

Foire aux questions

Guide de programmation interactive

Q. Que signifient les icônes (petites images) au bas de l'écran?

R. Les **icônes du menu rapide** sont affichées pour vous aider à trouver plus rapidement ce que vous cherchez. Dans certains écrans de menus ou de guides-horaires, le menu d'accès rapide vous permet d'aller rapidement dans d'autres sections du guide, telles que les horaires de films ou le menu de recherche. Dans les écrans d'informations sur les émissions (une fois que vous avez mis un titre de programme en surbrillance et appuyé sur OK), vous pouvez utiliser ces **icônes d'action** pour programmer des **rappels** et le **verrouillage parental**, des **enregistrements**, **ACHETER** des programmes, etc.

Q. Comment savoir ce que signifient ces icônes?

R. Vous obtenez une description de chaque icône, une fois en surbrillance, dans la zone **d'informations instantanées**. Ces informations changent à mesure que vous bougez la surbrillance à l'aide des touches de direction (flèches) de votre télécommande. Les icônes **d'action** sont spécifiques au programme indiqué à l'écran d'information. Par exemple, une icône **d'ACHAT** apparaîtra uniquement pour les programmes **sur demande** ou **à la carte**, et les icônes de contrôle de lecture apparaîtront uniquement pour les programmes enregistrés ou les titres loués **sur demande**. Un texte de description s'affiche juste au-dessus de la rangée d'icônes au bas de l'écran.

Q. Je ne vois pas le titre du programme en entier dans le guide-horaire.

R. Certains titres de programmes sont trop longs pour entrer dans l'espace prévu à la grille. Vous verrez alors « ... » pour indiquer un titre incomplet. (Par exemple : le programme « Third Rock From the Sun » peut apparaître sous l'appellation « Third Rock... »). Consultez la section **d'informations instantanées** dans le haut de la grille pour lire le titre du programme, de même que d'autres informations utiles, notamment la cote, les acteurs, l'heure de début et de fin, etc.

Q. Quelle est la barre graphique qui apparaît lorsque je change de chaîne?

R. La **barre volante** apparaît durant quelques secondes lorsque vous changez de chaîne, afin de fournir les principales informations sur les programmes en cours. Vous obtiendrez le nom du programme, son heure de début et de fin, le numéro de la chaîne et un outil de promotion à gauche de la barre. Pour plus d'informations sur le programme, appuyez sur la touche **INFO** de votre télécommande. Utilisez également les touches **___ _** pour passer en mode **Navigation** pour voir ce qui est à l'affiche sur les autres chaînes et à d'autres heures, sans manquer une minute de l'émission que vous êtes en train de regarder. (Note : Sur le boîtier des DVR, vous devez appuyer sur la touche **OK** et ensuite sur les touches de direction (flèches) pour utiliser la **Navigation**.)

Q. Comment obtenir des informations sur les programmes?

R. Le **i-Guide de Prevue** fournit toutes les informations sur les programmes, les films et les événements sportifs. Dans l'écran des horaires, ou en cours d'écoute d'un programme, vous avez accès à ces informations en appuyant sur la touche **INFO** de votre télécommande. Vous verrez alors le nom des acteurs, les cotes et un bref résumé des programmes. Vous pouvez également programmer des **rappels**, un verrouillage parental, commander des films ou des événements sportifs **à la carte** et connaître les autres heures de diffusion du programme. Pour faire disparaître l'écran d'information et retourner à la télé, appuyez sur la touche **EXIT** de la télécommande.

Q. Que signifie ce voyant lumineux rouge sur mon décodeur ou cette enveloppe à l'écran?

R. Si nécessaire, votre câblodistributeur peut vous envoyer un **message** pour vous annoncer de nouveaux services et des promotions spéciales. Pour lire ces **messages**, allez dans le **menu principal** et cliquez sur « **Messages** ». Vous pouvez conserver ou supprimer ce message une fois lu.

