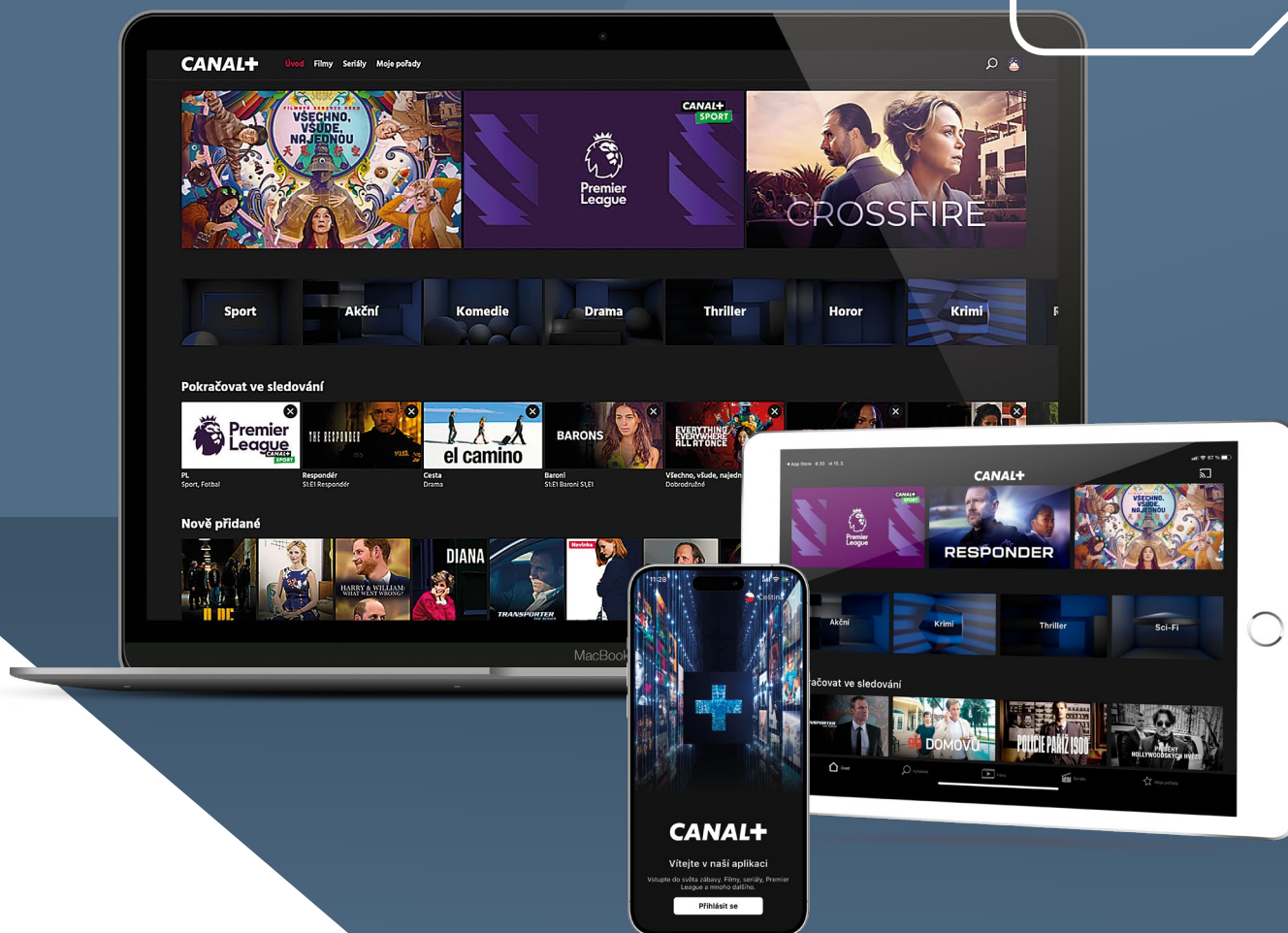


APLIKACE CANAL+

Chybové hlášení a co dělat, když vám nehrají programy v aplikaci CANAL+

SKVĚLÁ
FILMOVÁ
A SPORTOVNÍ
PODÍVANÁ



CANAL+

DOSTUPNOST APLIKACE CANAL+ VE SMART TV

Aplikace je dostupná pro chytré (Smart) televizory Samsung modelové řady 2017 a novější a zároveň a musí mít nainstalovaný operační systém Tizen (pro operačním systémem Orsay aplikace není dostupná), dále to jsou chytré televizory LG s operačním systémem WebOS 3.5 a vyšším nebo chytré televizory Hisense s operačním systémem Vidaa (od roku 2021). Google TV a Android TV s operačním systémem Android 7.0 a vyšším. Pokud se vám aplikace nezobrazuje, nemáte odpovídající modelovou řadu. Aplikaci nelze doinstalovat.

Aplikace je také dostupná v PC, chytrých telefonech a tabletech s operačními systémy iOS i Android. Na multimediálních centrech s Google certifikací, NVIDIA Shield TV, Amazon Fire TV stick (Fire OS 6 a vyšší) nebo Apple TV.

Pozor, všechny tato zařízení musí být vždy připojena k internetu.

Upozornění: Aplikace CANAL+ není kompatibilní s Android zařízeními, která nemají certifikovaný operační systém Android, Android TV nebo Google TV. Aplikace CANAL+ není kompatibilní také se zařízeními která mají tzv. rootnutý operační systém. Na těchto zařízení aplikaci CANAL+ nainstalujete, nebude ale možné si přehrát jakýkoliv obsah.

INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ

Pro bezproblémovou funkčnost aplikace je zapotřebí mít dostatečně rychlé a stabilní připojení k internetu, minimální doporučená rychlost je 10 Mb/s. Můžete využít i mobilní datové připojení (4G/LTE). Dovolujeme si vás ale upozornit, že přehrávání televizního a filmového