

TRINED
gewoon goed!



Handleiding

Gewoon supersnel op weg
met onze glasvezeldiensten

20242307

Inhoud

3	Welkom bij TriNed	15	TriNed TV
4	Belangrijke informatie	15	Standaard TV
4	Adres	15	TriNed TV met TV ontvanger
4	MijnTriNed	16	TV ontvanger aansluiten
4	WiFi gegevens	18	Afstandsbediening
4	TriNed TV App	19	In gebruik nemen van de TV ontvanger
5	E-mailadressen	20	Functies TriNed TV
6	MijnTriNed	20	Hoofdmenu
7	Internet via glasvezel	20	TV-Gids
8	WiFi-netwerknaam	20	Opnemen
8	Router Huawei	21	Live pauzeren
9	Router FRITZ!Box	21	Begin Gemist
10	WiFi-wachtwoord	21	Terugkijken
10	Router Huawei	22	Radio
11	Router FRITZ!Box	22	Teletekst
12	WiFi-kanaal	23	Extra TV pakket
12	Router Huawei	24	Foutmeldingen
14	Router FRITZ!Box	28	Telefonie
		29	Gespreksspecificatie
		30	Contact
			Openingstijden Klantenservice
			Adresgegevens
		31	Notities

Welkom bij TriNed!

Met deze handleiding helpen we je op weg bij het gebruik van onze diensten via glasvezel.

Heb je vragen?

Onze klantenservice is gewoon elke dag tot **21.00 uur** telefonisch bereikbaar via **0800 8030**.

Via WhatsApp en Facebook Messenger kan je ons dagelijks tot **23.00 uur** bereiken.



Rechten en drukfouten voorbehouden

Belangrijke informatie

Adres

Naam

Straat + huisnummer

Postcode + plaats

Telefoonnummer

Abonnementsnummer

MijnTriNed

E-mailadres

Wachtwoord

WiFi gegevens

2,4 GHz netwerk

WiFi-netwerk

Wachtwoord

5 GHz netwerk

WiFi-netwerk

Wachtwoord

TriNed TV App

Gebruikersnaam

Wachtwoord

Belangrijke informatie

E-mailadressen

Bij TriNed kun je kosteloos tot maximaal vijf e-mailadressen aanvragen. Je kunt dit regelen door contact op te nemen met onze klantenservice.

E-mailadres

Wachtwoord

E-mailadres

Wachtwoord

E-mailadres

Wachtwoord

E-mailadres

Wachtwoord

E-mailadres

Wachtwoord

E-mail instellingen

 **Inkomende e-mailserver:** **pop3.trined.nl (poort 110)**

 **Uitgaande e-mailserver:** **smtp.trined.nl (poort 25)**

Bij de inkomende e-mailserver dient als gebruikersnaam het volledige e-mailadres gebruikt te worden.

Bij zowel de inkomende als uitgaande e-mailserver dient SSL (beveiliging) uit te staan.

De uitgaande e-mailserver behoeft geen verificatie. Kijk voor meer informatie op www.trined.nl.

MijnTriNed

TRINED
gewoon goed!

Je persoonlijke TriNed-omgeving

Nadat onze monteur de installatie succesvol heeft voltooid, ontvang je automatisch per e-mail de inloggegevens voor jouw persoonlijke MijnTriNed omgeving. MijnTriNed is speciaal ontworpen om jou volledige controle te geven over jouw abonnement.

In MijnTriNed heb je toegang tot een uitgebreid overzicht van al jouw abonnementsgegevens. Hier kun je eenvoudig en snel informatie vinden over facturen, klantgegevens, meldingen en gedetailleerde gespreksspecificaties. En je kan hier ook extra TV pakketten activeren of deactiveren.

➤ In 3 stappen toegang tot MijnTriNed

1. Ga naar de TriNed-website: trined.nl.
2. Desktopgebruik: Klik bovenaan de pagina op **MijnTriNed**
Mobielgebruik: Klik op **Menu** en vervolgens **MijnTriNed**
3. Log in met de inloggegevens die je per e-mail hebt ontvangen.
Gebruik hiervoor jouw gebruikersnaam en wachtwoord.

Internet via glasvezel

Snelheidsgarantie

TriNed garandeert een minimale meetbare downloadsnelheid van 450 Mbps bij een 500 Mbps internetabonnement en bij een 1 Gbps internetabonnement een minimale meetbare downloadsnelheid van 750 Mbps. De meetbare uploadsnelheid kan bij beide internetabonnementen tot maximaal 450 Mbps worden gegarandeerd.

De snelheidsgarantie wordt aangeboden onder de volgende voorwaarden:

Voer de snelheidstest uit op minimaal drie verschillende dagen en op drie diverse dagdelen via een vaste internetkabel.

