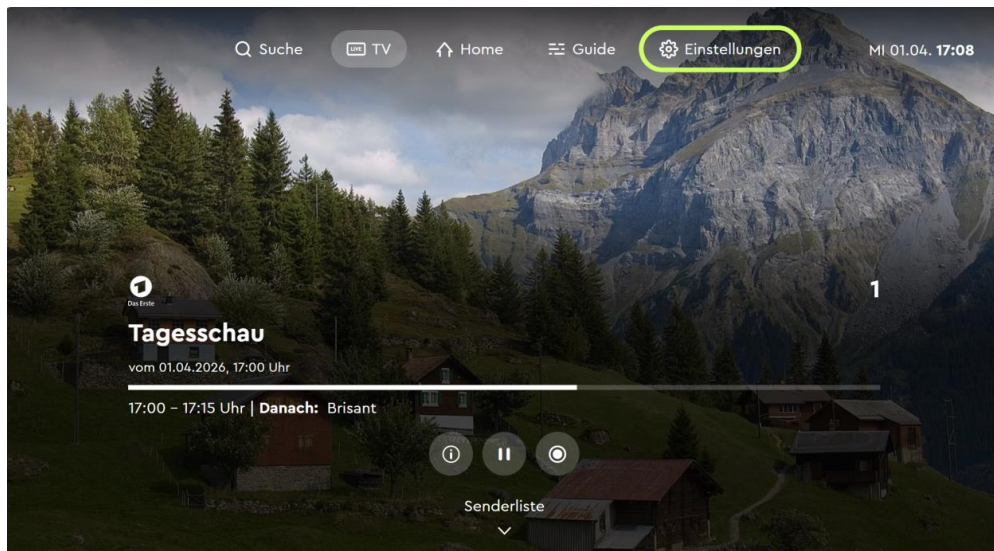
**Falls Sie HD+ mit der HD+ TV-App (z.B. auf einem Samsung TV) nutzen und aktuell ein Problem mit dem Empfang der HD+ Sender in HD haben, gehen Sie bitte wie folgt vor:**

Falls Sie bereits ein HD+ Kundenkonto haben, melden Sie sich in der HD+ TV App ab und dann wieder an vgl. A. Anleitung Abmeldung/Anmeldung HD+ Kundenkonto auf dieser Seite

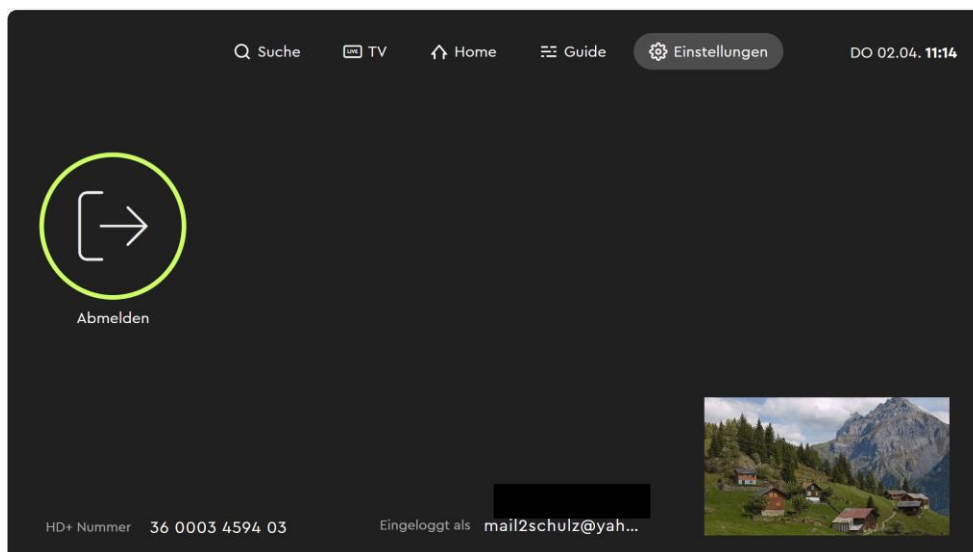
Falls Sie kein HD+ Kundenkonto haben, z.B. weil Sie sich noch in der HD+ Testphase befinden, nutzen Sie bitte die „B. Anleitung ohne HD+ Kundenkonto“ auf Seite 4.

