



Software TV

Manual en español

Última actualización: 20.08.04

Contenido

El software de TV.....	3
Instalación.....	3
Primer inicio del software de TV.....	4
El menú principal.....	9
La ventana de visualización.....	12
Menú contextual.....	13
El teletexto.....	17
El menú de configuración.....	19
Configuración: Configuración de la reproducción.....	19
Configuración: Configuración de la grabación.....	21
Configuración: Grabación de imagen fija	23
Configuración: Administrador de canales	24
Configuración: Opciones	24
Configuración: Acerca de	24
Servicio de TerraTec.....	25
Hotline & Internet.....	25
¿Tiene problemas graves?	26

El software de TV

El corazón de su tarjeta de TV Cinergy es el software de TV. Con él puede configurar estaciones, optimizar la calidad de imagen, adaptar el sonido a sus necesidades y mucho más. Además, puede utilizar el software de TV como una grabadora de vídeo fácil de manejar, grabar imágenes fijas y moverse cómodamente a través de páginas de teletexto.

Instalación.

La instalación del software de TV Cinergy se efectúa una vez seleccionado el punto correspondiente del arranque automático del CD-ROM suministrado. Si no se le muestra el arranque automático espontáneamente, después de introducir el CD de instalación de Cinergy, arránquelo llamando el archivo "AUTORUN.EXE" en el directorio raíz del CD de instalación de Cinergy.

Asimismo, además de la versión en el CD-ROM suministrado, puede descargar de Internet la versión actual del software de TV Cinergy en la dirección <http://www.terratec.com/>. Al hacer doble clic sobre el archivo correspondiente se inicia la instalación.

El software de TV Cinergy adopta el idioma utilizado para la instalación, aunque posteriormente puede modificarse de nuevo en cualquier momento. Si durante la instalación ha utilizado las opciones por defecto, el símbolo del software de TV Cinergy aparece en el escritorio tras la instalación.

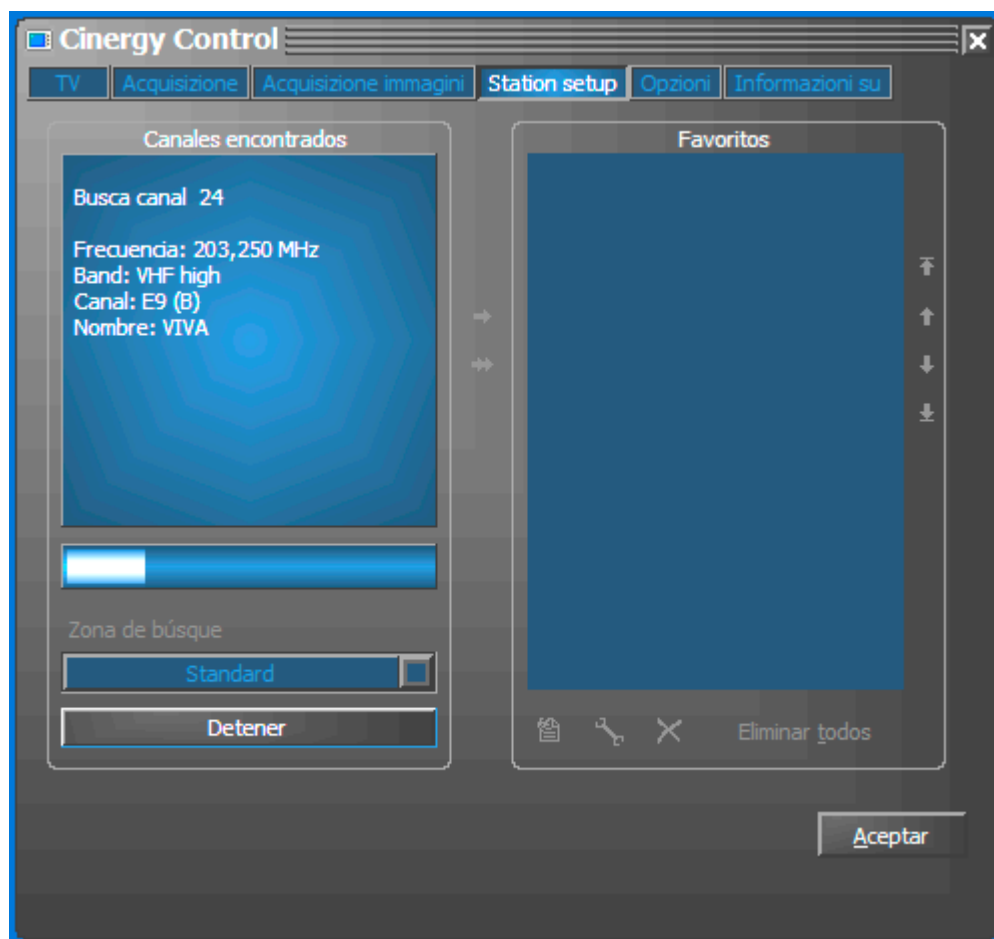
Nota: tras la instalación del software, los propietarios de una Cinergy 600 TV Radio disponen también en el escritorio del símbolo "ActiveRadio" para el inicio de la aplicación de radio.

Primer inicio del software de TV.

Al iniciar el software de TV Cinergy por primera vez, se abre automáticamente el administrador de canales.

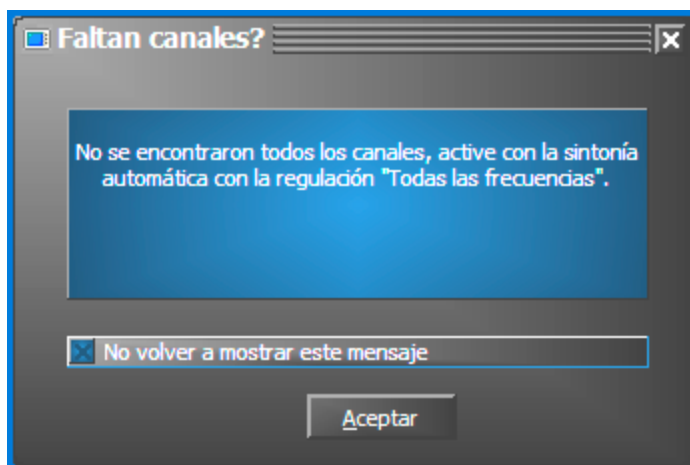
- Haga clic en “Buscar”.