1. Ga naar speedtest.trined.nl
2. Klik op het dropdown pijltje, zoek op en selecteer 'TriNed B.V. Sint-Oedenrode'.
3. Klik op 'GA'



De snelheidsmeting dient aan een aantal voorwaarden te voldoen:

- De computer dient voorzien te zijn van een 1 Gbps netwerkkaart en mag niet ouder zijn dan drie jaar.
- Alle programma's op de computer moeten gesloten zijn (inclusief virusscanner en firewall).
- De computer dient via minimaal een Cat5e-netwerkkabel op een gigabitpoort van de door ons geleverde router aangesloten te zijn.
- Bij het gebruik van een eigen router kunnen we de snelheid niet garanderen en is de snelheidsgarantie niet geldig.
- Op het draadloze signaal wordt geen garantie gegeven, uitsluitend op een verbinding via een vaste internetkabel.

Behaal je de snelheid niet? De 3 resultaten dienen via een melding in MijnTriNed aangeleverd te worden. Indien aan de bovenstaande voorwaarden wordt voldaan, zal TriNed de beperking van de snelheid behandelen als individuele klantstoring.

WiFi-netwerknaam

📶 Heb je een router van Huawei?

Volg de onderstaande stappen om de naam van het WiFi-netwerk aan te passen

- Open de website <http://192.168.18.1> en log in op de Huawei met de gebruikersnaam en het wachtwoord zoals aangegeven op de onderzijde van de router.
- Klik op **Wi-Fi configuration**.
- Bij **Wi-Fi Name** kun je de naam van het WiFi-netwerk aanpassen.
- Klik daarna op **Save** om de wijzigingen op te slaan.

Network connection status: normal

Internet

Wi-Fi configuration

Wi-Fi Setting

Enable 2.4G Network: ON

Wi-Fi Name: (1-32 characters)

Password: Hide (8-63 characters or 64 hexadecimal characters)

Hide the network

Enable 5G Network: ON

Wi-Fi Name: (1-32 characters)

Password: Hide (8-63 characters or 64 hexadecimal characters)

Hide the network

WiFi-netwerknaam

📶 Heb je een router van FRITZ!Box?

Volg de onderstaande stappen om de naam van het WiFi netwerk aan te passen

- Open de website <https://fritz.box> en log in op de Fritz!Box met het wachtwoord zoals aangegeven op de onderzijde van de router.
- Klik in het menu op **Wireless** en dan op **Radio Network**.
- Bij **Radio Network** kun je de naam van het WiFi-netwerk aanpassen.
- Klik daarna op **Apply** om de wijzigingen op te slaan.

The screenshot shows the FRITZ!Box web interface. On the left, the 'Wireless' menu item is circled in red. The main content area shows the 'Radio Network' settings. Under 'Known Wireless LAN Devices', there is a table with columns: Name, IP Address, MAC Address, Data Rate (Mbps), and Properties. The table lists three devices: 'debuiker', 'apparaat 1', and 'apparaat 2'. Below the table, the 'Radio Network' section shows the current name 'Tinkad WiFi' circled in red.

Name	IP Address	MAC Address	Data Rate (Mbps)	Properties
debuiker	192.168.1.78.35	12AB.34CD.E560	148 / 73	2.4 GHz / n / 40 MHz WPA2, 1 x 1
apparaat 1	192.168.1.78.29	12AB.34CD.E560	64 / 45	2.4 GHz / n / 20 MHz WPA2, 1 x 1
apparaat 2	192.168.1.78.42	12AB.34CD.E560	65 / 10	2.4 GHz / n / 20 MHz WPA2, 1 x 1
apparaat 3	192.168.1.78.26	12AB.34CD.E560	72 / 7	2.4 GHz / n / 20 MHz WPA2, 1 x 1

Als je onderstaande melding te zien krijgt, klik dan op **GEAVANCEERD** en daarna op **Doorgaan**.

The screenshot shows a security warning dialog box with a red warning icon. The text reads: 'Je verbinding is niet privé'. Below this, it says: 'Cybercriminelen proberen mogelijk je gegevens van ip adres te stelen (bijvoorbeeld wachtwoorden, berichten of creditcardgegevens). Meer informatie'. At the bottom, there is a checkbox for 'Bepaalde systeem informatie en logs (soortcert) automatisch verzenden naar Google om te helpen bij de detectie van gevaarlijke apps en sites. Privacybeleid'. The 'GEAVANCEERD' button is circled in red.

The screenshot shows a security warning dialog box with the text: 'DEGEMIDDELDDE INFORMATIE VERBERGEN'. Below this, it says: 'De server kan niet bewijzen dat dit ip adres Het beveiligingscertificaat van de server wordt niet vertrouwd door het besturingssysteem van je computer. Dit kan worden veroorzaakt door een verkeerde configuratie of een aanval die je verbinding onderschept.'. The 'Doorgaan naar ip adres (onveilig)' button is circled in red.

WiFi-wachtwoord

📶 Heb je een router van Huawei?

