

# FAQ WALY.TV

## **Inhaltsverzeichnis**

Allgemeine Themen

Zugangsdaten

Nutzung waly.box

Nutzung auf mobilen Endgeräten

Technische Themen

# Allgemeine Themen

## 1. Wer oder was genau ist WALY.TV?

WALY.TV ist ortsunabhängiges Fernsehen. Dank App oder Webbrowser ist zeitunabhängiges Fernsehen mit Pause- und Aufnahmefunktion möglich. Ausserdem bietet WALY.TV neben Live-Fernsehen direkten Zugriff auf Videotheken, Mediatheken und weitere Applikationen.

## 2. Wie kann ich WALY.TV auf dem Fernseher nutzen?

Auf dem Fernseher kann WALY.TV über die waly.box empfangen werden, die Ihnen bei der Buchung von WALY.TV automatisch mitgeliefert wird. Voraussetzung ist, dass die waly.box mit dem Fernseher und dem heimischen Internet verbunden ist.

## 3. Wie kann ich WALY.TV auf mobilen Endgeräten nutzen?

Neben dem Fernseher können Sie WALY.TV auch auf mobilen Endgeräten geniessen. Über Ihr heimisches Internet werden Programme dorthin übertragen, wo Sie fernsehen möchten – auf Ihr Tablet im Wohnzimmer, auf Ihr Smartphone in der Küche sowie auf Ihren Laptop im Arbeitszimmer. Das Ganze funktioniert entweder über Ihren Webbrowser auf [player.waly.tv/login](https://player.waly.tv/login) oder über die WALY.TV-App. Diese können Sie direkt im Google Play Store oder Apple App Store herunterladen. Auf den mobilen Endgeräten müssen Sie sich mit Ihren Zugangsdaten einloggen. Wenn Sie WALY.TV auf mobilen Endgeräten nutzen, können Sie darüber auch das aktuelle Fernsehprogramm einsehen und Aufnahmen steuern. Alle Aufnahmen werden zentral hinterlegt und können darüber jederzeit an all Ihren Geräten wie auch der waly.box abgerufen werden.

## 4. Welche Sender kann ich nutzen?

Siehe die stets aktuell gehaltene Senderliste im WALY Service-Bereich: <https://waly.ch/fernsehen/senderliste>

## 5. Was kostet der Service?

Das Basis-Angebot kostet CHF 59.– pro Monat. Dazu können weitere Optionen (Sprach-Pakete, Pay-Inhalte etc.) gebucht werden, die zusätzliche Kosten erzeugen. Alle Details zu den Preisen finden Sie auf: <https://waly.ch/fernsehen>

## 6. Kann ich WALY.TV auch unterwegs nutzen (mit 4G/3G)?

Fernsehen über das mobile Endgerät funktioniert nicht nur im heimischen Netz, sondern auch in den mobilen Netzwerken innerhalb der Schweiz uneingeschränkt. Die WALY.TV-App können Sie direkt im Google Play Store oder Apple App Store herunterladen.

## 7. Kann ich WALY.TV auch im Ausland nutzen?

Eine Nutzung der WALY.TV-App im Ausland ist aus rechtlichen Gründen nicht möglich.

## 8. Kann ich Sendungen im Originalton hören?

Es gibt die Möglichkeit, bestimmte Sender/Sendungen in der Originalsprache zu schauen. Der Zweikanalton kann über die Schaltfläche «Audiokanal wechseln» im Sendermenü ausgewählt werden.

## **9. Kann ich auf mehreren Endgeräten gleichzeitig WALY.TV nutzen?**

Ja. Sie können WALY.TV (je nach Produktstufe) auf bis zu 6 Endgeräten gleichzeitig nutzen. Also z. B. parallel am Fernseher über die waly.box, am Laptop über Webbrowser und auf einem iPad über die WALY.TV-App.

## **10. Sind alle Inhalte jugendfrei?**

WALY hat keinen Einfluss auf die bereitgestellten Inhalte. Diese obliegen dem jeweiligen Inhalte-Anbieter. Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Kinder bestimmte TV-Programme via App oder Webbrowser sehen, dann behalten Sie die Zugangsdaten für WALY.TV für sich und loggen Sie Ihre Kinder nur dann ein, wenn Sie mit den geschauten Programmen vertraut und einverstanden sind.