La búsqueda automática de canales registra todos los canales encontrados en la ventana izquierda “Estaciones”. Para la mayoría de los canales se muestra el nombre exacto.



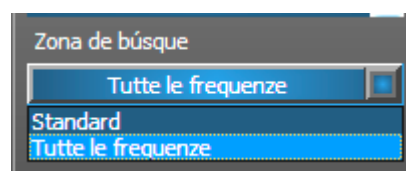
La búsqueda de canales en acción.

Una vez finalizada la búsqueda automática de canales estándar, el software le pregunta si faltan canales.



¡Una pregunta amable es media victoria!

Si faltan canales que normalmente recibe sin problemas, repita la búsqueda de forma continua en “Todas las frecuencias”, en lugar de en pasos de frecuencia. Con este fin existe una opción de ese nombre, a la que se puede acceder con un clic en “Standard”.



- Traspaso a Favoritos

¿Lo ha conseguido? Bien. Por medio de las flechas situadas entre las ventanas izquierda y derecha, puede transferir a la lista de Favoritos en la ventana derecha uno (>) o todos (>>) los canales. Sólo se pueden seleccionar los canales que se encuentran en la lista de Favoritos.



*Los canales encontrados (y deseados por usted) deben transferirse en primer lugar al lado derecho.
Utilice para ello las teclas de flechas situadas en el centro.*

- Cambiar el nombre del canal / Sintonía fina de la frecuencia

El nombre de algunos canales no se puede determinar automáticamente, o bien no es perfectamente correcto. Marque el canal correspondiente y haga clic en el símbolo de la llave situado debajo de la lista de Favoritos.



Modificar canal

A continuación se abre una ventana, en la que puede modificar el nombre del canal y reajustar manualmente la frecuencia.



Por medio del símbolo de la llave situado debajo de la lista de Favoritos se abre el menú “Modificar canal”

Más adelante puede modificar el nombre del canal y ajustar su frecuencia a través de la pestaña “Administrar canales”. No tiene porqué hacerse todo de una vez.

- Ordenar canales
Los canales se muestran en orden alfabético en la lista de Favoritos. Si el orden de los canales no se ajusta a sus preferencias, puede modificarlo a su gusto por medio de las flechas situadas en el borde derecho de la lista de Favoritos.
- Eliminar canal
Los canales no deseados se pueden eliminar mediante el símbolo en forma de cruz situado bajo la lista de Favoritos.
- Pase de la pestaña “Administrar canales” a la pestaña “TV”. Si ha conectado la salida de audio del hardware Cinergy a la entrada de línea de la tarjeta de sonido puede utilizar los ajustes preconfigurados. Si dispone de más de una tarjeta de audio, o si no utiliza la entrada de línea como entrada de audio, puede efectuar los ajustes correctos para los campos “Mezclador” y “Origen” del apartado “Audio”.
- Puede salir del menú de configuración haciendo clic en “Aceptar”.
- ¡Feliz zapping!

El menú principal

Las funciones básicas del software de TV se agrupan en el menú principal. Al pasar el ratón por encima de un botón, se muestra una breve indicación de las correspondientes funciones.






El menú principal contiene:




- Pantalla en la que aparece información adicional en función del contexto
- Selección de la señal de entrada / selección de canal
- Funciones de teletexto
- Funciones de visualización
- Funciones de grabación
- Funciones de audio
- Funciones especiales (configuración, IPG, Besonic Mood Radio)

Algunas de las funciones listadas permiten / requieren configurar más ajustes; esto puede hacerse en el menú de configuración. Puede encontrar una descripción detallada en las páginas indicadas.





Selección de la señal de entrada / Selección de canal

	De forma estándar se selecciona la señal de antena como señal de entrada. El canal deseado se puede seleccionar en la lista de canales.	
	Selecciona como señal de entrada una fuente externa de vídeo conectada a la entrada S-video del hardware de TV.	---
	Selecciona como señal de entrada una fuente externa de vídeo conectada a la entrada Composite del hardware de TV.	





Funciones de visualización

	Muestra / oculta la imagen.	Página 19
	Activa la vista previa multicanal. Se muestra un rápido vistazo de los programas en emisión en todos los canales de la lista de Favoritos.	
	Si esta función está activada, la imagen se puede escalar libremente en dirección horizontal o vertical, independientemente de la proporción de pantalla (4:3).	





Funciones de teletexto

	Muestra en una ventana aparte el teletexto del canal seleccionado.	Página 19
	Muestra en la misma ventana que la imagen el teletexto del canal seleccionado; opcionalmente puede mostrarse transparente.	
	Campo para la entrada de la página deseada del teletexto. En la mayoría de los canales, el teletexto empieza en la tabla de teletexto 100.	
	Botones de navegación para el teletexto.	




Funciones de grabación

	Inicia la reproducción de la grabación más reciente y, en general, activa Windows Media Player; éste software está vinculado de forma estándar a los archivos de tipo .AVI.	Página 21
	Inicia la grabación de vídeo y la guarda de forma predeterminada en la carpeta “Mis imágenes” (“Mis vídeos”) del usuario registrado.	
	Finaliza la grabación o reproducción.	
	Efectúa una grabación de una sola imagen y la guarda de forma predeterminada en la carpeta “Mis imágenes” del usuario registrado.	Página 23

Funciones de audio

	Regulación del volumen de sonido (reducir / aumentar).	Páginas 19 y 21
	Activa / desactiva el enmudecimiento.	
	Conmutación estéreo / mono (sólo Cinergy 400 TV / Cinergy 600 TV Radio).	
	Selección de dos canales (sólo Cinergy 400 TV / Cinergy 600 TV Radio).	