Volg de onderstaande stappen om het WiFi-wachtwoord aan te passen

- Open de website <http://192.168.18.1> en log in op de Huawei met de gebruikersnaam en het wachtwoord zoals aangegeven op de onderzijde van de router.
- Klik op **Wi-Fi configuration**.
- Bij **Password** kun je het wachtwoord van het WiFi-netwerk aanpassen.
- Klik daarna op **Save** om de wijzigingen op te slaan.

Network connection status: normal

Internet

Wi-Fi configuration

Wi-Fi Setting

Enable 2.4G Network: ON

Wi-Fi Name: TriNed WiFi A9A6 (1-32 characters)

Password: Hide (8-63 characters or 64 hexadecimal characters)

Hide the network

Enable 5G Network: ON

Wi-Fi Name: TriNed WiFi A9A6 5Ghz (1-32 characters)

Password: Hide (8-63 characters or 64 hexadecimal characters)

Hide the network

Save Cancel



Let op! Je dient het WiFi-wachtwoord hierna aan te passen op alle apparaten die op dit moment met WiFi verbonden zijn.

WiFi-wachtwoord

📶 Heb je een router van FRITZ!Box?

Volg de onderstaande stappen om het WiFi-wachtwoord aan te passen

- Open de website <https://fritz.box> en log in op de Fritz!Box met het wachtwoord zoals aangegeven op de onderzijde van de router.
- Klik in het menu op **Wireless** en dan op **Security**.
- Bij **Network key** kun je het wachtwoord van het WiFi-netwerk aanpassen.
- Klik daarna op **Apply** om de wijzigingen op te slaan.

The screenshot shows the FRITZ!Box web interface. The left sidebar has a menu with 'Wireless' and 'Security' highlighted with red circles. The main content area is titled 'Wireless > Security' and has tabs for 'Encryption' and 'WPA Quick-Connection'. Under 'Encryption', there are radio buttons for 'WPA encryption (highest security)' (selected) and 'non-encrypted (not recommended, unprotected)'. Below this is the 'WPA Encryption' section with a text input for 'Network key' containing 'Trinked WiFi', also circled in red. There are also sections for 'Additional Security Settings' and 'Restricting Wireless Access' with a table of connected devices. At the bottom right, the 'Apply' button is circled in red.

Name	MAC Address
Gebruiker	12:AB:34:CD:E5:60
apparaat 1	12:AB:34:CD:E5:60
apparaat 2	12:AB:34:CD:E5:60
apparaat 3	12:AB:34:CD:E5:60



Let op! Je dient het WiFi-wachtwoord hierna aan te passen op alle apparaten die op dit moment met WiFi verbonden zijn.

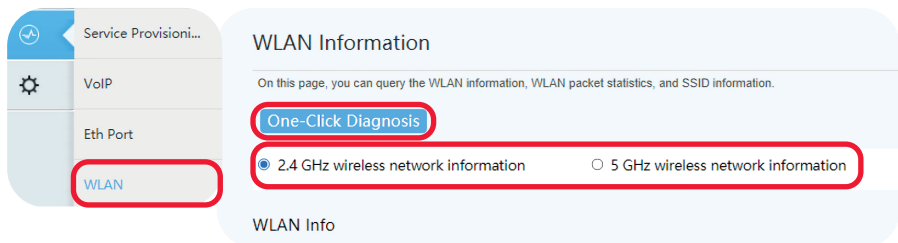
WiFi-kanaal

📶 Heb je een router van Huawei?

Wil je het WiFi-netwerk verbeteren? Je kunt zelf het WiFi-kanaal wijzigen.

Hoe meer mensen in je omgeving zijn aangesloten op hetzelfde kanaal, hoe drukker en dus langzamer de verbinding kan zijn.

- Open de website <http://192.168.18.1> en log in op de Huawei met de gebruikersnaam en het wachtwoord zoals aangegeven op de onderzijde van de router.
- Klik in het menu op **System Information**.
- Klik op **WLAN**.
- Standaard is de 2.4 GHz band geselecteerd.
- Klik op **One-Click Diagnosis** om een controle van de WiFi uit te voeren.



- Na de controle staat onderaan de pagina bij **Neighboring AP information**

Neighboring AP Information		Geadviseerd kanaal
Number of interference sources:	8	More. You are advised to set the working channel to 4
Number of strong interference sources:	1	

- Klik op het tandwiel en vervolgens op **WLAN**.
- Klik op **2.4G Advanced Network Settings**.
- Klik op het **pijltje** achter **Channel** en kies het gewenste kanaal.
- Klik daarna op **Apply** om de wijzigingen op te slaan.

The screenshot shows the '2.4G Advanced Network Settings' page. On the left sidebar, 'WLAN' and '2.4G Advanced Network...' are highlighted with red circles. The main content area shows the 'Advanced Configuration' section with a dropdown menu for 'Channel' open, showing 'Automatic' selected. The 'Apply' button at the bottom is also highlighted with a red circle. The page includes a warning about wireless network services being interrupted after parameter changes.

