

Was ist zu tun, wenn sich der Fernseher nicht einschalten lässt?

### **Situation**

Der Fernseher zeigt kein Bild, gibt keinen Ton wieder bzw. der Fernseher startet nicht.

#### Checkliste

- Das Stromkabel ist korrekt mit dem Fernseher und der Stromsteckdose verbunden
- Das Menü des Fernsehers wird nicht angezeigt (drücken Sie die „Home“ Taste auf der Fernbedienung. Falls das Menü nicht angezeigt wird, fahren Sie mit dem Artikel unten fort)

#### Antwort

Dass der Fernseher nicht startet, kann verschiedene Ursachen haben.

Fahren Sie mit den folgenden Schritten fort, wenn eine der folgenden Situationen auftritt:

- keine Front LED (Standby) leuchtet
- die Front LED (Standby) leuchtet dauerhaft (fahren Sie mit Schritt 3 fort)
- die Front LED (Standby) blinkt wenn ein Taste auf der Fernbedienung gedrückt wird (fahren Sie mit Schritt 3 fort)

#### 1. Starten in den Standby

- Schalten Sie den Fernseher über die Taste am Gerät/ dem Joystick EIN. Der AN/ AUS Schalter befindet sich auf der Rückseite oder an der Unterseite des Bildschirms.
- Warten Sie 2 Minuten bis der Fernseher vollständig gestartet ist. Falls kein Bild erscheint, drücken Sie die „Standby“ Taste auf der Fernbedienung.

Falls der Fernseher nicht startet fahren Sie mit Schritt 2 fort.

#### 2. Testen Sie eine andere Steckdose

Verwenden Sie keine Verteilersteckdosen jeglicher Art für diesen Test und versuchen Sie eine andere Wandsteckdose.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Steckdose nicht fehlerhaft ist. Versuchen Sie, ein anderes elektrisches Gerät zu testen, z. B. wenn die Spannung der Stromversorgung ausreicht.

#### 3. Führen Sie eine Netztrennung durch

- Trennen Sie alle Kabel, Zubehör und Zuspieler vom Fernseher. Dies beinhaltet z.B. auch ein CAM Modul, falls vorhanden.
- Warten Sie mindestens eine Minute (nachdem die LED ausgegangen ist)
- Schließen Sie das Stromkabel wieder an ohne andere Kabel oder Geräte wieder zu verbinden.

Der Fernsehbildschirm bleibt schwarz aber die LED blinkt.

Wenn die LED AN bleibt startet der Fernseher nicht automatisch EIN, der Fernseher kann mit der „Standby“ Taste auf der Fernbedienung eingeschalten werden.

**Falls der Fernseher nicht startet**, wiederholen Sie die Netztrennung aus Schritt 3. Falls der Fernseher sich weiter nicht EIN schalten lässt, fahren Sie mit Schritt 4 fort.

**Falls der Fernseher startet**, stellen Sie sicher das die aktuellste Software installiert ist um die Funktionalität des Fernsehers zu verbessern: Klicken Sie hier ,um die Philips Support Webseite aufzurufen und die aktuellste Software sowie eine Installationsanleitung zu finden oder verfahren Sie nach dem verwandten Artikel unten: „Wie führe ich ein Software Update durch?“.

#### 4. Wenden Sie sich den Philips TV Support

Wenn der Fernseher nach den Schritten oben weiter nicht eingeschalten werden kann, kontaktieren Sie bitte den Philips TV Kundendienst.

Wie kann der Google Play Store an einem Android Fernseher genutzt werden?

#### Situation

Der Fernseher arbeitet mit einem Android Betriebssystem. Über den Google Play Store können zusätzlich Apps heruntergeladen und installiert werden.

#### Checkliste

Stellen Sie Folgendes sicher:

- Ein Google Konto wurde mit dem Fernseher über eine E-Mail Adresse verknüpft
- Der TV hat eine stabile Internetverbindung
- Der Fernseher verfügt über die aktuellste Software

#### Antwort

Um Apps aus dem Google Play Store zu installieren, folgen Sie den Schritten:

##### 1. Den „Play Store“ finden

Nachdem ein Google Konto mit dem Fernseher verknüpft wurde, kann über das Home Menü auf den Google Play Store zugegriffen werden.