Funciones especiales

	Abre el menú de configuración.	Página 19
	Abre la programación basada en Internet. (Internet Program Guide)	---
	Inicia la “BeSonic Mood Radio”.	---

La ventana de visualización

Según la señal de entrada seleccionada, en la ventana de visualización se muestra una imagen de televisión o de vídeo. En el primer caso es necesaria una señal de antena; en el segundo, una fuente externa de vídeo conectada a la entrada de vídeo correspondiente (S-video / Composite).

Si se ha seleccionado “TV” como señal de entrada, también tiene la posibilidad de ver el teletexto del canal seleccionado; en lugar de la imagen de televisión, superpuesto a la imagen en forma de transparencia, o bien en una ventana aparte. Puede encontrar más información en el capítulo Teletexto a partir de la página 17.



IMAGEN: abra la imagen de televisión haciendo clic en TV.

Tamaño. El tamaño de la imagen se puede escalar con el ratón manteniendo la proporción de pantalla (4:3) o modificándola (el botón “Proporción libre” debe estar activado). Mueva el ratón por el borde de la ventana de visualización hasta que el puntero del ratón se convierta en una doble flecha diagonal, vertical u horizontal, y ajuste el tamaño de la imagen a su gusto.

Tenga en cuenta que como se describe más adelante en la página 19, puede regular usted mismo el número de puntos mostrados en la imagen, ya que este valor – en las tarjetas gráficas más antiguas – también influye en la carga de la CPU. Si los puntos de imagen son muchos, su procesador Athlon o Pentium tiene que calcular más. Sin embargo, si solamente ha configurado una baja resolución, la imagen de TV aparece granulada si la ventana de la imagen es grande o se visualiza en pantalla completa.

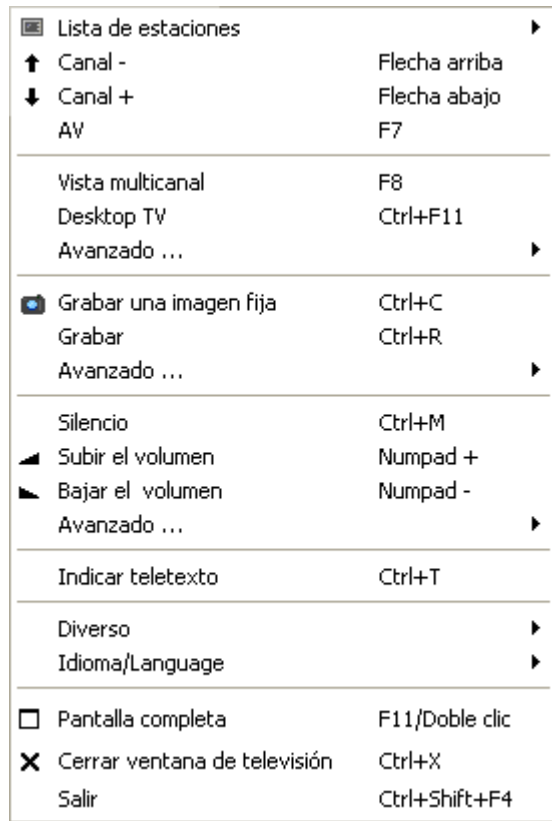
Posición. Pulse el botón izquierdo del ratón en cualquier punto de la ventana de visualización y manténgalo pulsado mientras arrastra la ventana de visualización a la posición deseada.

Pantalla completa / Ventana. Haciendo doble clic con el botón izquierdo del ratón se pasa a pantalla completa; haciendo doble clic de nuevo se vuelve a la visualización en ventana.

- **Menú contextual / Configuración del teclado.** El menú contextual juega un papel fundamental en el concepto de manejo del software, por lo que el siguiente capítulo se dedica en exclusiva a este tema. Siga leyendo.

Menú contextual.

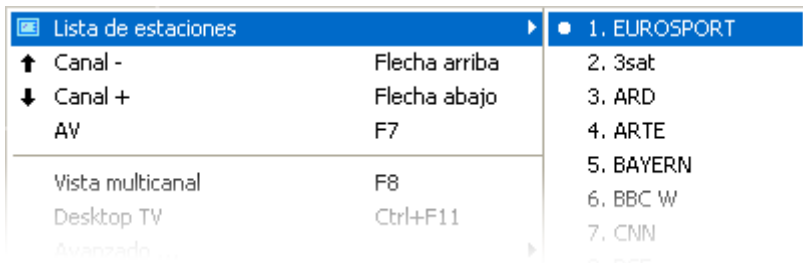
Si pulsa el botón derecho del ratón sobre la imagen de TV o en la pantalla de información del menú principal, se abre el menú contextual. La mención a que el menú contextual también se puede abrir desde la pantalla de información del menú principal presupone que está probando la función “Desktop TV”. Información adicional al respecto más adelante.



El menú contextual.

El menú contextual, al igual que el menú principal del software de TV, está dividido en secciones que agrupan las funciones semejantes. Las vistas siguientes muestran las funciones que no han sido explicadas previamente respecto al menú principal.

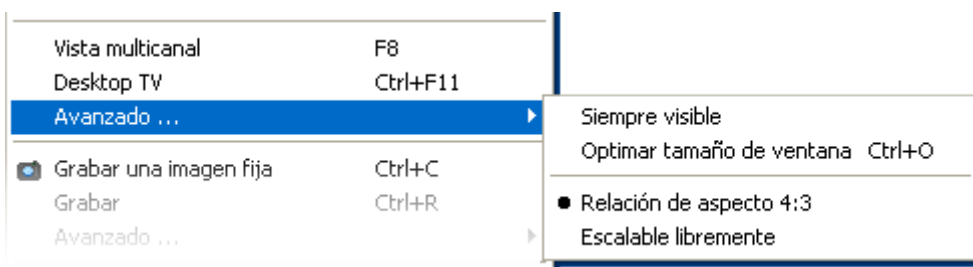
Selección de canal / Selección de la señal de entrada



Canal + / -. Activa el canal siguiente o el anterior.