2.4G Advanced Network Settings

On this page, you can set the advanced parameters of 2.4 GHz wireless network(When the 2.4 GHz wireless network is disabled, this page is blank).

Caution:
Wireless network services may be interrupted temporarily after you modify wireless network parameters.

Advanced Configuration

TX Power: 100%

Channel: Automatic

Channel Width: Automatic

Mode: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

DTIM Period: 1-255, default: 1)

Beacon Period: 20-1000 ms, default: 100)

RTS Threshold: 1-2346 bytes, default: 2346)

Fragmentation Threshold: 256-2346 bytes, default: 2346)

Apply Cancel

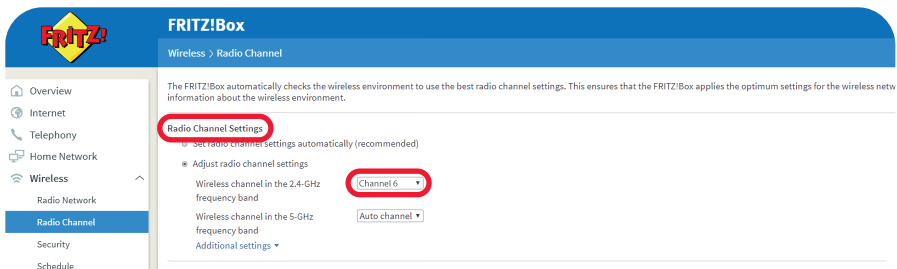
WiFi-kanaal aanpassen

📶 Heb je een router van FRITZ!Box?

Wil je het WiFi-netwerk verbeteren? Je kunt zelf het WiFi-kanaal wijzigen.

Hoe meer mensen in je omgeving zijn aangesloten op hetzelfde kanaal, hoe drukker en dus langzamer de verbinding kan zijn.

- Open de website <https://fritz.box> en log in op de Fritz!Box met de gebruikersnaam en het wachtwoord zoals aangegeven op de onderzijde van de router.
- Klik in het menu op **Wireless** en dan op **Radio Channel**.
- Bij **Radio Channel Settings** kun je het WiFi-kanaal aanpassen.
- In de grafiek kun je zien welke kanalen er in gebruik zijn door andere netwerken.
- Kies het minst drukke kanaal, houd er rekening mee dat de twee kanalen links en de twee kanalen rechts van het gekozen kanaal ook niet te druk zijn.
- Klik daarna op **Apply** om de wijzigingen op te slaan.



FRITZ!Box

Wireless > Radio Channel

The FRITZ!Box automatically checks the wireless environment to use the best radio channel settings. This ensures that the FRITZ!Box applies the optimum settings for the wireless network information about the wireless environment.

Radio Channel Settings

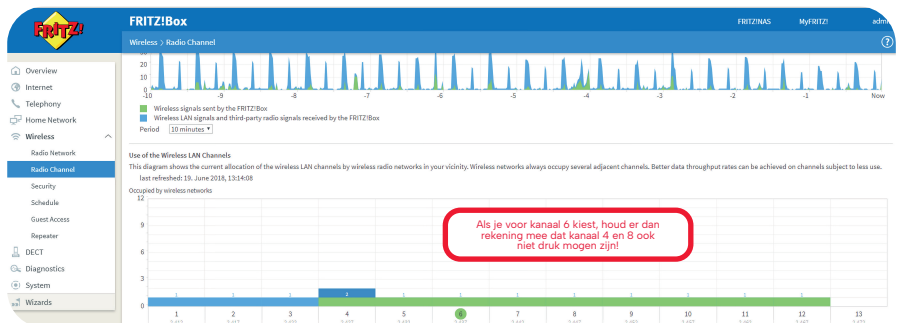
Set radio channel settings automatically (recommended)

Adjust radio channel settings

Wireless channel in the 2.4-GHz frequency band: **Channel 6**

Wireless channel in the 5-GHz frequency band: Auto channel

Additional settings



FRITZ!Box

FRITZ!NAS MyFRITZ! adm

Wireless > Radio Channel

Use of the Wireless LAN Channels

This diagram shows the current allocation of the wireless LAN channels by wireless radio networks in your vicinity. Wireless networks always occupy several adjacent channels. Better data throughput rates can be achieved on channels subject to less use.

Last refreshed: 18. June 2018, 13:14:08

Occupied by wireless networks

Als je voor kanaal 6 kiest, houd er dan rekening mee dat kanaal 4 en 8 ook niet druk mogen zijn!

TriNed TV

Televisie

TriNed biedt twee manieren om televisie te kijken via glasvezel.