obsahu je velmi náročné na objem přenášených dat. Může tak dojít k rychlému vyčerpání vašeho datového limitu či navýšení výdajů za datové mobilní připojení dle vašeho aktuálního tarifu a operátora. Pokud chcete zamezit čerpání mobilních dat, můžete v Nastavení aplikace umožnit připojení pouze přes Wi-Fi.

MOBILNÍ DATOVÝ PŘENOS

Nízká kvalita – 1 hodina sledování Vám spotřebuje přibližně 0,45 GB dat

Průměrná kvalita – 1 hodina sledování Vám spotřebuje přibližně 0,70 GB dat

Lepší kvalita – 1 hodina sledování Vám spotřebuje přibližně 1,35 GB dat

Maximální kvalita – 1 hodina sledování Vám spotřebuje přibližně 2 GB dat

CHYBOVÉ HLÁŠENÍ

CHYBOVÁ HLÁŠKA	POPIS CHYBY	ŘEŠENÍ
001	Kanál není součástí Vaší nabídky	Ověřte v zákaznickém účtu na webu www.canalplus.cz , zda máte aktivní a předplacenou službu CANAL+
005	Pro sledování vložte PIN rodičovské kontroly	Zadejte PIN rodičovské kontroly, pokud jste jej neměnili zadejte 1234
101	Chybí připojení pevné sítě (zobrazení na TV)	Doporučujeme podržet tlačítko BACK a opětovně spustit aplikaci
107	Omezená šířka pásma	Zkontrolujte nastavení routeru (router by měl podporovat provozní frekvence 2,4 a 5 GHz)
306	Video nelze přehrát	Pravděpodobně nastaly potíže s internetovým připojením

CO DĚLAT, KDYŽ SE ZOBRAZÍ...

Chyba sítě – pokud se na vašem PC zobrazí Chyba sítě, doporučujeme vyzkoušet jiný webový prohlížeč, podporovanými prohlížeči jsou Firefox, Google Chrome, EDGE, Safari v aktuálních verzích (internetové prohlížeče Internet Explorer a Opera nejsou podporovány), pokud nemáte jinou možnost použít jiný webový prohlížeč, doporučujeme vymazat mezipaměť aktuálního prohlížeče pomocí Ctrl + F5 nebo přes Nastavení daného prohlížeče.

