

TRINED
gewoon goed!



Handleiding

**Gewoon supersnel op weg
met onze glasvezeldiensten**

20260104

Inhoud

3 Welkom bij TriNed

4 Belangrijke informatie

4 E-mailadressen

5 MijnTriNed

6 Internet via glasvezel

6 Snelheidsgarantie

7 WiFi-netwerknaam

7 Router Huawei

8 Router FRITZ!Box

9 WiFi-wachtwoord

9 Router Huawei

10 Router FRITZ!Box

11 WiFi-kanaal

11 Router Huawei

13 Router FRITZ!Box

14 TriNed TV

14 Standaard TV instellen

15 TriNed TV met TV ontvanger

15 TV ontvanger aansluiten

16 TV ontvanger

17 Afstandsbediening

18 In gebruik nemen van de
TV ontvanger

19 TriNed TV App

20 TV App installeren
op je Smart TV

24 Functies TriNed TV

24 Hoofdmenu

24 TV Gids

24 Opnemen

25 Live Pauzeren

25 Begin Gemist

25 Terugkijken

26 Radio

26 Teletekst

27 Extra TV pakket activeren

28 Foutmeldingen

30 Bellen

30 Voicemail instellen

30 Telefoon doorschakelen

31 Gespreksspecificatie

32 Contact

32 Openingstijden Klantenservice

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

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-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



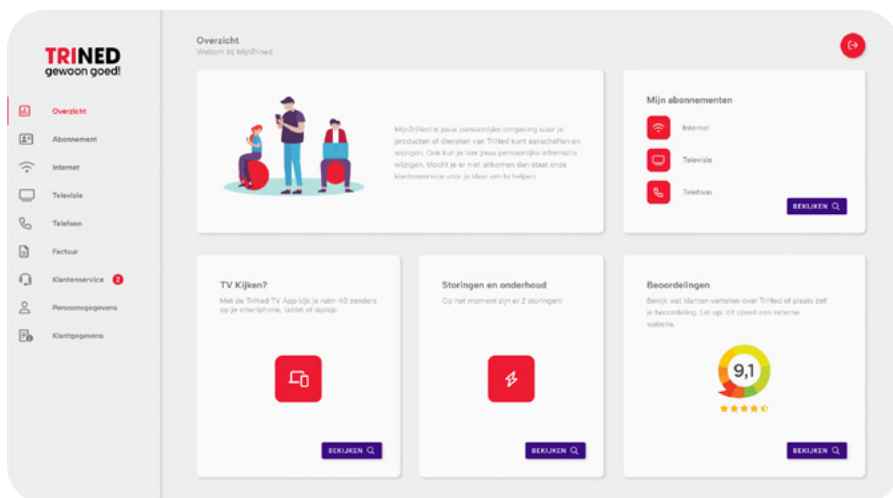
Je persoonlijke TriNed-omgeving

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 2 stappen toegang tot MijnTriNed

1. Ga naar mijntrined.nl/login.
2. Log in met je e-mailadres en het wachtwoord dat je via onze welkomstmail hebt aangemaakt.



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 www.speedtest.net/nl
2. Klik op 'Wijzig server', 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 **Wi-Fi** en dan op **Wi-Fi Network**.
- Bij **Wi-Fi Network Name** 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 sidebar, the 'Radio Network' menu item is highlighted with a red circle. The main content area displays the 'Radio Network' settings. A table titled 'Known Wireless LAN Devices' lists connected devices with their names, IP addresses, MAC addresses, and data rates. Below the table, the 'Radio Network' section shows the current network name 'Schied 9162' in a red-bordered input field.

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

The screenshot shows a security warning message in Dutch. The message states "Je verbinding is niet privé" (Your connection is not private) and provides information about cybercriminals and network security. A red-bordered button labeled "GEAVANCEERD" is visible at the bottom left.

The screenshot shows a detailed information message in Dutch. The message states "GEDIETAILLEERDE INFORMATIE VERBERGEN" (Hide detailed information) and provides information about server security and certificates. A red-bordered button labeled "Doorgaan naar ip adres (onveilig)" is visible at the bottom left.