Q. Comment configurer la langue pour le son numérique?

R. Vous pouvez non seulement choisir la langue affichée dans les textes d'aide et les commandes à l'écran, mais aussi changer la langue numérique secondaire offerte par certains réseaux et programmes. Choisissez l'option « **Audio** » dans le **menu de configuration** puis changez le paramètre par défaut. Vous pouvez choisir entre l'anglais, l'espagnol, le portugais et le français. Cette option est offerte sur certaines chaînes numériques qui offrent une langue secondaire. Si la langue choisie n'est pas disponible, la langue par défaut sera utilisée.

Q. Et si j'oublie mes codes de verrouillage parental et d'achat?

R. Vous devez dans ce cas appeler votre câblodistributeur pour remettre ces **codes** à l'état initial. Tous les **codes** seront supprimés, puis vous aurez à les entrer de nouveau.

Q. Pourquoi ne puis-je pas acheter ce programme à la carte?

R. Plusieurs facteurs expliquent une restriction dans les commandes **à la carte**:

1. Vérifiez si la ligne téléphonique est bien branchée.
2. Peut-être, par distraction, avez vous placé trop de commandes **à la carte**. Vous devez alors annuler une commande pour en placer une autre.
3. Vous avez peut-être atteint votre limite de crédit. Appelez votre câblodistributeur et faites vérifier votre limite.

Q. Et si je rate un film ou un événement à la carte que j'ai commandé?

R. Dans le cas de systèmes dotés de commandes à impulsion, vous ne serez pas facturé pour des programmes **à la carte** commandés si la chaîne n'est pas syntonisée. Dans le cas des systèmes utilisant la commande par téléphone, vous devez appeler votre câblodistributeur pour annuler les commandes **à la carte**. Vérifiez auprès de ce dernier pour confirmer sa procédure d'annulation.

Programmation sur demande (Fonction optionnelle)

Q. Mon verrouillage parental et mes paramètres de codes d'achat demeurent-ils les mêmes pour l'achat de programmes sur demande comme pour les programmes réguliers ?

R. Oui. Les **codes** et les paramètres s'appliquent aux achats de **Programmation sur demande**.

Q. Qu'arrive-t-il si je regarde seulement 15 minutes de mon programme sur demande et que je n'ai pas le temps de regarder le reste avant expiration?

R. Vous devrez le commander à nouveau. Consultez la section **Programmation sur demande** dans ce manuel concernant les locations restantes et les heures de visionnement.

Q. Si, à la fin d'un programme sur demande, je veux le regarder de nouveau, est-ce que je peux le faire recommencer du début?

R. Oui, pour autant que votre période de visionnement ou de location ne soit pas expirée, vous pouvez le regarder de nouveau.

Q. Comment retourner à l'écoute d'un programme sur demande après avoir changé de chaîne?

R. Cliquez sur « **Mes locations** » dans le menu « **Programmation sur demande** » et choisissez le programme auquel vous désirez retourner. Vous pouvez soit retourner au point où vous étiez rendu, à l'aide de la fonction **Retour**, soit recommencer du début à l'aide de la fonction **Recommencer**.

Q. Dans les guides-horaires, certains titres de programmes sont précédés d'un crochet ou d'un symbole du dollar. Qu'est-ce que cela signifie?

R. Selon le service offert par votre câblodistributeur, vous verrez un crochet ou un symbole du dollar pour indiquer un programme que vous avez commandé, prêt à être visionné.

Q. Combien de programmes sur demande puis-je commander à la fois?

R. Habituellement, il n'y a aucune limite sur les achats. Vérifiez auprès de votre câblodistributeur pour plus de détails sur les commandes.

Q. J'ai essayé de commander un programme sur demande et j'ai obtenu le message d'erreur « Impossible de donner suite à la demande ». Qu'est-ce que cela signifie?

R. Le message « Impossible de donner suite à la demande » apparaît lorsque le boîtier du décodeur ne peut communiquer avec l'équipement de service **sur demande** de votre câblodistributeur. Éteignez votre boîtier de décodeur, puis rallumez-le. Si le message apparaît toujours, notez l'heure à laquelle il est apparu et les mesures que vous avez prises, puis appelez votre câblodistributeur.