Instalace se nezdařila, soubor certifikátu nepodařilo přečíst – pouze u zařízení s Androidem – pokud se Vám po stáhnutí certifikátu objeví hláška „*Instalace se nezdařila, protože se soubor certifikátu nepodařilo přečíst*“, je zapotřebí provést následující kroky:

- Stáhnout certifikát <https://dl.cacerts.digicert.com/DigiCertGlobalRootG2.crt>
- V **Nastavení – Zabezpečení – Instalace z karty SD** (nainstalovat certifikáty), zde se zobrazí stáhnutý certifikát. Po otevření budete vyzváni k zadání Názvu certifikátu
- Zadejte: CANAL+
- Poté se objeví hláška: Pověření CANAL+ bylo nainstalováno

Pokud nemáte nastaveno Zabezpečení zařízení (zámek displeje) budete vyzváni k nastavení Zabezpečení zařízení: PIN, heslo nebo zvolené gesto. Jakmile zadáte zámek displeje, je možné se následně v aplikaci CANAL+ přihlásit.

Nejde spustit program – pro přístup k televizním programům nebo videotéce je nutné mít předplacenou službu CANAL+. Doporučujeme se přihlásit ke svému zákaznickém účtu na webu www.canalplus.cz a zkontrolovat, zda máte aktivní a předplacenou službu CANAL+.

Tento účet je přihlášen na příliš mnoho zařízeních. Před použitím na tomto zařízení se prosím odhlaste alespoň z jednoho – po zadání přihlašovacích údajů na webové stránce play.canalplus.cz se zobrazí toto hlášení. Pokud máte překročený počet zařízení a přihlašujete se prostřednictvím PC/notebooku a webového prohlížeče, tak je možné odebrat jen jedno konkrétní zařízení, místo kterého se následně přihlásíte. Klikněte na červenou šipku a vyberte jedno z nabízených zařízení a potvrďte tlačítkem OK.

Přihlášení ✕

Tento účet je přihlášen na příliš mnoho zařízeních.
Před použitím na tomto zařízení se prosím odhlaste alespoň z jednoho.

SM-T580 ▼

Zrušit OK

JAK ODSTRANIT NEBO ODHLÁSIT ZAŘÍZENÍ ZE SEZNAMU

Prostřednictvím mobilního telefonu, tabletu nebo v Smart TV lze v aplikaci CANAL+ odebrat více zařízení najednou. Prostřednictvím PC jde odebrat resp. vyměnit jen jednou zařízení.

Mobilní zařízení / tablet

Po spuštění aplikace na telefonu nebo tabletu stisknete vpravo dole symbol profilu následně v sekci Připojená zařízení vyberete možnost **PŘIPOJENÁ ZAŘÍZENÍ**. Vámi vybrané zařízení odstraníte kliknutím na symbol popelnice. Váš výběr pak musíte ještě jednou potvrdit.

Smart TV

Na televizi spustíte aplikaci. Pomocí šipky dolů se Vám zobrazí hlavní nabídka menu. Zcela vpravo najdete **NASTAVENÍ – ZAŘÍZENÍ**. Jakmile přejdete na konkrétní zařízení, tak pomocí červeného tlačítka jej odeberete (tzv. odpárujete).

PC/notebook

Pokud máte překročený počet zařízení a přihlašujete se prostřednictvím **PC/notebooku a webového prohlížeče**, tak je možné odebrat jen jedno konkrétní zařízení, místo kterého se následně přihlásíte.

Po zadání přihlašovacích údajů na webové stránce play.canalplus.cz se zobrazí hlášení: *Tento účet je přihlášen na příliš mnoho zařízeních. Před použitím na tomto zařízení se prosím odhlaste alespoň z jednoho.* V rolovacím menu je zapotřebí vybrat jedno zařízení, které odeberete a přihlásíte se místo něj. Klikněte na červenou šipku a vyberte jedno z nabízených zařízení a potvrďte tlačítkem OK.

