

APLIKÁCIA CANAL+

Chybové hlásenia a čo robiť, keď vám nehrajú programy v aplikácii CANAL+

SKVELÁ
FILMOVÁ
A ŠPORTOVÁ
PODÍVANÁ



CANAL+

DOSTUPNOSŤ APLIKÁCIE CANAL+ V SMART TV

Aplikácia je dostupná pre inteligentné (Smart) televízory Samsung modelovej rady 2017 a novšie a zároveň musí mať nainštalovaný operačný systém Tizen (pre operačný systém Orsay aplikácia nie je dostupná), ďalej sú to inteligentné televízory LG s operačným systémom WebOS 3.5 a vyšším alebo inteligentné televízory Hisense s operačným systémom Vidaa (od roku 2021). Google TV a Android TV s operačným systémom Android 7.0 a vyšším. Ak sa vám aplikácia nezobrazuje, nemáte zodpovedajúci modelový rad. Aplikáciu nie je možné doinštalovať.

Aplikácia je tiež dostupná v PC, chytrých telefónoch a tabletoch s operačnými systémami iOS aj Android. Na multimedialných zariadeniach s Google certifikáciou, NVIDIA Shield TV, Amazon Fire TV stick (Fire OS 6 a vyššia) alebo Apple TV.

Pozor, všetky tieto zariadenia musia byť vždy pripojená k internetu.

Upozornenie: Aplikácia CANAL+ nie je kompatibilná s Android zariadeniami, ktoré nemajú certifikovaný operačný systém Android, Android TV alebo Google TV. Aplikácia CANAL+ nie je kompatibilná aj so zariadeniami, ktoré majú tzv. rootnutý operačný systém. Na týchto zariadeniach aplikáciu CANAL+ nainštalujete, nebude ale možné si prehrať akýkoľvek obsah.

INTERNETOVÉ PRIPOJENIE

Pre bezproblémovú funkčnosť aplikácie je potrebné mať dostatočne rýchle a stabilné pripojenie na internet, minimálna odporúčaná rýchlosť je 10 Mb/s. Môžete využiť aj mobilné dátové pripojenie (4G/LTE). Dovoľujeme si vás ale upozorniť, že prehrávanie televízneho a filmového obsahu je veľmi náročné na objem prenášaných dát. Môže tak dôjsť k rýchlemu vyčerpaniu Vášho dátového limitu či navýšeniu výdavkov za dátové mobilné pripojenie podľa vášho aktuálneho tarifu a operátora. Ak chcete zamedziť čerpaniu mobilných dát, môžete v Nastavení aplikácie umožniť pripojenie len cez Wi-Fi.

MOBILNÝ DÁTOVÝ PRENOS

Nízka kvalita – 1 hodina sledovania Vám spotrebuje približne 0,45 GB dát

Priemerná kvalita – 1 hodina sledovania Vám spotrebuje približne 0,70 GB dát

Lepšia kvalita – 1 hodina sledovania Vám spotrebuje približne 1,35 GB dát

Maximálna kvalita – 1 hodina sledovania Vám spotrebuje približne 2 GB dát

CHYBOVÉ HLÁSENIA

CHYBOVÁ HLÁŠKA	POPIS CHYBY	RIEŠENIE
001	Kanál nie je súčasťou Vašej ponuky	Overte si v zákazníckom účte na webe www.canalplus.sk , či máte aktívnu a predplatenú službu CANAL+
005	Pre sledovanie vložte PIN rodičovskej kontroly	Zadajte PIN rodičovskej kontroly, ak ste ho nemerili, zadajte 1234
101	Chýba pripojenie pevnej siete (zobrazenie na TV)	Odporúčame podržať tlačidlo BACK a opätovne spustiť aplikáciu
107	Obmedzená šírka pásma	Skontrolujte nastavenie routera (router by mal podporovať prevádzkovú frekvenciu 2,4 a 5 GHz)
306	Video nie je možné prehrať	Pravdepodobne nastali problémy s internetovým pripojením

ČO ROBIŤ KEĎ SA ZOBRAZÍ...

Chyba siete – ak sa na vašom PC zobrazí Chyba siete, odporúčame vyskúšať iný webový prehliadač. Podporované prehliadače sú Firefox , Google Chrome, EDGE, Safari v aktuálnych verziách (internetové prehliadače Internet Explorer a Opera nie sú podporované), ak nemáte inú možnosť použiť iný webový prehliadač, odporúčame vymazať medzipamäť aktuálneho prehliadača pomocou Ctrl + F5 alebo cez Nastavenia daného prehliadača.