AV. Selecciona la entrada S-video o bien Composite en función de donde se detecta una señal.

Selección de canal / Selección de la señal de entrada

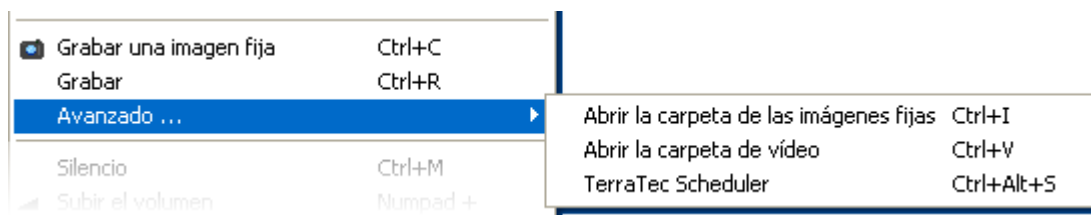


Desktop TV. La pantalla de TV queda fijada en la posición actual a modo de fondo de escritorio, es decir, los iconos y las ventanas están siempre visibles en primer plano.

Avanzado→Siempre visible. La pantalla de TV permanece siempre visible en primer plano y no puede cubrirse con otras ventanas parcial ni totalmente.

Avanzado→Optimizar tamaño de ventana. Reproduce la imagen de TV con la cantidad exacta seleccionada de puntos. (Ver pestaña “TV” → “Vídeo”→ “Formato”)

Funciones de grabación

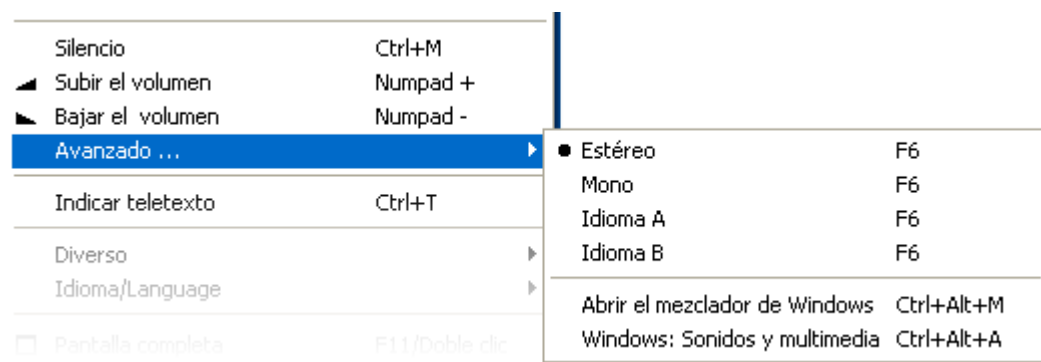


Avanzado→**Abrir la carpeta de las imágenes fijas**. Abre la carpeta configurada para guardar las imágenes fijas.

Avanzado→**Abrir carpeta de vídeo**. Abre la carpeta configurada para guardar las grabaciones de vídeo.

Avanzado→**Scheduler**. Abre el Scheduler para la programación de grabaciones controladas por tiempo. Puede encontrar más información sobre el Scheduler en Arranque automático→Documentación→Scheduler.

Funciones de audio



Avanzado→**Estéreo**. Sólo Cinergy 400 TV, Cinergy 400 TV mobile y Cinergy 600 TV Radio.

Avanzado→**Mono**. Sonido de un canal.

Avanzado→**Sonido de dos canales (Idioma A/B)**. Sólo Cinergy 400 TV y Cinergy 600 TV Radio.

Avanzado→**Abrir el mezclador de Windows**. Abre el mezclador de audio de Windows.

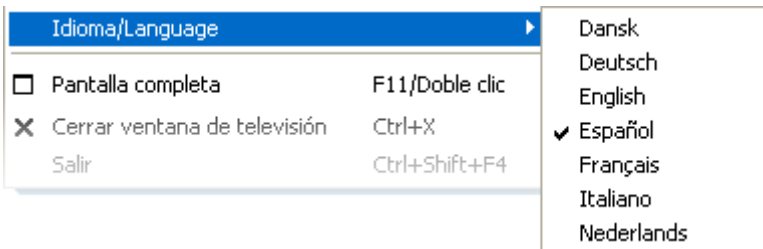
Avanzado→**Windows: Sonidos y multimedia**. Abre la configuración de Windows para “Sonidos y multimedia” en el Panel de Control.

Diverso



Configuración de DirectShow. Aquí se encuentra información que, en caso necesario, puede resultar valiosa para resolver problemas con la ayuda del servicio técnico o por su cuenta. Puede encontrar más información útil en el menú de configuración → pestaña “Acerca de”.



Selección de idioma



Idioma/Language. Determina el idioma en el que se muestra el software de TV.

El teletexto

A través de medios como Internet, en los últimos tiempos ha quedado como algo del pasado la oferta de servicios ampliamente difundida de emisoras de TV: el teletexto. Las redacciones competentes se cuidan diariamente de la selección de informaciones a las que pueda accederse rápida, fácil y gratuitamente, ya que pueden transmitirse permanentemente a través del intervalo de supresión de la señal de imagen.

Transparente, superpuesto o en una ventana propia aparte. Haciendo clic sobre el botón  se muestra el teletexto transparente sobre la imagen de televisión, u ocultando la imagen de televisión, en función de los ajustes en el menú de configuración, pestaña "TV". El teletexto también puede mostrarse en una ventana aparte haciendo clic en el botón .



Transparente.



Superpuesto.



En una ventana aparte.

Tamaño. Al igual que la imagen de TV, el tamaño de visualización puede modificarse con el ratón.

Posición. Si se visualiza el teletexto en la ventana de TV, el teletexto no puede desplazarse, puesto que se necesita el botón izquierdo del ratón para seleccionar el teletexto y copiarlo en el portapapeles o en un archivo de texto.