##### Schritt 1

Öffnen Sie das „Home“ Menü mit der Taste auf der Fernbedienung und gehen Sie zu den Apps.



## Schritt 2

Nutzen Sie die Pfeiltasten auf der Fernbedienung um auf das Play Store Symbol zu navigieren und drücken Sie „OK“ um den Play Store zu öffnen.



## Hinweis

Hinweis: Der Google Play Store ist standardmäßig das erste Symbol. Die Reihenfolge ändert sich jedoch wenn Apps genutzt werden. Die am häufigsten genutzte App wird nach oben Links bewegt.

## 2. App Installation

Wenn Sie sich im Google Play Store befinden, nutzen Sie die Pfeiltasten auf der Fernbedienung um die Apps nach Kategorien zu durchsuchen oder nutzen Sie die Suchfunktion, um bestimmte Apps schnell zu finden.

Wählen Sie eine App aus und drücken Sie die „OK“ Taste auf der Fernbedienung. Wählen Sie ‘Installieren’ an und

drücken Sie „OK“ auf der Fernbedienung um diese herunter zu laden und auf dem Fernseher zu installieren.

## 3. Starten der App

Nachdem die Installation erfolgt ist, kann die App im Home Menü unter [Apps] oder [Top Apps & Games] ausgewählt werden.

Um die App zu starten, markieren Sie die App und drücken Sie die „OK“ Taste auf der Fernbedienung.

Was kann ich tun, wenn die vorderseitige LED in einem sich wiederholenden Muster blinkt?

### **Situation**

Auf dem Fernseher wird kein Bild angezeigt oder kein Ton wiedergegeben, und er fährt nicht hoch. Die Front LED (Standby) blinkt in einem sich wiederholenden Muster.

### Checkliste

- Der Netzstecker ist ordnungsgemäß an den Fernseher und die Steckdose angeschlossen.
- Das Philips Logo und/oder das Menü des Fernsehers wird nicht angezeigt.

### Antwort

Führen Sie die folgenden Schritte durch:

#### 1. Aus dem Standby einschalten

Nach dem Einschalten des Fernsehers über den Knopf oder Joystick am Gerät, bleibt der Fernseher schwarz, aber die LED schaltet EIN. Falls die Front LED (Standby) AN ist, ist der Fernseher noch im Standby. Schalten Sie den Fernseher über die Standby Taste auf der Fernbedienung EIN.

**Hinweis:** Viele Fernsehmodelle aus dem Jahr 2015 und 2016 zeigen eine „pulsierende“ LED (Standby) während der Fernseher startet. Dies ist ein gewolltes Verhalten um anzuseigen dass der Fernseher „hochfährt“. Wenn die LED aufhört zu blinken, ist der Fernseher vollständig funktional und kann mit der Fernbedienung gesteuert werden.

Falls der Fernseher nicht EIN schaltet, fahren Sie mit Schritt 2 fort.

#### 2. Führen Sie eine Stromtrennung durch

- Trennen Sie alle Kabel, sämtliches Zubehör und alle Geräte vom Fernseher. Das gilt auch für ein CA-Modul, falls vorhanden
- Warten Sie mindestens eine Minute lang (nachdem die LED erloschen ist)
- Stecken Sie das nur das Netzkabel wieder ein. Falls die LED AN bleibt und der Fernseher nicht automatisch startet, kann der Fernseher mit der Standby Taste auf der Fernbedienung eingeschalten werden.

**Falls der Fernseher nicht startet**, wiederholen Sie die Stromtrennung aus Schritt 2. Wenn es weiterhin nicht möglich ist den nach der Stromtrennung den Fernseher einzuschalten, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

**Falls der Fernseher startet**, stellen Sie sicher dass die aktuellste Software installiert ist, um die Funktionalität zu verbessern. Klicken Sie hier um die Philips Support Webseite zu besuchen und die aktuellste Software und eine Installationsanleitung zu finden, oder fahren Sie mit dem verwandten Artikel unten fort: „Wie kann die Software aktualisiert werden?“

#### 3. Verwenden Sie eine andere Steckdose

Verwenden Sie keine Mehrfachsteckdosen für diesen Test und verwenden Sie verschiedene Steckdosen, um sicherzustellen, dass die verwendete Steckdose optimal für den Fernseher ist. Hinweis: Stellen Sie sicher das die verwendete Steckdose nicht defekt ist. Testen Sie ein anderes elektrisches Gerät um zu prüfen ob die Stromversorgung ausreichend ist.