1. Standaard TV met een coaxkabel
2. TriNed TV met TV ontvanger met een internetkabel

Standaard TV instellen

Met Standaard TV kijk je televisie via coax. Je televisie hoeft daarvoor alleen DVB-C te ondersteunen, de meeste tv's van de afgelopen 15 jaar ondersteunen dit.

Om TriNed TV te kunnen kijken dien je de volgende instellingen in je tv in te voeren.

Bij de keuze voor **operator**, **netwerk** of **aanbieder** kies je voor: **overig** of **anders**.

DVB-C-instellingen	
Frequentie	304.000 kHz of 304.00 MHz
Netwerk ID	1000 of 01000 voor gebruik zonder smartcard of 2000 of 02000 voor gebruik met smartcard
Modulatie	256 QAM
Symboolsnelheid	6.875 kbps

TriNed TV met TV ontvanger

Met TriNed TV met een TV ontvanger kijk je televisie via bekabeld internet. De TV-ontvanger ontvangt het signaal via een internetkabel (UTP) en biedt daarmee toegang tot standaardfuncties zoals terugkijken, live pauzeren en begin gemist. Daarnaast kun je de opnamefunctie activeren, waardoor je opnames kunt afspelen via de TV ontvanger, de TV App en URL LIVETV.trined.nl

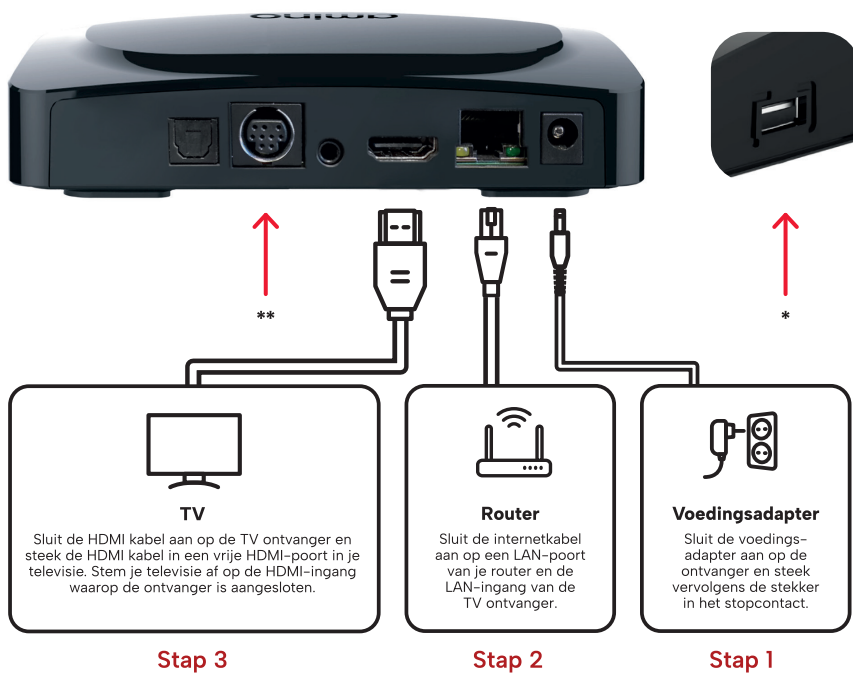
TriNed TV met TV ontvanger

TV ontvanger aansluiten

De achterzijde van de TV ontvanger heeft de volgende aansluitingen:

- 1x S/PDIF, voor digitale audio-out.
- 1x HDMI voor digitale audio en video (HD).
- 1x LAN-ingang voor internetaansluiting.
- 1x stroomaansluiting (12V) in.

Volg de onderstaande stappen om je TV ontvanger aan te sluiten



* De USB-ingang is niet actief

** De DIN-aansluiting is niet actief



Let op! Zorg er bij het aansluiten van de kabels voor dat je internetverbinding actief is voordat je verder gaat.

TV ontvanger

■ **Statuslampje**

Aan de voorzijde vind je het **statuslampje** (rechtsonder). Blauw geeft aan dat de TV ontvanger aan staat, rood is stand-by. Een blauw knipperend lampje betekent dat de TV ontvanger aan het opstarten is.

■ **Automatisch stand-by**

De TV ontvanger wordt na vier uur automatisch op stand-by gezet. Deze instelling kun je zelf aanpassen.

Druk op  en ga naar **Meer** → **Algemeen** → **Auto-stand-by**



TV ontvanger


Afstandsbediening

Hieronder een overzicht van de functies van de meest gebruikte knoppen op de afstandsbediening van de TV ontvanger.



-  Terug/vooruitspoelen
-  Afspelen
-  Vorige/volgende scene
-  Pauze/stop/opnemen



In gebruik nemen van de TV ontvanger

Nadat je de TV ontvanger hebt aangesloten en aangezet, zal het statuslampje aan de voorkant van het apparaat gaan branden. Druk nu op  op de afstandsbediening om de TV ontvanger uit de stand-by-stand te halen. Nu is het statuslampje blauw. Volg nu de instructies op je televisie om de installatie te voltooien.