Navegación. Gracias a la precarga de las páginas del teletexto, éstas pueden consultarse prácticamente sin tiempo de espera. Para navegar por las páginas del teletexto dispone por una parte de los elementos de manejo en el menú principal (flechas, número de página), y por otra parte tiene la posibilidad de solicitar una página directamente con el ratón. Las teclas de cursor / dirección del teclado también funcionan estupendamente. Los propietarios de una Cinergy 400 TV o 600 TV Radio seguramente preferirán utilizar el mando a distancia.


Consejo: en la página 100 se encuentra normalmente la página de inicio de una oferta de teletexto.

Menú contextual. También el teletexto dispone de un menú contextual propio que puede activarse al hacer clic con el botón derecho del ratón sobre la zona de visualización del teletexto. Las distintas opciones son autoexplicativas. Permítanos profundizar un poco en una posibilidad que, seguramente, su televisor no le ofrece.

Copiar & Pegar. Puede seleccionar letras, líneas, figuras o páginas enteras con ayuda del botón izquierdo del ratón, y a continuación seguir trabajando con las numerosas opciones del menú contextual. Opciones disponibles:

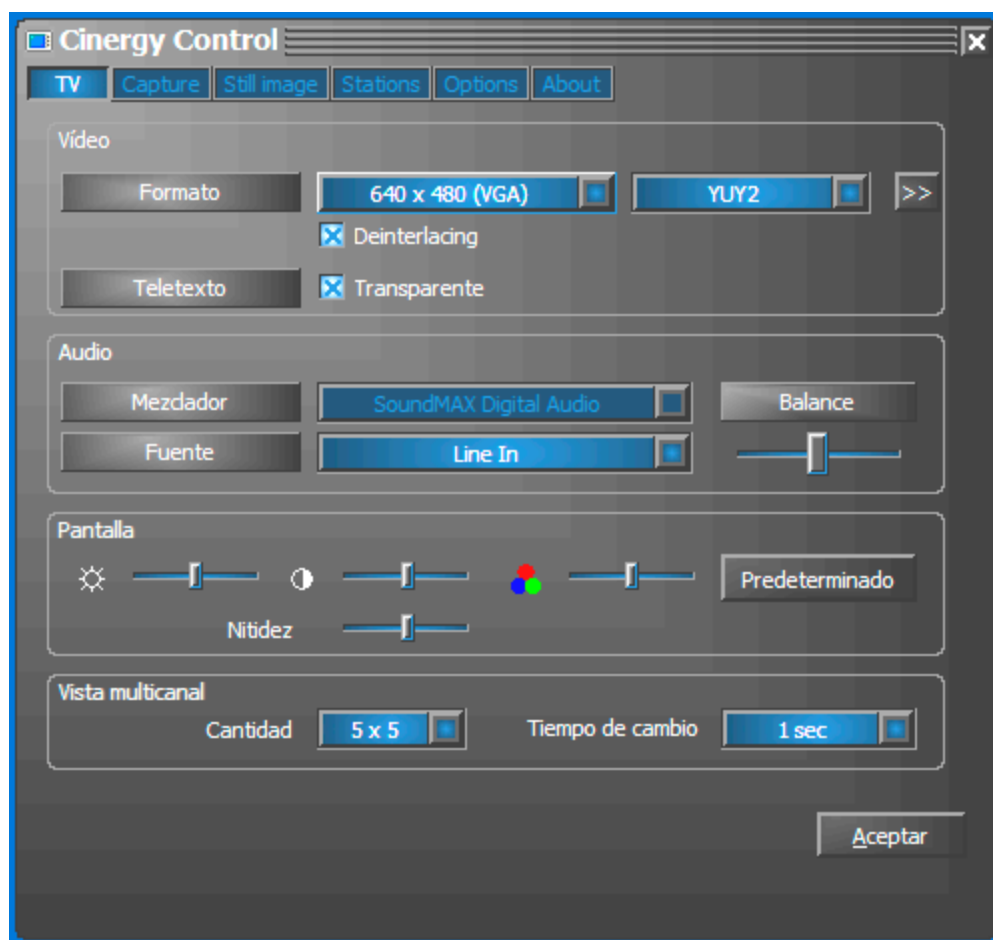
- Copiar selección (Ctrl+C)
Copia el teletexto marcado previamente en el portapapeles de Windows.
- Copiar páginas (Ctrl+A)
Copia el contenido total de una página en el portapapeles de Windows.
- Guardar página (abajo) (Ctrl+S)
Guarda el contenido total de una página en un archivo de texto.

El menú de configuración

En el menú principal del software de TV, haga clic sobre el botón con el símbolo de la llave  para entrar en el menú de configuración. Las distintas pestañas ofrecen un gran número de posibilidades de configuración. Todas las pestañas tienen un botón “Aceptar” con el que se puede dar por finalizada la configuración.

Configuración: Configuración de la reproducción



En “TV” se pueden configurar las propiedades de la reproducción de imagen y sonido.



La página de TV del menú de configuración ampliado.

Vídeo→Formato. Aquí puede seleccionar el formato de visualización y la calidad de color para la reproducción de imágenes. El formato se indica por medio de la cantidad de puntos de imagen utilizados en las direcciones horizontal y vertical. Independientemente de si se efectúa un escalado libre o se utiliza el modo de pantalla completa, ésta será la cantidad máxima de puntos de imagen a utilizar. Además del formato, se puede seleccionar la calidad de color. Se puede elegir entre calidades de color sin comprimir de 15 (RGB255), 24 (RGB24) y 32 bits (RGB32) y calidades de color comprimidas. Algunas combinaciones de formato y calidad de color son incompatibles. En la calidad de color YUY2 se puede activar un *De-Interlacing* basado en software para reducir el denominado “efecto valla”. Este molesto efecto ocurre frecuentemente cuando se producen cambios rápidos de imagen y provoca un desplazamiento horizontal entre las líneas pares y las impares.