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.
- Noteer het nieuwe wachtwoord ook zelf op voor je eigen administratie.

Network connection status: **normal**

Internet

Wi-Fi configuration

Wi-Fi Setting

Enable 2.4G Network:

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

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

Hide the network

Enable 5G Network:

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

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

Hide the network



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 **Wi-Fi** en dan op **Security**.
- Bij WPA Encryption onder **Network key** kan je het wachtwoord aanpassen.
- Klik daarna op **Apply** om de wijzigingen op te slaan.
- Noteer het nieuwe wachtwoord ook zelf op voor je eigen administratie.

The screenshot shows the FRITZ!Box 5490 web interface. The left sidebar contains a menu with 'Wi-Fi' and 'Security' highlighted with red circles. The main content area is titled 'Wi-Fi > Security' and shows 'WPA Encryption' settings. The 'WPA mode' is set to 'WPA2 (CCMP)'. The 'Network key' field is empty and circled in red. Below this, there are 'Additional Security Settings' with three checked options: 'Enable WPA SACK & Surf', 'Enable support for protected logins by wireless devices (PMF)', and 'The active wireless devices displayed below may communicate with each other'. At the bottom, there is a table for 'Restrict Access to Wi-Fi' and an 'Apply' button circled in red.



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

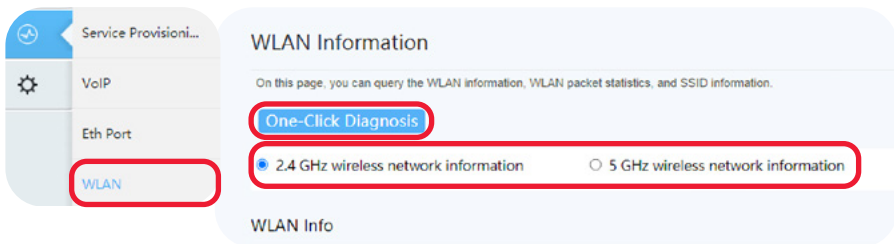
WiFi-kanaal

📶 Heb je een router van Huawei?