## A. Anleitung Abmeldung/Anmeldung HD+ Kundenkonto

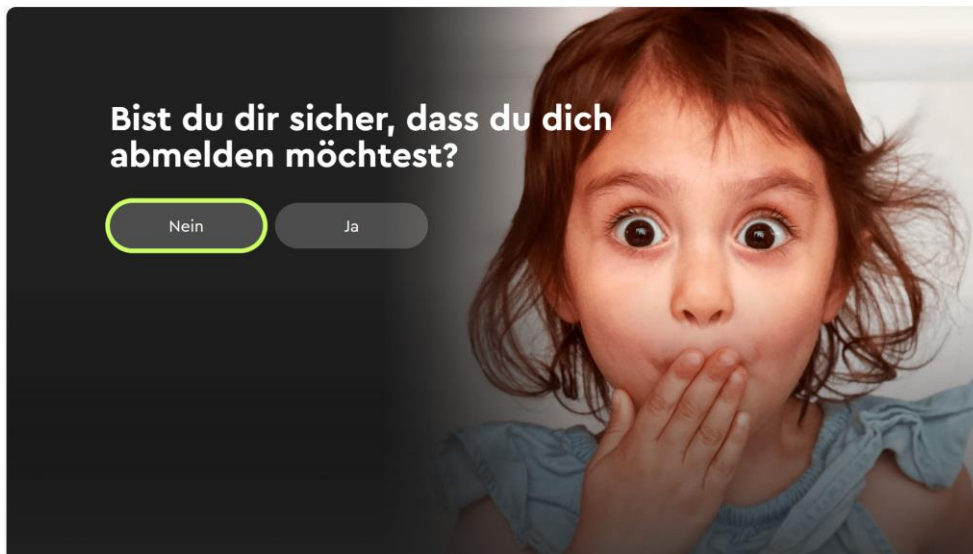
1. Gehen Sie dazu unter Einstellungen



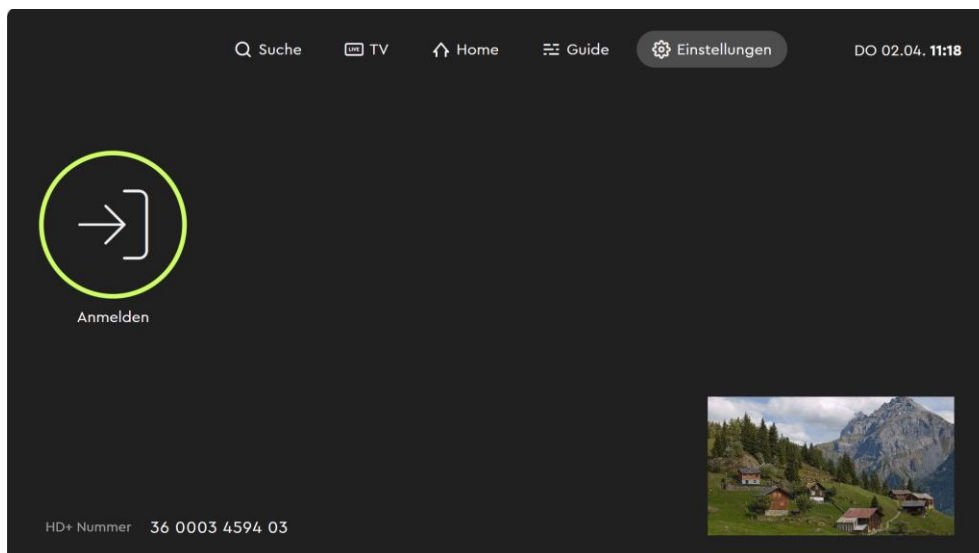
2. Gehen Sie am Ende der Menüpunkte bei Einstellungen auf „Abmelden“