Q. Lorsque je sélectionne une catégorie au menu « Programmation sur demande », j'obtiens le message « Aucun guide-horaire disponible ».

R. Ce message apparaît lorsqu'il n'y a aucune liste dans cette catégorie en particulier.

ENP et services numériques– Double syntoniseur

Q. Combien d'heures de programmation puis-je conserver dans mon ENP? Quelle est la capacité du disque dur?

R. La capacité d'enregistrement dépend du format vidéo enregistré. Votre ENP à double syntoniseur peut enregistrer jusqu'à 90 heures de programmation à définition standard ou jusqu'à 20 heures de programmation haute définition. Le disque dur a une capacité de 120 GB. Consultez la section « Gestion de votre vidéothèque personnelle » pour en savoir plus.

Q. Mon ENP est muni de combien de syntoniseurs?

R. Votre ENP est muni de deux syntoniseurs pour que vous puissiez soit enregistrer deux programmes à la même heure, soit enregistrer un programme et en écouter un autre ou soit enregistrer deux programmes et en regarder un troisième à partir de vos enregistrements ENP.

Q. Puis-je enregistrer ou regarder deux programmes à la même heure?

R. Oui. Vous pouvez appuyer sur la touche **SWAP** de votre télécommande pour passer d'un syntoniseur à l'autre.

Q. L'ENP peut-il faire la lecture d'un enregistrement haute définition pendant qu'un autre programme haute définition s'enregistre?

R. Oui. En fait, vous pouvez enregistrer deux programmes à la fois tout en regardant un programme déjà enregistré à partir du disque dur pour la programmation régulière et haute définition.

Q. Est-ce que chaque syntoniseur est muni de touches distinctes? Comment puis-je enregistrer deux programmes à la fois à l'aide de l'ENP à double syntoniseur?

R. **i-Guide** peut enregistrer deux programmes différents listés ayant des durées qui se chevauchent en appuyant sur la touche Enregistrement, en programmant manuellement les enregistrements ou en programmant des enregistrements futurs à partir d'un écran d'information sur la programmation.

Q. Quelle quantité de programmation haute définition puis-je conserver par rapport à la programmation standard?

R. Vous pouvez enregistrer jusqu'à 90 heures de programmation numérique standard ou jusqu'à 20 heures de TVHD (selon le débit binaire de la transmission). Les durées d'enregistrement peuvent varier.

Q. Est-ce que le ENP DCT6412 supporte les interfaces vidéo numérique?

R. Oui. L'ENP DCT6412 possède les interfaces numériques DVI et 1394-DTV.

Q. Est-ce que l'ENP DCT6412 supporte les dispositifs de stockage externe?

R. Oui. Il comprend un port IEEE1394 qui sera fonctionnel dans les versions futures du logiciel. Enregistrement ENP à double syntoniseur et lecture de programmes enregistrés (Fonction optionnelle)

Enregistrement ENP à double syntoniseur et lecture de programmes enregistrés (Fonction optionnelle)

Q. Combien d'enregistrements puis-je programmer dans le futur?

R. Il n'y a aucune limite pour le nombre d'enregistrements que vous pouvez programmer, pour autant que vous ne programmiez pas plus de deux programmes à une heure spécifique et qu'il vous reste suffisamment d'espace d'enregistrement.

Q. Et si le programme que je veux enregistrer dépasse l'heure de diffusion prévue (comme par exemple un match de football nécessitant une prolongation), comment m'assurer que je l'enregistre au complet?

R. Modifiez les options d'enregistrement pour ce programme. Vous pouvez ajuster les heures de début et de fin de l'enregistrement pour vous assurer que tout sera enregistré.

Q. Puis-je regarder une émission que j'enregistre avant que son enregistrement ne soit terminé?

R. Oui. Vous pouvez soit la regarder en « direct » durant son enregistrement, soit faire marche arrière et la regarder à partir du début, tandis que son enregistrement continuera.