Wil je het WiFi-sigitaal 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**

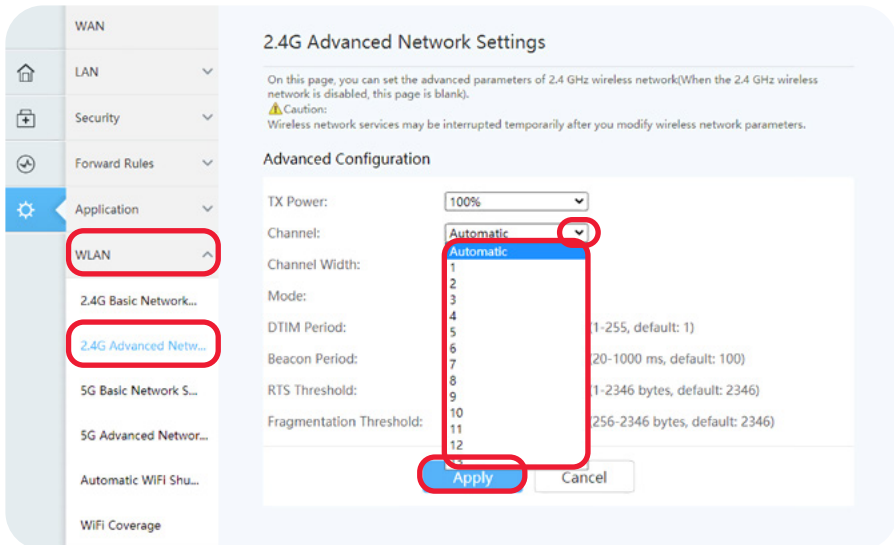
Neighboring AP Information

Number of interference sources: 8
Number of strong interference sources: 1

Geadviseerd kanaal

More. You are advised to set the working channel to 4

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



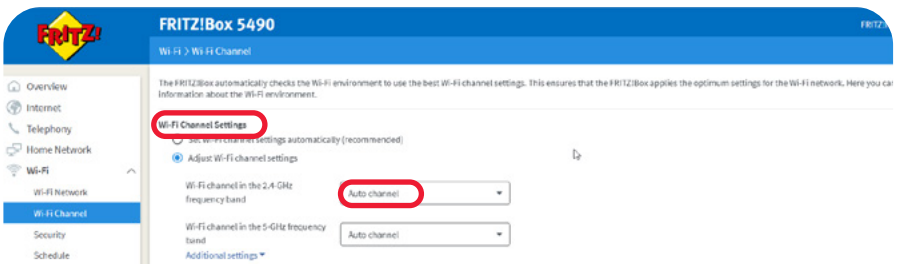
WiFi-kanaal

📶 Heb je een router van FRITZ!Box?

Wil je het WiFi-signaal 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 **Wi-Fi** en dan op **Wi-Fi Channel**.
- Bij **Wi-Fi 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.



TriNed TV

Televisie

TriNed biedt drie manieren om televisie te kijken via glasvezel.

1. Standaard TV met een coaxkabel
2. TriNed TV met TV ontvanger met een internetkabel
3. TriNed TV App op je Smart TV

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 App op je Smart TV

Met de TriNed TV App kijk je haarscherp TV op je Smart TV, zonder dat je extra kabels of apparaten hoeft aan te schaffen. De app geeft toegang tot standaardfuncties zoals terugkijken, live pauzeren en Begin Gemist.

Kijk op [pagina 20](#) voor eenvoudige installatie-instructies.

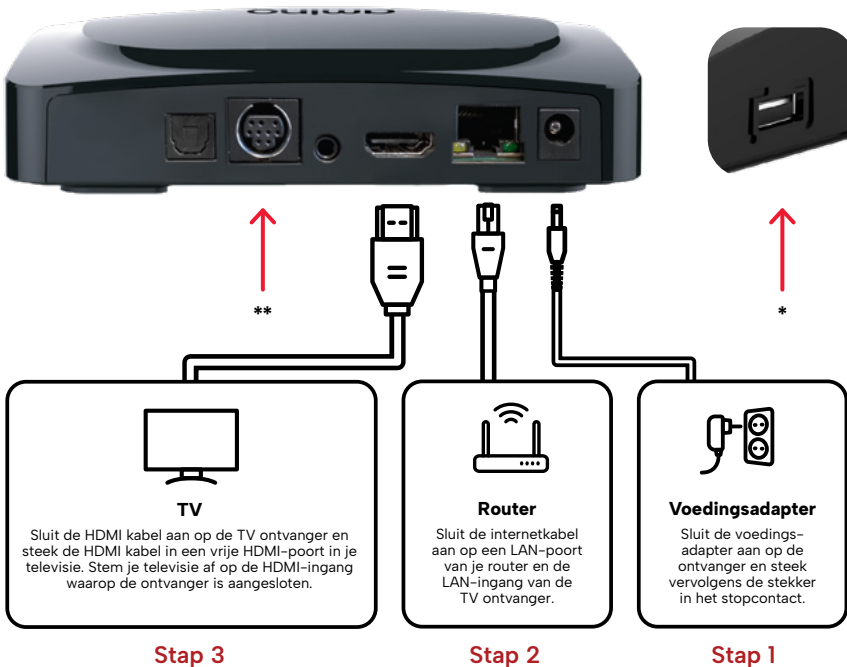
TriNed TV met TV ontvanger

TV ontvanger aansluiten

De achterzijde van de TV ontvanger heeft de volgende aansluitingen:

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

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**




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

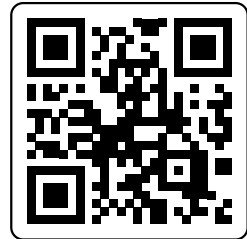
Statusbalk

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 **pijlte naar rechts** van je afstandsbediening te drukken.

TriNed TV App

Download de TriNed TV App op je tablet, laptop of smartphone.