Inštalácia sa nepodarila, súbor certifikátu sa nepodarilo prečítať – iba pri zariadeniach s Androidom – ak sa Vám po stiahnutí certifikátu objaví hláška „Inštalácia sa nepodarila, pretože sa súbor certifikátu nepodarilo prečítať“, je potrebné urobiť nasledujúce kroky:

- Stiahnuť certifikát <https://dl.cacerts.digicert.com/DigiCertGlobalRootG2.crt>
- V sekcii **Nastavenie – Zabezpečenie – Inštalácia z karty SD** (nainštalovať certifikáty), sa zobrazí stiahnutý certifikát. Po otvorení budete vyzvaný k zadaniu Názvu certifikátu
- Zadajte: CANAL+
- Potom sa objaví hláška: Poverenie CANAL+ bolo nainštalované

Ak nemáte nastavené Zabezpečenie zariadenia (záмок displeja), budete vyzvaný k nastaveniu Zabezpečenia zariadenia: PIN, heslo alebo iné. Akonáhle zadáte záмок displeja, je možné sa následne do aplikácie CANAL+ prihlásiť.

Program nemožno spustiť – pre prístup k televíznym programom alebo videotéke je nutné mať predplatenú službu CANAL+. Odporúčame sa prihlásiť k svojmu zákazníkemu účtu na webe www.canalplus.sk a skontrolovať, či máte aktívnu a predplatenú službu CANAL+.

Na tento účet je momentálne prihlásených príliš veľa zariadení. Pred používaním na tomto zariadení sa, prosím, odhláste z iného zariadenia – po zadaní prihlasovacích údajov na webovej stránke play.canalplus.sk sa zobrazí toto hlásenie. Ak máte prekročený počet zariadení a prihlasujete sa prostredníctvom PC/notebooku a webového prehliadača, tak je možné odobrať len jedno konkrétne zariadenie, namiesto ktorého sa následne prihlásite. Kliknite na červenú šípku a vyberte jedno z ponúkaných zariadení a potvrdte tlačidlom OK.

Príhlásenie ⓧ

Na tento účet je momentálne prihlásených príliš veľa zariadení.
Pred používaním na tomto zariadení sa, prosím, odhláste z iného.

SM-T580 ▾

Zrušiť OK

AKO ODSTRÁNIŤ ALEBO ODHLÁSIŤ ZARIADENIE ZO ZOZNAMU

Prostredníctvom mobilného telefónu, tabletu alebo v Smart TV možno v aplikácii CANAL+ odobrať viac zariadení naraz. Prostredníctvom PC možno odobrať resp. vymeniť len jedno zariadenie.

Mobilné zariadenie/tablet

Po spustení aplikácie na telefóne alebo tablete stlačte vpravo dole symbol profilu, následne v sekcii Pripojené zariadenia vyberte možnosť **PRIPOJENÉ ZARIADENIA**. Vami vybrané zariadenie odstránite kliknutím na symbol koša. Svoj výber potom musíte ešte raz potvrdiť.

Smart TV

V televízore spustíte aplikáciu, pomocou šípky nadol sa Vám zobrazí hlavná ponuka menu. Úplne vpravo nájdete **NASTAVENIA – ZARIADENIE**. Akonáhle prejdete na konkrétne zariadenie, pomocou červeného tlačidla ho odoberte (tzv. odpárujete).

PC/notebook

Ak máte prekročený počet zariadení a prihlasujete sa prostredníctvom **PC/notebooku a webového prehliadača**, tak je možné odobrať len jedno konkrétne zariadenie namiesto ktorého sa následne prihlásite.

Po zadaní prihlasovacích údajov na webovej stránke play.canalplus.sk sa zobrazí hlásenie: *Na tento účet je momentálne prihlásených príliš veľa zariadení. Pred používaním na tomto zariadení sa, prosím, odhláste z iného.* V rolovačom menu je potrebné vybrať jedno zariadenie, ktoré odoberte a prihlásite sa namiesto neho. Kliknite na červenú šípku a vyberte jedno z ponúkaných zariadení a potvrdte tlačidlom OK.