## **11. Kann ich bestimmte Sender für meine Kinder sperren lassen?**

Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Kinder bestimmte TV-Programme via App oder Webbrowser sehen, dann behalten Sie die Zugangsdaten für WALY.TV für sich und loggen Sie Ihre Kinder nur dann ein, wenn Sie mit den geschauten Programmen vertraut und einverstanden sind.

## **12. Umfasst WALY.TV auch HD-Sender?**

Ja. Viele TV Sender (> 80) werden heute schon in HD Qualität übertragen.

## **13. Gibt es zusätzliche Pakete und Optionen und was muss ich dabei berücksichtigen?**

Es gibt verschiedene Sprachen-Pakete (Türkische Sender, Russische Sender, Bosnische Sender, Kroatische Sender, Polnische Sender, Serbische Sender) oder das PayTV-Paket «MySports». Buchen können Sie die Pakete bzw. Optionen zusätzlich zu jedem WALY.TV Produkt.

# **Zugangsdaten**

### **1. Woher bekomme ich meine Zugangsdaten, um WALY.TV auf meinen mobilen Endgeräten nutzen zu können?**

Bei der Abschliessung eines WALY.TV Abos erhalten Sie die Zugangsdaten per Email zugestellt.

### **2. Ich habe mein Passwort verloren – was nun?**

Senden Sie eine Email an [info@waly.ch](mailto:info@waly.ch).

### **3. Wie kann ich meinen Benutzernamen für die Anmeldung bei WALY.TV ändern?**

Senden Sie eine Email an [info@waly.ch](mailto:info@waly.ch) und nennen Sie uns die neue Email Adresse, welche Sie für den Login verwenden möchten.

# Nutzung waly.box

## 1. Ich möchte eine Meldung an den Kundensupport machen. Wo finde ich die Seriennummer meiner waly.box?

Die Seriennummer befindet sich auf der Unterseite des Geräts. Es ist die 16-stellige Nummer die mit M30 beginnt.

## 2. Kann ich die Reihenfolge der Sender ändern?

Sie haben die Möglichkeit, eine Lieblingssender-Liste anzulegen und auf allen Endgeräten zu nutzen. Damit können Sie Ihre Lieblings-Sender so ordnen, wie es für Sie am besten ist.

## 3. Wie kann ich meine Lieblingssender auf der waly.box einstellen?

Ihre Lieblingssender können Sie unter Einstellungen/Senderliste einstellen. Durch nochmaliges Aktivieren des bereits gewählten Senders wird der Sender als Lieblingssender deaktiviert.

## 4. Ich sehe nur noch meine Lieblingssender. Wie komme ich zu allen Sendern zurück?

Wechseln Sie unter Einstellungen/Senderliste auf «Alle Sender».

## 5. Wie kann ich Lieblingssender auf der waly.box sortieren?

Aktivieren Sie die Sender in der Reihenfolge, in der sie unter dem Menüpunkt Sender erscheinen sollen. Der zuletzt hinzugefügte Lieblingssender erscheint immer ganz unten in der Liste. Die Lieblingssender können auch über die mobilen Apps oder <http://player.waly.tv> sortiert werden.

## 6. Diverse Programme werden in der Programmliste nicht angezeigt. Warum?

Prüfen Sie, ob Sie sich nur Ihre Lieblingssender anzeigen lassen. Dies geschieht über den Menüpunkt Einstellungen/Senderliste. Um alle Sender angezeigt zu bekommen, wechseln Sie von der Lieblingssenderliste in «alle Sender».

## 7. Was bedeuten die unterschiedlichen Leuchtfarben an meiner waly.box?

Es gibt drei unterschiedliche Farben, die die Kontrollleuchte neben dem Power Button der Box anzeigen kann:

1. Grün – Die Box ist an.
2. Blau – Die Box ist im sogenannten «Stand-by»-Modus.
3. Rot – Fehlerzustand. Die Box muss vom Strom getrennt und neu gestartet werden.