Instellingen kinderslot aanpassen (ouderlijk toezicht)

De TV ontvanger beschikt over een kinderslot om de toegang tot een bepaalde leeftijdsclassificatie (vanwege geweld, grof taalgebruik of erotiek) te beperken. Deze functie staat standaard ingeschakeld. Druk op  en ga naar → Meer → Ouderlijk toezicht om de instellingen van deze functie te wijzigen. Gebruik daarvoor de pincode voor ouderlijk toezicht. Standaard is deze pincode ingesteld op '0000'. Standaard staat de leeftijd ingesteld op 18 jaar. Ook dit kun je zelf naar wens aanpassen (van 6 tot en met 18 jaar). Deze functie van de TV ontvanger kijkt naar de leeftijdsclassificatie die zenders meesturen bij hun uitzendingen.

TV kijken en zappen


Je kunt de zender wijzigen door op  CH+ en  CH- te drukken. Je kunt ook direct het gewenste zendernummer ingeven, gebruik hiervoor de nummerknoppen op de afstandsbediening

Statusbalk




Je kunt de statusbalk openen of sluiten door op  van je afstandsbediening te drukken. Dit geeft je inzicht over het huidige programma en toegang tot de extra functies door op het **pijlje naar rechts** van je afstandsbediening te drukken.

Functies TriNed TV

■ Hoofdmenu

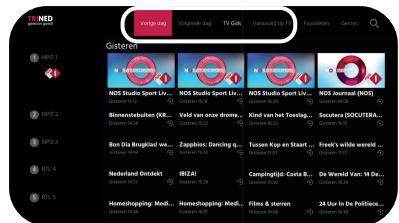
Open het hoofdmenu door op  van je afstandsbediening te drukken. In het hoofdmenu kun je de **navigatieknoppen** gebruiken om door het menu te gaan.

■ TV-gids



Open de TV Gids via  op je afstandsbediening. Ook via het hoofdmenu  kun je de TV Gids opvragen. Gebruik de **navigatieknoppen** op je afstandsbediening om in de TV Gids te zoeken. Druk op  voor meer informatie over een programma.

■ Opties TV Gids

In de TV Gids kun je bovenin door het menu navigeren en programma's bekijken van verschillende dagen. Ook kan je filteren op je favoriete programma's en genres. Handmatig zoeken doe je via het vergrootglas icoon rechtsbovenin.







■ Opnemen

Met Opnemen beschik je over 100 uur aan opnamecapaciteit en kun je programma's terugkijken via de TV ontvanger thuis, de TriNed TV App of via LIVETV.trined.nl. Om een programma op te nemen, navigeer je via de TV gids naar het gewenste programma en druk je op  op de afstandsbediening. Linksonder verschijnt de knop **Opnemen**. Navigeer naar deze knop en druk nogmaals op  om het programma op te nemen.

Functies TV



■ Live pauzeren

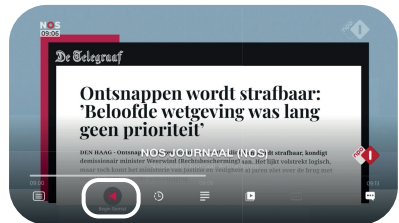
Tijdens een live uitzending kun je het programma pauzeren door op  of  van je afstandsbediening te drukken. Druk nogmaals op deze knop om het programma verder af te spelen.

Je kunt doorspoelen tot het moment waar de live-uitzending gebleven is door  op je afstandsbediening te gebruiken. Per keer dat je op deze knop drukt, spoel je steeds 30 seconden vooruit. Je kunt terugspoelen tot het moment dat Live pauzeren is gestart, door op  op je afstandsbediening te drukken.

Je kunt terug gaan naar live tv-kijken door op  van je afstandsbediening te drukken. Een melding zal op je beeld verschijnen met de vraag of je Live pauzeren wilt verlaten.

■ Begin Gemist

Zorg dat het programma dat je vanaf het begin wil bekijken aanstaat. Druk tijdens het televisie kijken op  en de statusbalk komt te voorschijn. Navigeer naar 'Begin Gemist' en druk opnieuw op . Het programma zal nu opnieuw beginnen.






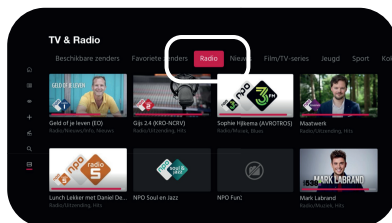
■ Terugkijken

Het is mogelijk om programma's tot zeven dagen terug te kijken via Replay TV in het menu of de statusbalk bij het programma. Replay TV is ook via de TriNed TV App en LiveTV.trined.nl beschikbaar. Kijk op trined.nl voor het overzicht → van de beschikbare zenders voor Replay TV.