Consejo: tenga en cuenta que las posibilidades de configuración también influyen en la velocidad del sistema lo que según la combinación puede notarse más o menos. Por ejemplo, si planifica que la imagen de TV se visualice en una ventana pequeña “simultánea”, seleccione una resolución baja. Por el contrario, las resoluciones altas son convenientes cuando desea cambiar a la visualización en pantalla completa.


Vídeo→Teletexto. Aquí puede determinar si la visualización del teletexto debe realizarse sobre fondo negro o transparente sobre la imagen de TV actual. Esta opción hace únicamente referencia a la visualización del teletexto en la ventana de visualización de TV , no a la visualización del teletexto en una ventana aparte .

Audio→Balance. Con este regulador puede configurar si la señal de audio debe llegar preferentemente desde la salida de audio izquierda o derecha a sus altavoces.

Pantalla. Como en su televisor, la claridad, el contraste, el color y la nitidez de la imagen pueden adaptarse según sus deseos y hábitos. Haciendo clic en “Predeterminado”, todos los reguladores vuelven a la posición central.

Nota: la última configuración indicada tiene un efecto global para todo el software de TV y no se guarda por canal.

Vista multicanal La vista previa multicanal del software de TV le ofrece una visión general rápida de la emisión actual de todos los canales de TV guardados. Para ello, la vista previa multicanal avanza automáticamente por todos los canales y le muestra una instantánea. Cuando encuentre un programa de su interés, haciendo clic con el ratón puede cambiar al canal correspondiente. Al hacer doble clic se “abre” la estación en la vista habitual.

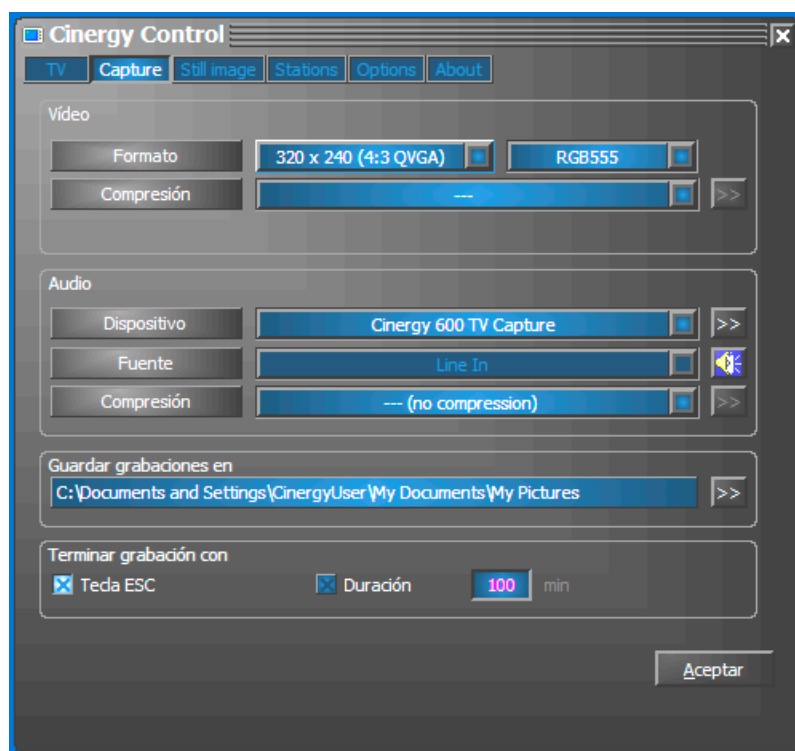
El número de “instantáneas” mostradas en la ventana de TV puede ajustarse en “Cantidad”, mientras que Auto selecciona automáticamente el tamaño de las imágenes. Además, puede indicar la hora de conmutación (tiempo de cambio) en segundos. Si la ventana de TV está abierta, puede iniciarse la vista multicanal haciendo clic sobre el botón correspondiente  en el menú principal.

Configuración: Configuración de la grabación

En “Grabación” se pueden configurar las propiedades de la grabación de vídeo.

La grabación de vídeo utiliza una serie de componentes de sistema de Windows, especialmente algoritmos de compresión también denominados codecs. Además de los ya disponibles, existen muchos otros fabricantes que ofrecen codecs. Para saber dónde obtenerlos, consulte HotLinks!!! en el menú de arranque automático del CD-ROM. Los pasos necesarios para su instalación y configuración consúltelos en la documentación de cada fabricante.

Nota: con el nombre “HotLinks!!!” se hace referencia en parte a las ofertas de (Internet) de otros proveedores, sobre cuyo contenido se desea destacar de forma expresa que no puede asumirse ninguna responsabilidad.



Las propiedades de grabación en el menú de configuración.

Vídeo→Formato. Aquí puede seleccionar el formato de visualización y la calidad de color para la grabación de vídeo. El formato se indica por medio de la cantidad de puntos de imagen utilizados en las direcciones horizontal y vertical. Además del formato, se puede seleccionar la calidad de color. Se puede elegir entre calidades de color sin comprimir de 15 (RGB255), 24 (RGB24) y 32 bits (RGB32) y calidades de color comprimidas. Algunas combinaciones de formato y calidad de color son incompatibles. El tamaño del archivo resultante viene dado principalmente por los ajustes aquí configurados. Incluso con una resolución modesta y calidad de color comprimida se alcanzan rápidamente tamaños de archivo considerables, por lo que se utilizan adicionalmente algoritmos de compresión.

Vídeo→Compresión. Aquí selecciona los algoritmos de compresión ya mencionados. El compromiso entre calidad de imagen y reducción de datos y la carga del procesador

determinan la calidad de un codec. La reducción de datos y la carga del procesador no son constantes, sino que varían en función de la resolución y la calidad del color.