## 8. Wie viele Aufnahmen kann ich parallel aufnehmen?

Es gibt keine Begrenzung bezüglich der parallelen Aufnahmen. Es sind je nach Produktstufe allerdings Anzahl der Aufnahmen pro Account begrenzt.

## **9. Wie viele Aufnahmen kann ich parallel in der Cloud abspeichern?**

Sie können so viele Aufnahmen parallel in der Cloud speichern, wie es Ihre gebuchte Option zulässt (0, 100 oder 500 Aufnahmen). Wird die gebuchte Option überschritten, erscheint eine Fehlermeldung. Sie können durch Löschen von Aufnahmen wieder Platz für neue Aufnahmen schaffen.

## **10. Kann ich auf der waly.box auch Aufnahmen abrufen, die ich über eine mobile Applikation gestartet bzw. gespeichert habe?**

Eine Aufnahme, gleichgültig auf welchem Gerät aufgenommen, kann auf allen Geräten abgerufen werden.

## **11. Warum erkennt die Aufnahme nicht, wenn eine Sendung die Sendezeit überzieht?**

Die Aufnahme richtet sich nach den EPG-Daten, die täglich automatisch aktualisiert werden. Wenn eine Sendung überzogen wird, greift noch die zusätzliche Aufnahmezeit (padding time). Wenn aber der EPG auf die nächste Sendung überspringt, wird die Aufnahme abgebrochen.

# **Nutzung auf mobilen Endgeräten**

## **1. Mit welchen mobilen Endgeräten kann ich WALY.TV nutzen?**

Sie können WALY.TV über eine App mit allen WLAN-fähigen Endgeräten nutzen, die entweder iOS von Apple (ab iOS 8) oder Android von Google (ab 4.1.) haben. Alle mobilen Endgeräte, die diese Voraussetzung nicht erfüllen, können WALY.TV über den Webbrowser ([player.waly.tv/login](http://player.waly.tv/login)) empfangen.

## **2. Wie und wo kann ich die App für iOS (iPhone und iPad) herunterladen?**

Sie können die App direkt im Apple App Store herunterladen.

## **3. Wie und wo kann ich die App für Android-Endgeräte herunterladen?**

Sie können die App direkt im Google Play Store herunterladen.

## **4. Hat WALY.TV auch eine App für Windows 10 Betriebssysteme für mobile Geräte?**

Aktuell gibt es keine App für das Windows 10 Betriebssystem. Sie können WALY.TV jedoch über den Webbrowser ([player.waly.tv/login](http://player.waly.tv/login)) empfangen.

## **5. Kann ich mit WALY.TV auch Apple AirPlay / Apple TV nutzen?**

Ja. Bitte stellen Sie sicher, dass ihr Apple-Endgerät im gleichen WLAN-Netz eingebucht ist, wie auch die Apple TV-Box. Ansonsten wird das AirPlay-Zeichen nicht angezeigt.

## **6. Kann ich mit WALY.TV auch Chromecast nutzen?**

Ja. Bitte stellen Sie sicher, dass ihr Android-Endgerät im gleichen WLAN-Netz eingebucht ist, wie auch der Chromecast-Stick.

## **7. Kann ich WALY.TV auch auf einem iPod nutzen?**

Ja. Sie können einen iPod touch nutzen, wenn Sie mit dem Gerät eine Internetverbindung per WLAN haben.

## **8. Ich vermisse den einen oder anderen Sender in der Senderliste. Wieso?**

Wir haben alle grossen und wichtigen Sender im Angebot. Allerdings kann es einige kleine Spartensender geben, die noch fehlen. Dies kann vertragliche oder rechtliche Gründe haben. Wir versuchen laufend, das Angebot zu erweitern. Bitte lassen Sie uns wissen, welchen Sender Sie konkret vermissen: [info@waly.ch](mailto:info@waly.ch)

## **9. Kann ich mit dem PC/Laptop/ Mac und/oder den Apps auch Programme aufnehmen?**

Bis zu 500 Sendungen können Sie gemäss Ihrer Produktstufe speichern, um sie dann Tage oder Wochen später zu schauen. Das gilt auf allen unterstützten Endgeräten.