Scan de QR en download voor iOS en Android



TriNed TV App

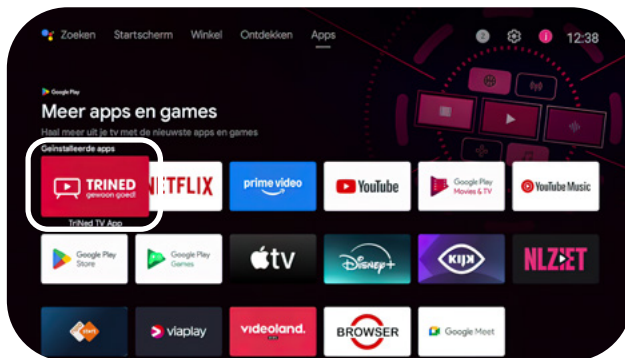
TriNed TV App installeren op je Smart TV

TriNed TV App installeren op je Smart TV

Met de TriNed TV App kun je eenvoudig en snel TV kijken op jouw Smart TV, zonder extra bekabeling of kastjes. Volg de onderstaande stappen om de app te installeren en in te stellen, zodat je meteen kunt genieten van jouw favoriete programma's, direct vanaf je Smart TV.

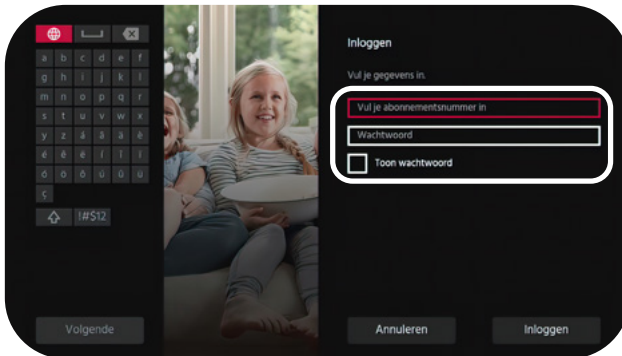
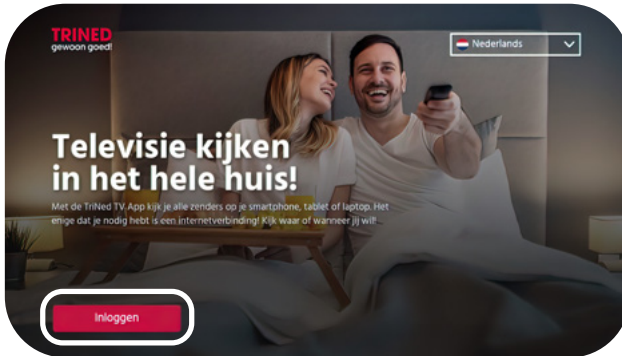
Stap 1: Download de TriNed TV App

- 1. Open het hoofdmenu van je Smart TV:** Druk op de knop 'Home' of 'Apps' – dit verschilt per type TV – op de afstandsbediening van je Smart TV.
- 2. Zoek de 'TriNed TV App' op je Smart TV:**
Hoe je een app kunt zoeken, hangt af van het type Smart TV. De meeste Smart TV's hebben een ingebouwde app-winkel, zoals de Google Play Store, Samsung App Store of LG Content Store. Bij sommige Smart TV's kun je een app ook vinden via de algemene zoekfunctie. Raadpleeg indien nodig de handleiding van je Smart TV voor meer hulp.
- 3. Selecteer de TriNed TV App:** Zodra de app verschijnt in de zoekresultaten, selecteer je deze met de afstandsbediening. Selecteer de TriNed TV App en kies voor downloaden of installeren.



Stap 2: Open de TriNed TV App en log in

1. Open de TriNed TV App nadat de installatie is voltooid.
2. Log in met jouw inloggegevens. Deze heb je per e-mail ontvangen, nadat jouw TriNed verbinding werd geactiveerd.