Q. Puis-je faire une copie sur une cassette VHS ou un DVD d'un programme enregistré?

R. Vous pouvez copier un programme enregistré sur une cassette VHS ou un DVD en écoutant un enregistrement de l'ENP en temps réel tout en l'enregistrant simultanément sur votre magnétoscope ou votre DVD. Consultez la section « Gestion de votre vidéothèque personnelle » du présent manuel.

Q. Mon ENP peut-il enregistrer tous les épisodes d'un titre de programme spécifique?

R. Oui! Votre ENP vous permet d'enregistrer plusieurs épisodes d'un programme selon vos préférences en programmant un enregistrement des séries. Sélectionnez le type d'épisode à enregistrer, comme le premier ou tous les épisodes. Spécifiez le nombre d'enregistrements à conserver et la durée – jusqu'au moment où vous le supprimez ou lorsqu'il manque d'espace. Pour accéder aux fonctions avancées de programmation des séries comme l'ajout de minutes à l'heure de début et de fin d'enregistrement et spécifier les chaînes à enregistrer, sélectionnez l'icône **Options d'enregistrement** pour voir toutes les options.

Conseil : Utilisez la fonction **Recherche par titre** pour trouver toutes les heures de diffusion d'un titre en particulier. Vous pouvez alors programmer individuellement les enregistrements d'épisodes, peu importe leur heure de diffusion.

Q. Puis-je augmenter la vitesse de la marche arrière et de l'avance rapide?

R. Oui. Votre ENP contrôle la marche arrière et l'avance rapide selon quatre vitesses. Vous n'avez qu'à appuyer sur les touches REW ou FF jusqu'à quatre fois. L'indicateur à l'écran vous affichera la vitesse en cours pour contrôler la lecture.

Q. Puis-je programmer l'ENP pour qu'il supprime les commerciaux pendant l'enregistrement?

R. Non. Vous pouvez seulement faire l'avance rapide pendant les commerciaux enregistrés en même temps que votre programme.

Q. Est-ce que je peux placer une émission enregistrée parmi mes « signets »?

R. Oui! Lorsque vous arrêtez la lecture d'un programme enregistré, il s'arrêtera là où vous l'avez arrêté. Pour continuer de le regarder, sélectionnez **Reprendre** ou **Redémarrer** dans les **icônes d'actions**.

Q. Pourquoi l'enregistrement peut débuter une minute après le début d'un programme?


R. La minuterie de l'ENP est synchronisée avec le guide des programmes. Si un diffuseur débute une émission une minute plus tôt que prévu, l'ENP ratera cette première minute. Vous pouvez programmer l'ENP pour débuter plus tôt ou terminer plus tard en ajustant les **options d'enregistrement**.

Q. Seule une portion de mon programme est enregistrée. Pourquoi?

R. Si le début d'un programme n'est pas enregistré, vous avez peut-être commencé à enregistrer en cours d'émission. Si la fin d'un programme n'est pas enregistrée, l'ENP a peut-être atteint la capacité maximale de son espace d'enregistrement avant que votre programme ait été complètement enregistré.

Q. L'ENP permet-il le verrouillage parental?

R. Oui. Le verrouillage parental restreint le visionnement de programmes enregistrés. Si vous programmez l'enregistrement d'un programme que vous avez verrouillé, celui-ci sera enregistré mais il n'y aura pas de son ni d'image pendant son enregistrement. Un avis de restriction reste affiché à l'écran vous permettant d'entrer votre **code** pour visionner le programme en cours d'enregistrement. Une fois son enregistrement terminé, vous pouvez y accéder à partir de **Mes enregistrements**. Vous n'avez qu'à entrer votre **code** pour le visionner.

Note : Vous pouvez également programmer un **verrouillage parental** pour certains programmes déjà enregistrés. Utilisez la touche **LOCK** de votre télécommande ou l'icône **Verrouillage**  à partir de **Mes enregistrements** ou d'un écran d'information sur les programmes enregistrés.

Gestion de vos enregistrements (Fonction optionnelle)

Q. Combien d'heures de programmation puis-je conserver dans mon DVR?

R. La capacité d'enregistrement dépendant du format vidéo. Votre DVR peut enregistrer jusqu'à 25 heures de programmation analogique, entre 30 et 60 heures de programmation numérique ou jusqu'à 12 heures de programmation haute définition. Voir la section Capacité d'enregistrement pour plus de détails.