## **10. Sind die Inhalte irgendwann weg?**

Ihre persönlichen Aufnahmen bleiben für die Dauer ihres Abonnements verfügbar. Sie können Sendungen aus der Liste wieder löschen.

# **Technische Themen**

## **1. Meine waly.box startet nicht, was kann ich tun?**

Ziehen Sie den Netzstecker für ca. 5 Sekunden und starten Sie die waly.box neu. Sollte sie anschliessend noch immer nicht funktionieren, trennen Sie die Box vom Strom und halten Sie den «An-Knopf» vorne auf der Box für 10 Sekunden gedrückt, während Sie gleichzeitig den Stecker wieder einstecken.

## **2. Die waly.box startet, ich kann aber kein TV schauen. Was kann ich tun?**

Bitte stellen Sie sicher, dass die waly.box Zugang zum Internet hat.

### **3. Meine Bildqualität auf der waly.box ist schlecht, wenn sie im WLAN genutzt wird. Woran kann das liegen?**

WLAN weist dieselben Übertragungsprobleme auf wie ein Radio. Wenn die Verbindung nicht gut ist, dann ist die Bildqualität schlecht. Versuchen Sie daher, Ihr WLAN besser zu positionieren, um eine bessere drahtlose Verbindung zu bekommen. Grundsätzlich empfehlen wir, die waly.box über ein LAN-Kabel anzuschliessen.

### **4. Kann ich zwischen verschiedenen Bild- bzw. Übertragungsqualitäten wählen?**

Als Kunde, der WALY.TV gebucht hat, erhalten Sie stets die höchste Bild- und Übertragungsqualität.

### **5. Bei der Anmeldung am PC/Mac sehe ich die Meldung: «WALY.TV kann nicht auf den Server zugreifen. Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und versuchen Sie es erneut.»**

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie Zugang zum Internet haben. Überprüfen Sie auch die Firewall-Konfiguration und geben Sie dort die Internet-Aktivitäten für WALY.TV frei.

### **6. Mein Ton funktioniert nicht auf dem PC.**

Bitte überprüfen Sie, ob der Ton auf Ihrem Rechner grundsätzlich funktioniert. Bitte besuchen Sie dazu eine andere Webseite wie beispielsweise youtube.com. Sie können die Lautstärke an Ihrem Endgerät regulieren.

### **7. Wie kann ich die waly.box von LAN auf WLAN umstellen?**

Wählen Sie in den Einstellungen im Hauptmenü der waly.box die Systemeinstellungen aus. Anschliessend klicken Sie auf «Netzwerk» und stellen die Funktion von «LAN» auf «WLAN» um. Die waly.box durchsucht alle verfügbaren WLAN-Netze. Wählen Sie Ihres aus und verbinden Sie sich. Grundsätzlich empfehlen wir, die waly.box über ein LAN-Kabel anzuschliessen.

### **8. Wo kann ich erfahren, welche Software Version auf meinem Gerät installiert ist?**

Die Angabe der aktuellen Software Version finden Sie unter dem Menüpunkt Einstellungen.

### **9. Die waly.box lässt sich nicht bedienen. Was kann ich tun?**

Ziehen Sie den Netzstecker für ca. 5 Sekunden und starten Sie die waly.box neu. Sollte sie anschliessend noch immer nicht funktionieren, stellen Sie Ihre Fernbedienung in den Infrarot-Modus (Tasten Menü + 1 gedrückt halten, bis die blaue LED blinkt).

### **10. Das Bild ist nicht komplett sichtbar oder verzerrt. Was kann ich tun?**

In diesem Fall ist das Bildformat oder Seitenverhältnis nicht korrekt eingestellt. Dies können Sie im Menüpunkt Einstellungen/Audio & Video anpassen.



Weitere Informationen finden Sie auf  
**waly.ch/hilfe**

**WALY.**

**WALY., WALY.TV, waly.fon** und **waly.net** sind Marken der EWCom AG,  
ein Unternehmen der EW Goms Gruppe.

EWcom AG, Dorfera 1, 3995 Ernen  
Telefon +41 27 970 13 00, Fax +41 27 970 13 09  
info@waly.ch, **www.waly.ch**