Functies TV

■ Radio

Via het hoofdmenu door op op  te drukken kun je de radiolijst opvragen. Gebruik de **navigatieknoppen** van je afstandsbediening om in de lijst te zoeken. Om de radiozender te wijzigen, gebruik je  CH+ en  CH-.



■ Teletekst

Druk op  tijdens het televisie kijken. Gebruik de **nummerknoppen** op je afstandsbediening om te navigeren. Gebruik de **navigatieknoppen** om door de pagina's te navigeren. Druk nogmaals op  voor een transparante weergave van teletekst op je scherm. Je verlaat teletekst door te drukken op . Wanneer je teletekstpagina 888 raadpleegt, krijg je ondertiteling op je televisiezenders.

TriNed TV

Extra TV pakket activeren

Via MijnTriNed kan je zelf TV pakketten activeren of deactiveren.

Extra zenders bekijken met Standaard TV

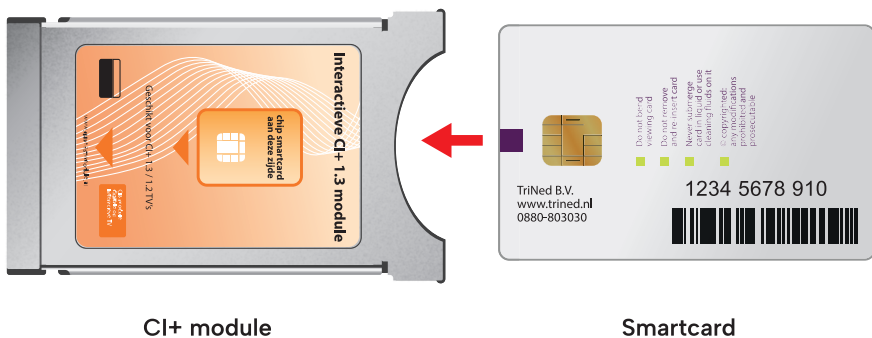
Om extra TV-pakketten en de 18+ zender uit het basispakket te kunnen bekijken heb je een **smartcard** nodig. Deze smartcard plaats je in een **CI+ module** in je televisie. TriNed levert geen CI+ module bij je abonnement, deze dien je zelf aan te schaffen.

Plaats je TriNed-smartcard in de CI+ module. De opening waarin je de smartcard schuift, heeft een brede kunststof rand met een ronde uitsparing.

Let bij het plaatsen van de smartcard op de volgende dingen:

- Zorg dat de de ronde uitsparing van de CI+ module naar rechts wijst en de barcode aan de onderkant zit.
- Zorg dat de chip op de smartcard naar boven wijst en aan de linkerkant zit.
- Schuif de smartcard volledig in de CI+ module.

Kijk goed op de tekening hieronder of je de smartcard goed geplaatst hebt.



TriNed TV

Foutmeldingen

De meest voorkomende foutmeldingen

- **E16-4**

De geselecteerde zender wordt niet ontvangen. Controleer eerst of de zender wel in jouw abonnement zit. Je televisie ontvangt een paar keer per dag informatie over de zenders in je abonnement. Als het apparaat een tijdje heeft uitgestaan of geen verbinding meer heeft met het netwerk kan de informatie achterhaald zijn. Je kunt dan deze foutmelding te zien krijgen terwijl de zender gewoon in je abonnement zit.
- **E06-4**

Je smartcard zit niet op de juiste manier in de digitale ontvanger of CI+ module.
- **E30-4**

Je smartcard werkt niet meer correct. Mogelijk heb je de smartcard langere tijd niet meer gebruikt
- **E04-4**

Voer de smartcard op de juiste manier in, zoals uitgelegd op pagina 18.
- **E42**

Op deze zender is een kinderslot actief. Deze kun je zelf uitschakelen in het menu van je televisie of digitale ontvanger.
- **E48**

De digitale ontvanger of televisie heeft geen of onvoldoende signaal. Check of de coaxkabel op de juiste manier is aangesloten.

▪ **E16-4**

Controleer in MijnTriNed bij het onderdeel Televisie of je TV pakket actief is. Heb je minder dan 48 uur geleden het TV pakket besteld? Wacht dan nog even af. Het kan maximaal 4 uur duren voordat de zenders in het nieuwe pakket beeld geven. Heb je na 4 uur nog steeds een E16-melding? Volg dan deze stappen om de smartcard de eerste keer te activeren: Zet je TV op een zender uit het extra TV pakket dat je hebt besteld. Laat de TV op deze zender aanstaan. Het duurt maximaal 30 minuten voordat de smartcard geactiveerd is. Blijft de foutmelding nog steeds zichtbaar na het volgen van bovenstaande stappen? Neem dan contact op met onze klantenservice. Noteer het 11-cijferige smartcardnummer, zodat duidelijk is om welke smartcard het gaat.