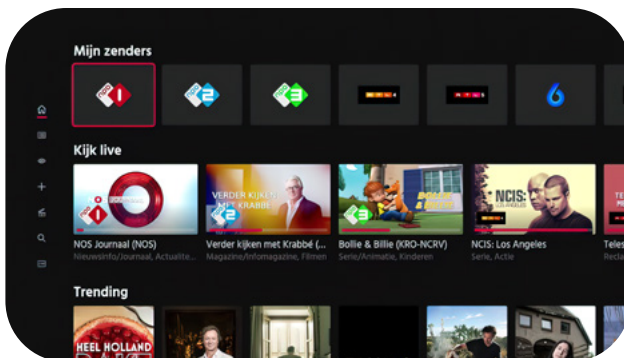
Stap 3: Maak jouw profiel aan

Volg de instructies op het scherm om jouw persoonlijke profiel aan te maken. Met een persoonlijk profiel kijk je TV met opgeslagen voorkeuren, krijg je persoonlijke aanbevelingen en heb je de mogelijkheid om later eenvoudig verder te kijken.



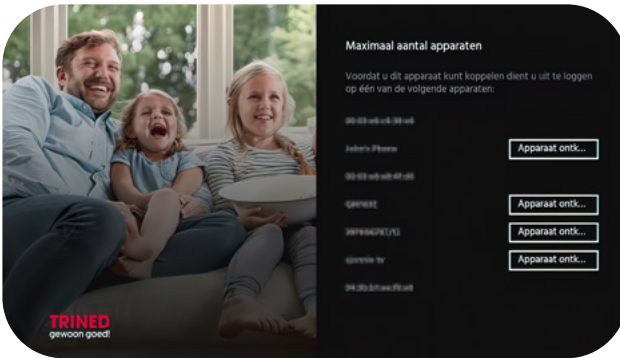
Stap 4: Start met TV kijken

Je wordt automatisch naar de TV gids geleid, van waaruit je direct kunt beginnen met TV kijken.



Extra informatie en tips

Maximaal aantal apparaten: Je kunt de TriNed TV App op maximaal 5 apparaten gebruiken. Wanneer je een 6e apparaat aanmeldt, krijg je een melding om een bestaand apparaat af te melden.



Tip: Voeg de TriNed TV App toe aan favorieten op je Smart TV zodat je deze makkelijk terug kunt vinden in het hoofdmenu van je Smart TV.

🗨️ Functies TriNed TV

■ Hoofdmenu

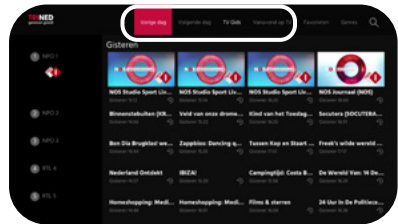
Open het hoofdmenu door op **MENU** van je afstandsbediening te drukken. In het hoofdmenu kun je de **navigatieknoppen** gebruiken om door het menu te gaan.

■ TV Gids

Open de TV Gids via **GUIDE** op je afstandsbediening. Ook via het hoofdmenu **MENU** kun je de TV Gids opvragen. Gebruik de **navigatieknoppen** op je afstandsbediening om in de TV Gids te zoeken. Druk op **OK** 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 **OK** op de afstandsbediening. Linksonder verschijnt de knop **Opnemen**. Navigeer naar deze knop en druk nogmaals op **OK** om het programma op te nemen.

Functies TriNed 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.



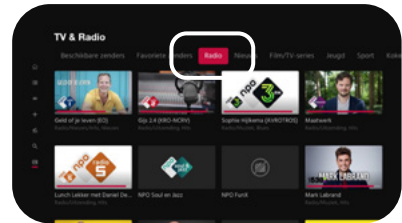
■ Terugkijken

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](https://www.liveTV.trined.nl) beschikbaar. Kijk op [trined.nl](https://www.trined.nl) voor het overzicht → van de beschikbare zenders voor Replay TV.

🗨️ Functies TriNed TV

■ Radio

Via het hoofdmenu door op op **MENU** 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 **TEXT** 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 **TEXT** voor een transparante weergave van teletekst op je scherm. Je verlaat teletekst door te drukken op **X**. Wanneer je teletekstpagina 888 raadpleegt, krijg je ondertiteling op je televisiezenders.