DivX ;-) es en el ámbito de la compresión de vídeo lo que MP3 en el ámbito de audio. Basado en el MPEG4, DivX ;-) obtiene una alta reducción de datos, tamaños de archivo comparativamente inferiores y una calidad de imagen sorprendente, para alegría de muchos aficionados al vídeo. El codec DivX ;-) para ello puede descargarse de Internet (gratuitamente en el momento de la impresión) y está disponible en la lista de codecs vídeo después de una fácil instalación. Llegados a este punto se debe decir que no todos los codecs introducidos en el software de TV se pueden utilizar para la grabación.

Muchos codecs disponen de posibilidades propias de configuración, a las que puede llegar por medio de ». Puesto que las opciones dependen de cada fabricante, permítanos que no nos adentremos más en este campo. Dé rienda suelta a sus ganas de experimentar, no hay riesgo de dañar algo.

Audio→Compresión. La predicción del tamaño de archivo al grabar vídeo también depende de la elección del compresor de audio. Aquí también están disponibles todos los codecs de audio instalados en el sistema.

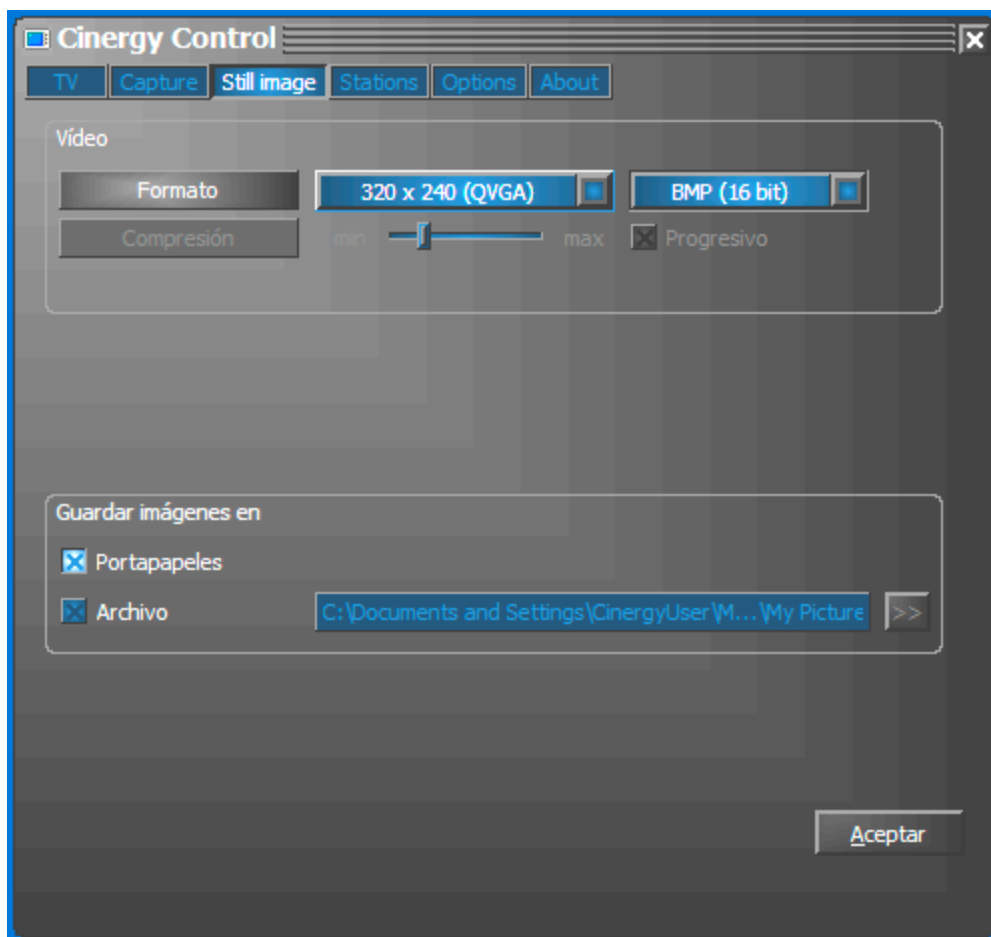
Guardar grabaciones en. Especifique aquí en qué directorio de su disco duro deben grabarse los archivos vídeo. La configuración preajustada almacena los archivos de vídeo en la carpeta “Mis imágenes” del usuario registrado.

Consejo: *el nombre del archivo lo adjudica automáticamente el software, así puede empezar la grabación sin demoras. Si un nombre de archivo ya existe, el software de TV añade detrás cifras en orden ascendente.*

Terminar grabación con. Puede cancelar el inicio de una grabación sin consulta previa, pulsando la tecla ESC. Para ello, active la casilla de control correspondiente. Si desea finalizar una grabación después de transcurrido un tiempo determinado, introduzca manualmente el número de segundos o minutos deseado.

Configuración: Grabación de imagen fija

El software de TV de su tarjeta Cinergy le permite la grabación rápida de imágenes fijas pulsando un botón y las guarda en un formato definido anteriormente. Para ver las imágenes puede utilizarse, por ejemplo, el programa Paint de Windows o (en las imágenes guardadas como .JPG) cualquier navegador de Internet.



La página Instantánea del menú de configuración ampliado.

VÍdeo→Formato. Aquí puede determinar el formato de archivo. Seleccione entre mapa de bits sin comprimir (BMP) y el formato JPEG optimizado para la compresión de imágenes fijas. El grado de compresión de una imagen JPEG se determina con el regulador que hay debajo de **JPEG compresión**. Con “min”, el archivo es mayor y la calidad más parecida al original. Con “max” ocurre a la inversa.