PIN RODIČOVskej KONTROLY / RODIČOVSKÝ ZÁMOK / MINIMÁLNY VEK

Prístup do všetkých sekcií s nevhodným obsahom je chránený štvormiestnym PIN kódom. Nevhodný obsah môžete limitovať v „Nastavení vekového obmedzenia“ kde môžete zadať minimálny vek (1–18). Nastavenie sa tak nemusí týkať len erotických programov, ale tiež programov s nevhodným obsahom. Nastavenie PINu je pre celý užívateľský účet a teda pre všetky zariadenia pripojené k zákazníkemu účtu.

PC/notebook – webový prehliadač – Pre prehratie erotických programov je automaticky nastavená Rodičovská kontrola. Pre spustenie programu je potrebné zadať PIN rodičovskej kontroly, ktorý je nastavený na východziu hodnotu **1234**. Zmenu PINu je možné uskutočniť v **NASTAVENIA – RODIČOVSKÁ KONTROLA – ZMENIŤ RODIČOVSKÝ PIN**.

PIN rodičovskej kontroly je možné tiež **vypnúť**, a to v rovnakej sekcii tj. **NASTAVENIA – RODIČOVSKÁ KONTROLA**, zvolte možnosť - Deaktivujte rodičovskú kontrolu, zadajte PIN a potvrdte tlačidlom OK.

Mobilné zariadenie / tablet – Na týchto zariadeniach nie je možné sledovať erotické programy. K dispozícii je však možnosť nastaviť PIN pre sledovanie nevhodných programov označených minimálnym vekom na iných zariadeniach.

V mobilnom zariadení alebo v tablete stlačte vpravo hore symbol profilu a následne v sekcii **NASTAVENIA** vyberte možnosť **RODIČOVSKÁ KONTROLA**. Tu je možné PIN zmeniť alebo deaktivovať. Prípadne nastaviť vekové obmedzenie pre iné nevhodné programy či relácie.

Smart TV – Po spustení aplikácie v inteligentnom TV sa po stlačení šípky nadol zobrazí hlavné menu aplikácie, úplne vpravo sa nachádza položka **NASTAVENIA – RODIČOVSKÁ KONTROLA**. Tu je možné zmeniť PIN rodičovskej kontroly, prípadne máte možnosť ho úplne deaktivovať.

ZHORŠENÁ KVALITA OBRAZU NA CANAL+SPORT

Väčšina moderných Smart televízorov je vybavená funkciou, ktorá umožňuje zvyšovať snímkovú frekvenciu obsahu a u rôznych výrobcov sa táto funkcia nazýva odlišne (Samsung – Auto Motion Plus, LG – TruMotion, Panasonic – Intelligent Frame Creation (IFC), Philips – Motion Style, Sony – Motionflow). Ak máte túto funkciu vo vašom TV aktivovanú alebo nastavenú na maximum, môže dochádzať k degradácii obrazu (tiene okolo rýchlo sa pohybujúcich objektov, rozfázovaný pohyb, atp.). Preto odporúčame túto funkciu vypnúť prípadne nastaviť na minimum (podľa možností vášho TV).

NEÚPLNÝ PROGRAM V ARCHÍVE

Pri niektorých TV programoch dochádza k časovému posunu medzi časom uvádzanom v EPG (elektronický programový sprievodca) a skutočným časom vysielania. Nahrávanie programov sa riadi automatickým EPG nastavením, nie reálnym vysielaním. Ak vám teda pri niektorom sledovanom programe bude chýbať koniec, môžete si chýbajúcu časť programu spustiť z nasledujúceho nahraného programu. Automaticky sa spustí koniec predchádzajúceho programu a vy môžete v pokoji pozerieť.

CHÝBAJÚCI PROGRAM V ARCHÍVE

Ak niektorý program alebo reláciu nie je možné prehrať od začiatku alebo sa nenachádza v archíve, je to z dôvodu požiadavky vysielateľa programu a jeho vysielacích práv, ktoré nám neumožňujú daný program v takejto forme vyselať. Spravidla sú to športové prenosy alebo naživo vysielané prenosy či koncerty.

UKONČENIE PRÍSTUPU K SLUŽBE

Spustenie obsahu v službe CANAL+ je viazané na vaše aktívne predplatné. Pokiaľ vám skončí predplatné, môžete sa stále prihlásiť do aplikácie CANAL+, ale nebude mať možnosť prehrať si akýkoľvek obsah.