**Falls der Fernseher startet**, sorgen Sie für eine ausreichende Stromversorgung des Fernsehgeräts. Wenden Sie sich an den Energieversorger oder einen Elektriker, falls der Verdacht besteht, dass eine Steckdose fehlerhaft ist.

**Falls der Fernseher nicht startet**, fahren Sie mit Schritt 4 fort.

#### 4. Kontaktieren Sie den Philips TV Kundendienst

Wenn die LED am Fernseher blinkt, überprüfen Sie die Abfolge des Blinkens und wenden Sie sich an das Philips Support-Team für Fernseher.

Was kann ich tun, wenn der Fernseher neu startet?

#### **Situation**

Der Fernseher hängt sich auf und/oder schaltet sich unerwartet AUS und wieder AN.

#### Checkliste

Stellen Sie Folgendes sicher:

- Die Software des Fernsehers ist auf dem neuesten Stand. Die Funktionalität des Fernsehers kann durch die aktuellste Software verbessert werden. Stellen Sie sicher das die aktuellste Software installiert ist (nutzen Sie den Link unten, um ein Anleitung zu finden)

#### Antwort

Die Philips Softwareingenieure verbessern ständig die Stabilität der Fernsehgeräte durch Softwareänderungen.

Zusätzlich finden Sie hier einige Schritte mit denen diese Neustarts behoben werden können:

#### 1. Entfernen Sie alle Geräte

Trennen Sie alle angeschlossenen Geräte, darunter Set-Top-Boxen, CI+-Module und Festplatten.

**Falls der Fernseher weiter neu startet**, lassen Sie die Geräte getrennt und fahren Sie mit Schritt 2 fort

**Falls der Fernseher nicht weiter neu startet**, lassen Sie die Geräte getrennt und fahren Sie mit Schritt 3 fort

#### 2. Starten Sie den Fernseher neu

- Trennen Sie die Verbindung zwischen dem Netzstecker des Fernsehers und der Steckdose, und warten Sie mindestens eine Minute lang, nachdem die LED-Anzeige erloschen ist.

- Schalten Sie den Fernseher ein, wobei Sie die vorher angeschlossenen Geräte nicht wieder verbinden.

**Falls der Fernseher weiter neu startet**, lassen Sie die Geräte getrennt und fahren Sie mit Schritt 4 fort

**Falls der Fernseher nicht weiter neu startet**, lassen Sie die Geräte getrennt und fahren Sie mit Schritt 3 fort

### 3. Schließen Sie die angeschlossenen Geräte als Ursache aus

Falls Geräte mit dem Fernseher verbunden waren, könnten diese möglicherweise die Ursache für die Neustarts sein. Um dies als Ursache für die Neustarts auszuschließen, befolgen Sie die nachstehenden Schritte.

- Schalten Sie den Fernseher ohne angeschlossene Geräte EIN
- Verbinden Sie die Geräte nacheinander wieder mit dem Fernseher, prüfen Sie das Verhalten nach jedem Anschluss eines Gerätes.

**Hinweis:** Wenn die Neustarts auftreten wenn ein bestimmtes Gerät verbunden ist, kontaktieren Sie den Hersteller dieses Gerätes für weitere Schritte.

### 4. Testen Sie eine andere Steckdose

Verwenden Sie keine Verteilersteckdosen jeglicher Art für diesen Test und versuchen Sie eine andere Wandsteckdose.

**Hinweis:** Stellen Sie sicher dass die Steckdose nicht fehlerhaft ist. Versuchen Sie, ein anderes elektrisches Gerät zu testen, z. B. wenn die Spannung der Stromversorgung nicht ausreicht.

### 5. Philips kontaktieren

Wenn die Neustarts weiterhin auftreten, wenden Sie sich an das Philips Support-Team für Fernseher.