Extra TV pakket activeren

Via [MijnTriNed](#) kan je zelf TV pakketten activeren en deactiveren.

Extra zenders bekijken met Standaard TV

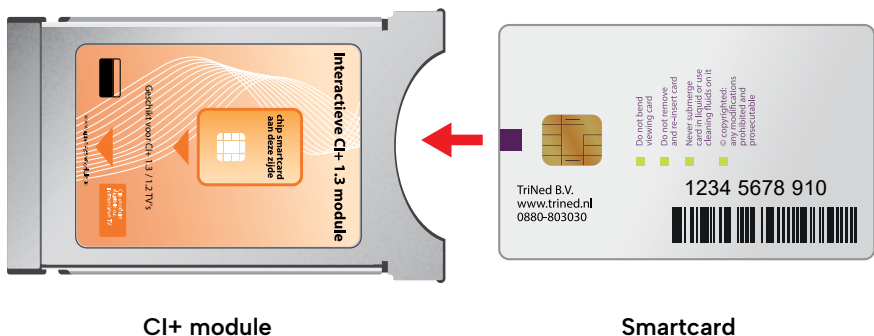
Om extra TV-pakketten en de 18+ zenders uit het Basispakket te kunnen bekijken heb je een **smartcard** nodig. Deze smartcard plaats je in een **CI+ module** in je televisie. TriNed levert geen CI+ module bij je abonnement, deze dien je zelf aan te schaffen.

Plaats je TriNed-smartcard in de CI+ module. De opening waar je de smartcard in 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 27.

▪ 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](#).

■ C197

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](#).



Let op! Gebruik je thuis een VPN? Dan werkt de TriNed TV App op je Smart TV niet. Schakel de VPN uit om de app te gebruiken.

Bellen

Vast Bellen

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:**

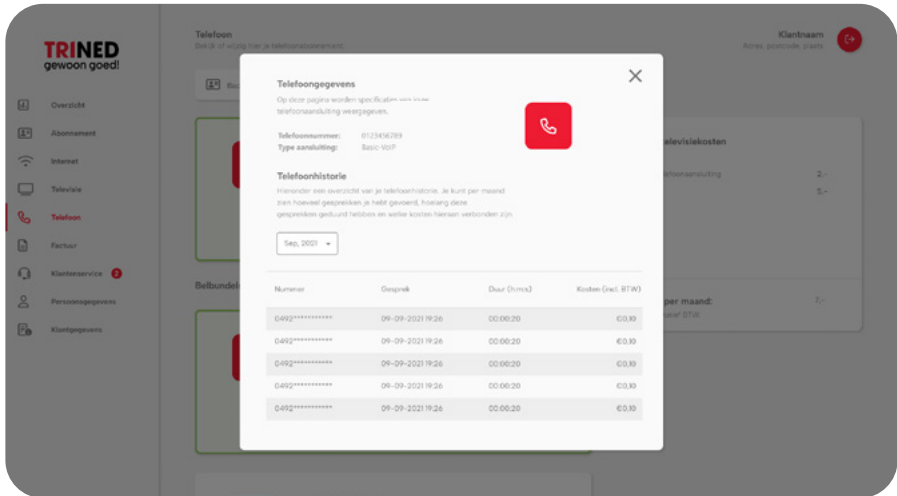
Alle gesprekken schakelen direct door naar het door jou opgegeven telefoonnummer.

- **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.



Contact

Openingstijden klantenservice

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

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

Ga naar: trined.nl/veegestelde-vragen/
en kijk bij de veelgestelde vragen of je antwoord op je vraag
daar al tussen staat.

Liever persoonlijk advies?

 [0800 8030](tel:08008030) (gratis)

 [0800 8030](https://wa.me/08008030)

 [m.me/TriNedGlasvezel](https://t.me/TriNedGlasvezel)

 [@trined_gewoongoed](https://www.instagram.com/trined_gewoongoed)

 mijntrined.nl/login