Q. Combien de temps puis-je conserver Mes enregistrements?

R. Vous pouvez les conserver aussi longtemps qu'il vous plaira. Rappelez-vous toutefois que l'espace d'enregistrement est limité et que vous devrez supprimer certains enregistrements de temps à autre pour faire de la place aux nouveaux.

Q. Comment saurai-je si je suis presque à la limite de l'espace d'enregistrement?

R. Un message apparaîtra à l'écran vous disant que l'espace d'enregistrement est bas (rempli à 80 %) ou complètement rempli. Note : si vous avez un programme en cours d'enregistrement et qu'il vous manque de l'espace, l'enregistrement s'arrêtera. Vous pouvez toujours voir l'espace d'enregistrement libre à partir de « Mes enregistrements ». Vous pouvez également supprimer manuellement des enregistrements et configurer votre DVR pour qu'il supprime automatiquement des programmes enregistrés lorsque l'espace vient à manquer.

Q. Le DVR supprime-t-il automatiquement des programmes lorsque l'espace est rempli?

R. Seulement si vous l'avez configuré pour le faire. Le **DVR** supprimera automatiquement des programmes si vous lui en donnez la commande en cochant les programmes à supprimer. Lorsque l'espace d'enregistrement est rempli, les enregistrements plus anciens seront supprimés en premier. Si vous ne voulez pas que votre **DVR** supprime automatiquement certains enregistrements, vous pouvez les cocher pour qu'ils le soient uniquement par vous.

Contrôle de la télé diffusée en direct (Fonction optionnelle)


Q. Combien de temps puis-je faire une pause sur la télé diffusée en direct?

R. Vous pouvez faire une pause de deux heures sur un programme télé standard, ou moins de deux heures sur un programme **haute définition**.


Q. Jusqu'où puis-je faire marche arrière avec la télé diffusée en direct?

R. Vous pouvez reculer de deux heures sur un programme télé standard ou d'autant de minutes pendant lesquelles vous êtes demeuré à la même chaîne.



Q. Puis-je utiliser la rediffusion instantanée?

R. Oui. Si votre télécommande est munie d'une touche de **rediffusion** (Replay), appuyez sur celle-ci pour **rediffuser instantanément** les 15 dernières secondes du programme. Si votre télécommande n'est pas munie d'une touche de **rediffusion**, utilisez la touche **Page** .

Q. Si je regarde un programme en cours et que je veux l'enregistrer, puis-je l'enregistrer depuis le début?

R. Non. Pour l'instant, le **DVR** débute l'enregistrement du programme au moment où vous avez appuyé sur la touche **REC** .

Q. Comment puis-je retourner au programme diffusé en direct après avoir fait une pause?

R. Appuyez sur la touche **LIVE** (si existante) ou sur la touche  de votre télécommande. Ou encore, vous pouvez utiliser **l'avance rapide**  jusqu'au point où est rendu le programme diffusé en direct. L'indicateur à l'écran affichera « LIVE ».

Dépannage

Q. Pourquoi le décodeur ne répond pas lorsque j'appuie sur les touches de ma télécommande?

R. Assurez-vous que votre télécommande est en mode Câble. Appuyez d'abord sur la touche **Cable** sur votre télécommande.

Q. En cas de panne électrique, dois-je réinitialiser mon verrouillage parental, mes codes d'achat, mes favoris, mes verrouillages et mes rappels?

R. Non. Ces éléments ne peuvent être perdus si le décodeur perd le courant.

Q. Rien ne se passe lorsque la touche MENU est enfoncée, mais je peux changer les chaînes (passer aux précédentes ou aux suivantes).

R. Si le décodeur vient tout juste d'être installé, le guide prendra entre 15 et 30 minutes pour se télécharger dans le boîtier. Si après cet intervalle rien ne se passe, débranchez le décodeur et rebranchez-le. Attendez encore 15 à 30 minutes. Si l'écran **i-Guide** n'apparaît toujours pas, contactez votre câblodistributeur.