## Hinweise

Um die Anzahl der Neustarts oder des Einfrierens des Fernsehers zu minimieren, beachten Sie bitte folgendes:

- Begrenzen Sie die Anzahl von Fernbedienungsbefehlen in kurzer Abfolge. Die Fernbedienungsbefehle werden in diesem Fall im Speicher des Fernsehers abgelegt und dann der Reihe nach abgearbeitet. Dadurch kann es vorkommen, dass der Fernseher langsam reagiert, einfriert oder eben neu startet.
- Eine App, die viel Speicher des Fernsehers für das Puffern benötigt (Video Streaming Apps), kann einen Neustart oder Aufhängen des Fernsehers hervorrufen. Stellen Sie sicher dass eine stabile, ausreichend schnelle Netzwerkverbindung für diese Apps zu Verfügung steht.
- Eine fehlerhafte App kann Stabilitätsprobleme am Fernseher hervorrufen. Falls eine App bezogene Fehlermeldung angezeigt wird, probieren Sie diese App zu entfernen oder zu deinstallieren.

Was ist zu tun wenn eine drahtlose Verbindung nicht zustande kommt?

## **Situation**

Eine der folgenden Situationen kann auftreten:

- Die IP Adresse beginnt mit 169. oder 0.0.
- Es gibt Probleme eine drahtlose Verbindung herzustellen
- Die Verbindung ist nicht stabil genug

## Checkliste

Stellen Sie Folgendes sicher:

- Die Software des Fernsehers ist aktuell
- Der richtige Philips Wi-Fi Dongle wird benutzt wenn der Fernseher Wi-Fi Ready ist, PTA01.

“Wi-Fi ready” Fernseher

**Für Wi-Fi Ready Fernseher (Wifi vorbereitet), ist ein zusätzlicher W-Lan Stick erforderlich um eine drahtlose Verbindung herzustellen. Mehr Informationen finden Sie in den Spezifikationen im Datenblatt oder Anleitung des Fernsehers auf der TV Support Webseite.**

Stellen Sie sicher, dass der korrekte Philips W-LAN Dongle verwendet wird, falls der Fernseher Wi-Fi Ready ist: den PTA01 oder den PTA128 (für Geräte aus dem Jahr 2013 oder den xx4509 aus dem Jahr 2014).

**Hinweis:** Wenn kein PTA Wi-Fi Dongle verfügbar ist, kann ein Streaming Stick (Beispiele: Amazon Fire TV Stick oder Google Chromecast) für die Wireless Smart TV Funktionalität verwendet werden.

## Antwort

Wenn Sie Schwierigkeiten haben eine drahtlose Verbindung herzustellen versuchen Sie folgendes:

### 1. Zurücksetzen des Routers

Setzten Sie Ihren Router zurück, folgen Sie dazu den Schritten des Router Herstellers. Prüfen Sie danach ob die Internetverbindung wieder funktioniert.

Falls weiter keine Verbindung besteht, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

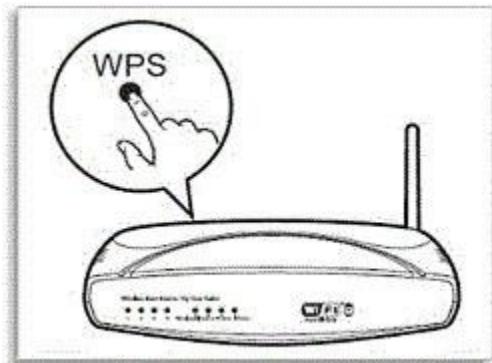
### 2. Überprüfen Sie den Netzwerkschlüssel des Routers

- Der Netzwerkschlüssel kann einige Anforderungen haben:
  - WPA & WPA2 Verschlüsselung (üblich): der Fernseher akzeptiert alle Netzwerkschlüssel
  - WEP Verschlüsselung: der Fernseher unterstützt hexadezimale Schlüssel (0-9, A-F)

### **Erklärung: Hexadezimaler Netzwerkschlüssel**

Die hexadezimalen Ziffern sind Zahlen von 0 bis 9 und Buchstaben von A bis F (nur Großbuchstaben). Wenn Ihr Schlüssel aus 5 oder 13 Zeichen besteht und / oder andere Buchstaben als gelistet aufweist, kontaktieren Sie ihren Internet Service Provider (ISP) und fragen diesen wo man den Schlüssel im hexadezimalen Format findet oder ändert.