3. Klicken Sie auf dem folgenden Bildschirm zur Bestätigung auf „Ja“



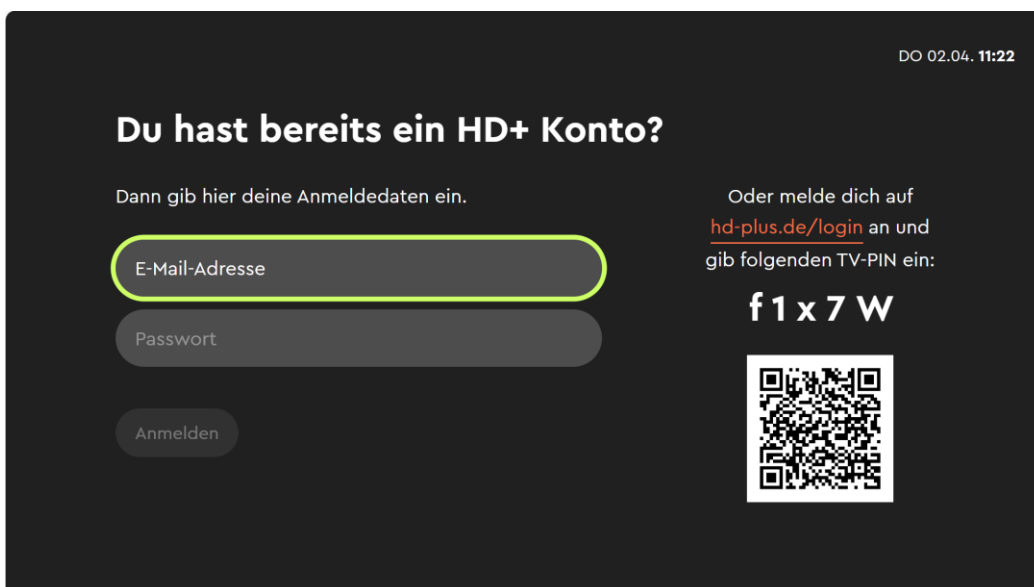
4. Wählen Sie anschließend wieder „Anmelden“ aus.



5. Auf die Nachfrage, ob Sie sich abmelden möchten, wählen Sie „Ja“ aus.



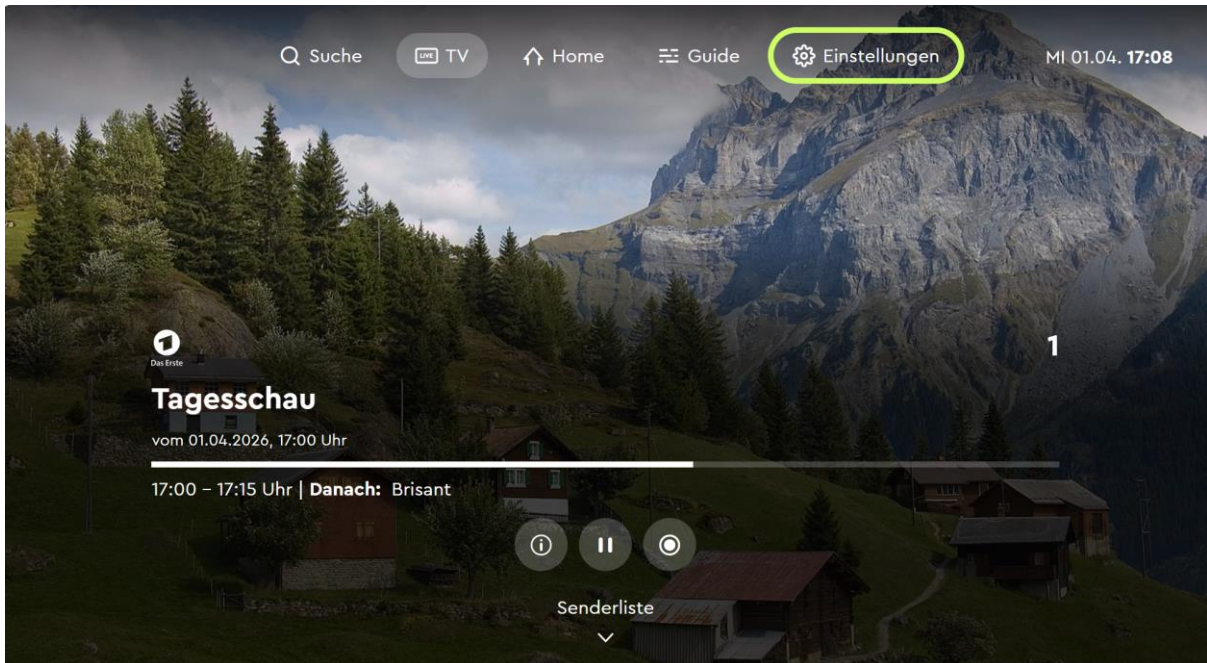
6. Geben Sie zur Anmeldung Ihre E-Mail Adresse und Ihr Passwort an und wählen anschließend „Anmelden“.