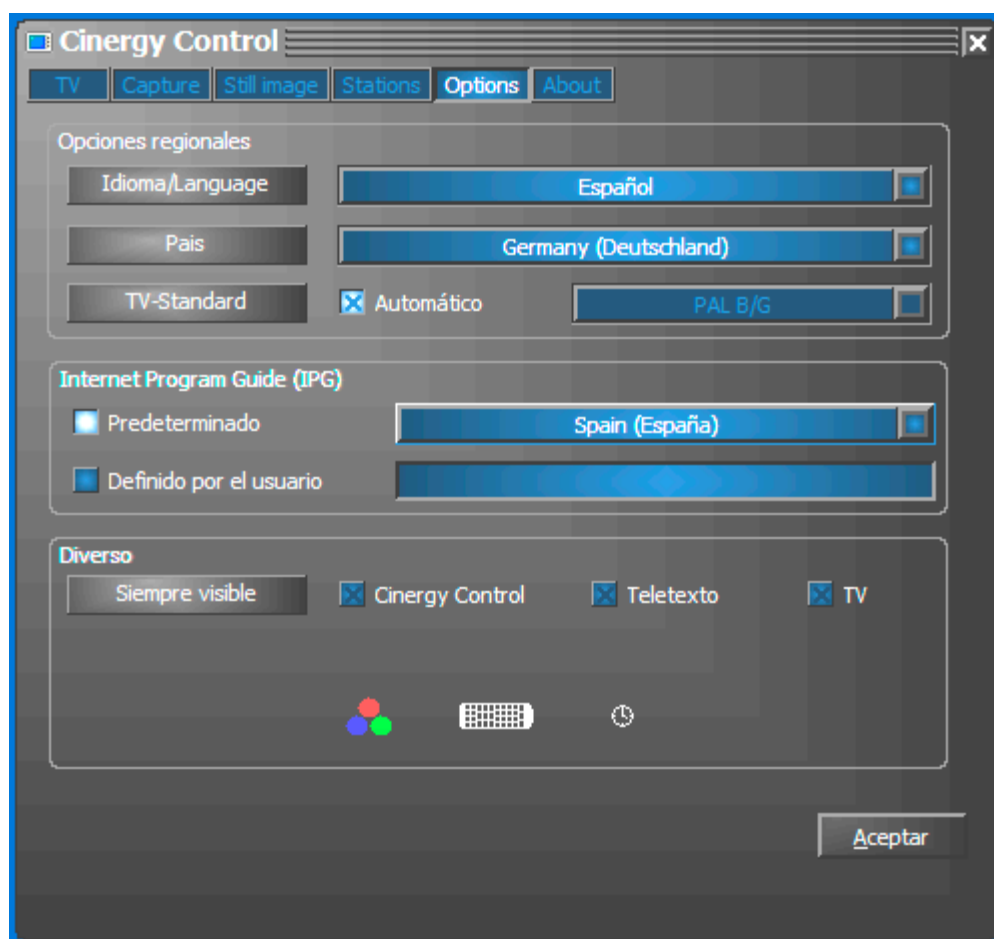
Guardar imágenes en. Aquí puede especificar si una imagen fija grabada (instantánea) debe guardarse en un archivo o en el archivo intermedio (Portapapeles) de Windows, para su procesamiento posterior. Si ha seleccionado este último punto, en **Grabación archivo** puede especificar dónde tiene que guardarse la imagen. La configuración preajustada almacena las imágenes fijas en la carpeta “Mis imágenes” del usuario conectado.

Configuración: Administrador de canales

La administración de canales ya ha descrito al inicio de este manual. No queremos aburrirle.

Configuración: Opciones

En “Opciones” puede efectuar los ajustes específicos del país. En la sección “Diversos” puede cambiar el aspecto del software y al mismo tiempo acceder al Scheduler para las grabaciones controladas por tiempo.



Opciones...

Configuración: Acerca de

Aquí se encuentra información que, en caso necesario, puede resultar valiosa para resolver problemas con la ayuda del servicio técnico o por su cuenta.

Servicio de TerraTec

“Rien ne va plus – Nada funciona” no es algo precisamente agradable, pero también puede ocurrir con los mejores sistemas. En un caso así, TerraTecTeam le aconsejará y ayudará con mucho gusto.

Hotline & Internet.

En caso de un problema grave, p. ej. cuando con la ayuda especializada del presente manual, un amigo o el encargado del establecimiento de venta no pueda solucionarlo, contacte directamente con nosotros.

La primera posibilidad es acceder por Internet: en las páginas <http://www.terratec.com/> puede encontrar respuestas a las preguntas más habituales (FAQ), así como los controladores actualizados.

Si la opción nombrada arriba sigue sin serle de ayuda, diríjase a nuestra línea telefónica de atención al cliente o póngase en contacto con nosotros vía Internet. Para ello visite la siguiente página <http://supportde.terratec.net/>. En ambos casos tenga a la vista las siguientes informaciones:

- su número de registro,
- la presente documentación,
- los datos de su configuración impresos en papel,
- el manual de su placa base,
- la configuración de la BIOS impresa en papel.

Asimismo, será de gran ayuda para nuestros técnicos si se encuentra frente al ordenador durante la conversación telefónica para realizar directamente algunas operaciones y probar algunos trucos. Cuando hable con nuestro SupportTeam anote siempre el nombre del empleado que le atiende. Pues lo necesitará en caso de que exista algún defecto y tenga que enviarnos su tarjeta.

¿Tiene problemas graves?

Antes de devolvernos su tarjeta, póngase en contacto con nosotros, anote siempre el nombre del empleado de soporte técnico que le atiende y tenga en cuenta los puntos siguientes:

- Cumplimente el documento de seguimiento postventa de su tarjeta, completamente y de forma clara. Cuanto más completa y detalladamente describa el fallo, más rápidamente podrá tramitarse la reparación. Los envíos sin descripción del fallo no pueden tramitarse y serán devueltos inmediatamente a cargo del remitente.
- Debe adjuntar al paquete una copia de la factura de compra (no el original). Si no es así, supondremos que el producto está fuera del plazo de garantía y facturaremos la reparación.
- Le rogamos que utilice un embalaje suficientemente seguro y protegido. Según nuestra experiencia, el embalaje original es el más indicado. Tenga en cuenta que se trata de un componente electrónico sensible.
- Franquee suficientemente el paquete – nosotros haremos lo propio para la devolución.

Todo irá bien. ;-)