- Den Netzwerkschlüssel finden Sie in der Regel auf dem Router Etikett oder in den Unterlagen des Routers.
- Achten Sie auf die korrekte Groß-und Kleinschreibung. Wechseln können Sie, indem Sie “OK” drücken und dann die angezeigten Farbtasten zum Umschalten benutzen. Bei Fernbedienungen mit einer Tastatur auf der Unterseite, können Sie diese benutzen.
- Einige Router haben eine WPS Taste (setzt kurzzeitig die Sicherheit herunter), worüber man eine Verbindung zum Fernseher herstellen kann. Wenn der Fernseher darüber mit dem Netzwerk verbunden werden soll, wählen Sie WPS. Wenn Sie Zweifel haben oder unsicher sind, versuchen Sie den Netzwerkschlüssel kurzzeitig am Router zu deaktivieren.



### **3. Versuchen Sie erneut eine WiFi-Verbindung herzustellen**

Drücken Sie die [HOME] Taste und wählen :  
 [Konfiguration/Einstellung] > [Mit Netzwerk verbinden] > wählen ‘Drahtlos’ > ‘Scan’ > ihr Router sollte mit einer guten Signalstärke angezeigt werden > Standard > Eingeben > der Fernseher zeigt an, welche Verschlüsselung verwendet wird, dann den Schlüssel eingeben > Fertig > Nächst. > der Fernseher wird versuchen eine Verbindung herzustellen

### **4. Überprüfen Sie die Netzwerkeinstellungen**

Drücken Sie die “Home”-Taste auf der Fernsehfernbedienung und wählen Sie:

[Konfiguration/Einstellung] > [Netzwerkeinstellungen] > [Netzwerkeinstellungen ansehen]



In diesem Menü können folgende Einstellungen kontrolliert werden:

- [Netzwerkmodus]: Dieser sollte auf [DHCP/Auto IP] stehen

Diese Option stellt sicher das der Fernseher vom Router automatisch eine IP Adresse zugewiesen bekommt

- [IP Adresse]: Die IP Adresse sollte nicht mit den Zahlen 0 oder 169.X.XX beginnen oder leer sein
- [Signalstärke] (Seite 2): Diese sollte 80% betragen oder vier Balken haben

## 5. Reset

Führen Sie einen Netzreset durch um einige Einstellungen und den Speicher des Fernsehers zurückzusetzen:

- Schalten Sie den Fernseher aus
- Ziehen Sie alle Kabel und Zubehör vom Fernsehgerät ab
- Warten Sie eine Minute bevor Sie beginnen wieder alles anzuschließen

## 6. Prüfen Sie die Sicherheitseinstellungen des Routers

Die Sicherheitseinstellungen des Routers können die Ursache sein, dass der Fernseher keine Verbindung bekommt. Bitte Überprüfen Sie dazu folgende Einstellungen:

- die Internet Ports 80 und 443 sollten offen sein
- Cloud Protection sollte auf aus stehen
- Einstellungen wie z.B. ‘versteckte/unsichtbare SSID’ sollten im Router deaktiviert werden.

**Hinweis:** Router können sehr unterschiedlich sein. Für weitere Informationen wie man die Einstellungen ändern kann, kontrollieren Sie das Handbuch oder kontaktieren Sie den Hersteller.

## 7. Testen Sie eine andere Verbindung

- Verbinden Sie den Router mit dem Fernseher über ein Ethernet Kabel
- Erstellen Sie ein Hotspot Netzwerk an einen Smartgerät/Telefon

## 8. Fernsehgerät erneut installieren

**Hinweis:** Beachten Sie das dadurch alle Aufnahmen, Einstellungen und installierte Sender verloren gehen.

Drücken Sie die [HOME] Taste und wählen Sie abhängig vom Fernsehmodell:  
[Konfiguration/Einstellung] > [TV Einstellungen] > [Fernsehgerät erneut einrichten]  
oder

[Konfiguration] > [TV Einstellungen] > [bevorzugte Einstellung] > [Fernsehgerät erneut einrichten]