▪ **S004**

Deze foutmelding wordt meestal veroorzaakt door eigen apparatuur die is aangesloten op je eigen netwerk. Koppel alle apparatuur los, herstart de router en zorg ervoor dat de TV ontvanger rechtstreeks is aangesloten op de router. Indien de melding nog steeds zichtbaar is, neem dan contact op met onze klantenservice.

Telefonie

Vaste telefonie

Voicemail instellen

De voicemaildienst is standaard uitgeschakeld. Je kunt de voicemaildienst activeren door contact op te nemen met onze klantenservice. Als de dienst is geactiveerd, kun je de tekst inspreken door met je telefoon te bellen naar 1233. Standaard wordt er ook een kopie van het voicemailbericht per e-mail toegestuurd.

Telefoon doorschakelen

De doorschakeldienst staat standaard uitgeschakeld. Je kunt de doorschakeldienst activeren door contact op te nemen met onze klantenservice. Houd er rekening mee dat gesprekskosten in rekening worden gebracht bij doorschakelen.

- **Directe doorschakeling:**

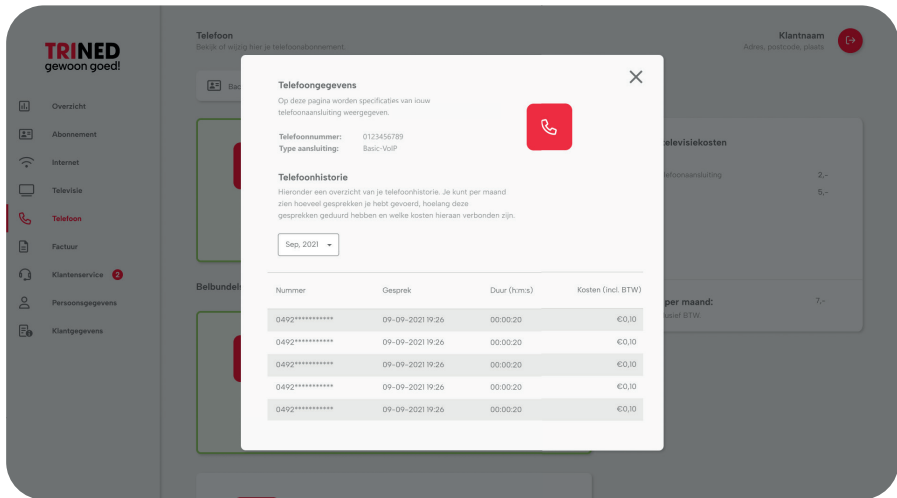
Alle gesprekken schakelen direct door naar het door jou opgegeven telefoonnummer.

- **Uitgestelde doorschakeling:**

Alle inkomende oproepen worden eerst aangeboden op het vaste toestel gedurende een door ons in te stellen aantal seconden. Indien er niet wordt opgenomen, wordt de inkomende oproep doorgeschakeld naar het opgegeven nummer.

Gespreksspecificatie

De gespreksspecificaties zijn in te zien via MijnTriNed. Je klikt op de knop Telefoon aan de linkerzijde, daarna kun je per maand selecteren welke telefoongesprekken je wenst in te zien.



The screenshot shows the 'Telefoon' section of the MijnTriNed portal. A modal window titled 'Telefoongegevens' is open, displaying call details for the month of September 2021. The modal includes a red telephone icon, a close button, and a table of call records.

Telefoongegevens

Op deze pagina worden specificaties van jouw telefoonaansluiting weergegeven.

Telefoonnummer: 0123456789
Type aansluiting: Basic-VoIP

Telefoonhistorie

Hieronder een overzicht van je telefoonhistorie. Je kunt per maand zien hoeveel gesprekken je hebt gevoerd, hoelang deze gesprekken geduurd hebben en welke kosten hieraan verbonden zijn.

Sep, 2021

Nummer	Gesprek	Duur (h:m:s)	Kosten (incl. BTW)
0492*****	09-09-2021 19:26	00:00:20	€0,10
0492*****	09-09-2021 19:26	00:00:20	€0,10
0492*****	09-09-2021 19:26	00:00:20	€0,10
0492*****	09-09-2021 19:26	00:00:20	€0,10
0492*****	09-09-2021 19:26	00:00:20	€0,10



Contact

Openingstijden klantenservice

maandag t/m vrijdag 08.00 – 21.00 uur
zaterdag/zondag/feestdagen 09.00 – 21.00 uur

Dagelijks van 21.00 tot 23.00 uur bereikbaar via WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram en Telegram.

Adresgegevens

Kantoor: Het Zuiderkruis 63, 5215 MV 's-Hertogenbosch
Correspondentie: Postbus 1022, 5200 MV 's-Hertogenbosch

Liever persoonlijk advies?

 0800 8030 (gratis)

 0800 8030

 m.me/TriNedGlasvezel

 trikx.nl/MijnTriNed



Liever persoonlijk advies?

 0800 8030 (gratis)

 0800 8030

 trined.nl