Q. Je ne peux voir les extrémités des écrans i-Guide.

R. Sélectionnez l'option « **Ajustement de position d'écran** » dans le menu de configuration. Appuyez sur les touches de direction **▲▼◀▶** jusqu'à ce que les écrans soient bien centrés.

Q. Le guide est verrouillé. Aucune touche de la télécommande ou du décodeur même ne fonctionne.

R. Débranchez le décodeur puis rebranchez-le. Cette manœuvre fera en sorte de réinitialiser le décodeur. Attendez le temps nécessaire pour que les données se téléchargent. Cela prendra un certain temps avant de voir apparaître l'information à l'écran. S'il subsiste un problème une fois l'information apparue, appelez votre câblodistributeur.

Q. Je n'ai pas la vidéo, l'image est embrouillée ou encore je ne peux syntoniser aucune chaîne numérique.

R. Assurez-vous que toutes les connexions du câble sont bien en place et que votre téléviseur est à la chaîne adéquate (3 ou 4). De même, assurez-vous que vous contrôlez bien le décodeur (appuyez sur la touche **CABLE** de la télécommande).

Q. Pourquoi ma télécommande ne répond pas lorsque j'appuie sur une touche?

R. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce problème. Voici la marche à suivre :

1. Appuyez sur la touche **CABLE** de la télécommande pour vous assurer que vous êtes en mode câble. Essayez votre télécommande de nouveau. Si nécessaire, passez à l'étape 2 suivante.
2. Si la télécommande ne fonctionne toujours pas correctement, appuyez sur la touche **CHAN ▲▼** à l'avant du boîtier du décodeur. Si les chaînes changent, il s'agit donc d'un problème de télécommande uniquement. Les piles ou la télécommande elle-même sont peut-être à changer.

Q. Il n'y a aucun guide-horaire dans i-Guide ou seulement « À confirmer » dans les écrans horaires.

R. Cela se produit lorsqu'il y a eu panne de courant ou si le boîtier du décodeur a été débranché. Assurez-vous que tout est bien branché et fonctionnel. Attendez de 15 à 30 minutes à mesure que les chaînes et les données de programmation seront téléchargées.

Q. J'ai un message à l'écran me disant que « Cette fonction n'est pas rétablie ». Qu'est-ce que cela signifie?

R. Cet écran apparaît si vous tentez d'accéder à une fonction qui n'est pas offerte car le boîtier du décodeur n'a pas reçu toutes les données nécessaires. Cela survient souvent après une panne de courant.

Q. J'ai un message à l'écran me disant que « Cette chaîne sera disponible sous peu ». Qu'est-ce que cela signifie?

R. Cet écran apparaît lorsque vous syntonisez une chaîne qui n'est pas disponible actuellement. Si cette chaîne n'est pas en ondes après 15 ou 30 minutes, appelez votre câblodistributeur.

Q. Que faire si je suis coincé dans un écran ou un menu que je ne comprends pas et que je veux quitter?

R. Vous pouvez toujours utiliser la touche EXIT pour retourner immédiatement à l'écoute de la télé. Vous pouvez également appuyer sur la touche LAST pour passer à un écran précédent à la fois.

Q. Les informations horaires affichées ou les prix indiqués ne sont pas exacts.

R. Même si i-Guide vérifie attentivement toutes les données avant de les transmettre à votre foyer, il arrive parfois que les programmeurs modifient à la dernière minute leurs programmes à l'affiche, sans nous en aviser. Veuillez rapporter toute information erronée à votre câblodistributeur.

Q. Qu'arrive-t-il à mes enregistrements DVR si le boîtier de mon décodeur manque temporairement d'électricité?

R. Tous les enregistrements sauvegardés avant la panne d'électricité sont conservés, de même que les enregistrements qui avaient été programmés. Il ne vous manquera que les enregistrements programmés pour s'effectuer durant la période où la panne est survenue.

Note : Si vous éprouvez continuellement des problèmes avec votre décodeur, votre télécommande ou les guides horaires, veuillez contacter votre câblodistributeur.