PIN RODIČOVSKÉ KONTROLY / RODIČOVSKÝ ZÁMEK / MINIMÁLNÍ VĚK

Přístup do všech sekcí s nevhodným obsahem je chráněn čtyřmístným PIN kódem. Nevhodný obsah můžete limitovat v „Nastavením věkového omezení“ kde můžete zadat minimální věk (1–18). Nastavení se tak nemusí týkat jen erotických programů, ale také pořadů s nevhodným obsahem. Nastavení PINu je pro celý uživatelský účet a tudíž pro všechny zařízení připojena k zákaznickému účtu.

PC/notebook – webový prohlížeč – Pro přehrání erotických programů je automaticky nastavena Rodičovská kontrola. Pro spuštění programu je zapotřebí zadat PIN rodičovské kontroly, který je nastaven na výchozí hodnotu **1234**. Změnu PINu je možné provést v **NASTAVENÍ – RODIČOVSKÁ KONTROLA – ZMĚNIT RODIČOVSKÝ PIN**.

PIN rodičovské kontroly lze také **vypnout** a to ve stejné sekci tj. **NASTAVENÍ – RODIČOVSKÁ KONTROLA**, zvolte možnost – Deaktivujte rodičovskou kontrolu, zadejte PIN a potvrďte tlačítkem OK.

Mobilní zařízení / tablet – Tento postup pro mobilní zařízení je irelevantní pro spuštění erotických programů, ty zde spustit nelze, takže jde jen o změnu PINu pro jiná zařízení nebo pro sledování nevhodných pořadů označených s minimálním věkem v případě že je tak nastaveno vysílatelem.

V mobilním zařízení nebo tabletu stiskněte vpravo nahoře symbol profilu a následně v sekci **NASTAVENÍ** vyberte možnost **RODIČOVSKÁ KONTROLA**. Zde je možné PIN změnit nebo deaktivovat. Případně nastavit věkové omezení pro jiné nevhodné programy či pořady.

Smart TV – Po spuštění aplikace ve Smart TV se po stisknutí šipky dolů zobrazí hlavní menu aplikace, zcela vpravo je položka **NASTAVENÍ – RODIČOVSKÁ KONTROLA**. Zde je možné změnit PIN rodičovské kontroly, popřípadě možnost jej úplně deaktivovat.

ZHORŠENÁ KVALITA OBRAZU NA CANAL+ SPORT

Většina moderních Smart televizorů je vybavena funkcí, která umožňuje zvyšovat snímkovou frekvenci obsahu, u různých výrobců se tato funkce nazývá odlišně (Samsung – Auto Motion Plus, LG – TruMotion, Panasonic – Intelligent Frame Creation (IFC), Philips – Motion Style, Sony – Motionflow). Pokud máte tuto funkci ve vaší TV aktivovanou nebo nastavenou na maximum, může docházet k degradaci obrazu (stíny kolem rychle se pohybujících objektů, rozfázovaný pohyb, atp.). Proto doporučujeme tuto funkci vypnout, případně nastavit na minimum (dle možnosti vaší TV).

NEÚPLNÝ POŘAD V ARCHIVU

U některých TV programů dochází k časovému posunu mezi časem uváděným v EPG (elektronický programový průvodce) a skutečným časem vysílání. Nahrávání pořadů se řídí automatickým EPG nastavením, nikoli reálným vysíláním. Pokud vám tedy u některého sledovaného pořadu bude chybět konec, můžete si chybějící část pořadu spustit z následujícího nahraného pořadu. Po jeho spuštění vám automaticky začne hrát konec předchozího pořadu a vy se můžete v klidu dodívat.

CHYBĚJÍCÍ POŘAD V ARCHIVU

Pokud některý program nebo pořad nelze přehrát od začátku anebo není obsažen v archivu, je to z důvodu požadavku vysílatele pořadu a jeho vysílacích práv, která nám neumožňují daný pořad v takovéto formě vysílat. Zpravidla to jsou sportovní přenosy nebo živě vysílané přenosy či koncerty.

UKONČENÍ PŘÍSTUPU KE SLUŽBĚ

Spuštění obsahu ve službě CANAL+ je vázáno na vaše aktivní předplatné. Pokud vám skončí předplatné, můžete se stále přihlásit do aplikace CANAL+, ale nebude mít možnost přehrát si jakýkoliv obsah.