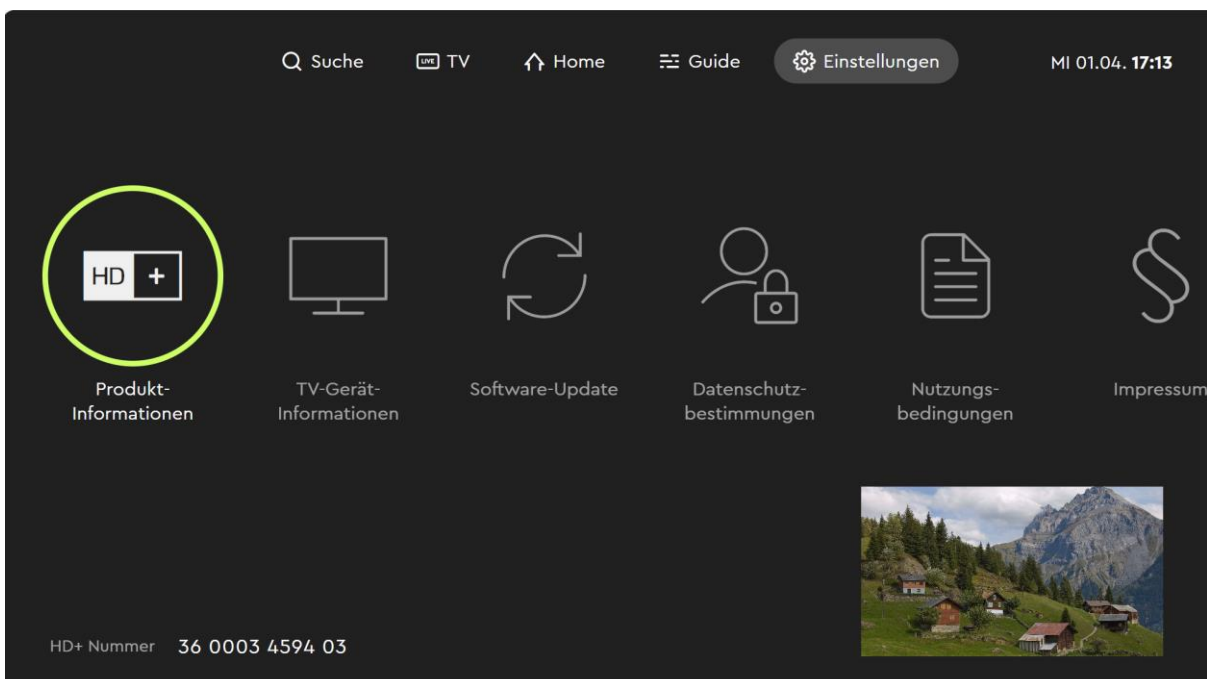
Spätestens nach einem Neustart des TVs sollte der Empfang der HD+ Sender wieder funktionieren.

## B. Anleitung ohne HD+ Kundenkonto

1. Wählen Sie im Menü der HD+ TV-App oben rechts „Einstellungen“ und drücken OK:



2. Gehen Sie anschließend zu "Produkt-Informationen" und drücken Sie die OK-Taste.



3. Danach erscheint eine Seite mit ihren Produktinformationen. Bitte geben Sie hier (ohne andere Tasten der Fernbedienung vorher zu drücken) über die Fernbedienung die

Zahlenkombination "59731" ein und drücken anschließend die OK-Taste (**Hinweis:** Die Eingabe der Zahlenkombination ist nicht sichtbar).

MI 01.04. 17:45

## Produkt-Informationen

Produktname: Aktivierung: HD+ Verlängerung über Satellit (Jahrespaket)  
HD+ Nummer: 340011572731  
HD+ Kunden-Nummer: 6110703771  
Status: aktiv  
Ablaufdatum: 24.07.2027

Produktname: Gratisphase: HD+ über Satellit

---

HD+ Service-Hotline: **089 90 40 97 97**  
täglich von 10:00 - 20:00 Uhr

4. Danach sehen Sie unten in roter Schrift "Licence request .... done" (**Hinweis:** Sollte kein roter Text erscheinen wiederholen Sie den Vorgang).

MI 01.04. 17:48

## Produkt-Informationen

Produktname: Aktivierung: HD+ Verlängerung über Satellit (Jahrespaket)  
HD+ Nummer: 340011572731  
HD+ Kunden-Nummer: 6110703771  
Status: aktiv  
Ablaufdatum: 24.07.2027

Produktname: Gratisphase: HD+ über Satellit

---

HD+ Service-Hotline: **089 90 40 97 97**  
täglich von 10:00 - 20:00 Uhr

Licence request.....done

Spätestens nach einem Neustart des TVs sollte der Empfang der HD+ Sender wieder funktionieren.