



Активирање

1. Кому му е достапна Xplore TV новата услуга A1 ТВ ?

Новата услуга A1 ТВ им е достапна на приватни и деловни корисници на новите пакети на фиксни услуги на A1 на кабелската и оптичката мрежа. Тоа може да го реализираат сите:

- нови ТВ-корисници при активирање нови пакети на фиксни услуги и
- постојни ТВ-корисници при префрлување на новите пакети на фиксни услуги, доколку е можна реализација од страна на A1.

2. Ги користам услугите на A1 преку кабелска/оптичка мрежа. Може ли да ја активирам новата услуга A1 ТВ (интерфејс)?

Активирањето на новата услуга A1 ТВ зависи од можноста за нејзина реализација од страна на A1, а за проверка на реализацијата и за повеќе информации, контактирајте ја Службата за корисници на A1.

3. Ги користам услугите на A1 преку постојната телефонска линија Т-Хом (бакарни парови). Може ли да ја активирам новата услуга A1 ТВ (интерфејс)?

Во моментот, новата услуга A1 ТВ не е достапна за корисниците чија услуга на A1 е реализирана преку постојната телефонска линија, меѓутоа нашиот тим е посветен на тоа да ја обезбеди во блиска иднина.

4. Може ли да продолжам да го користам стариот ТВ-интерфејс на фиксни пакети на A1?

Новата ТВ-услуга е составен дел од новите пакети на фиксни услуги на A1 на кабелската и оптичката мрежа. Со префрлањето на новите пакети на фиксни услуги, постојните корисници на A1 ТВ не може да продолжат да ја користат ТВ-услугата (интерфејс) што ја користеле до моментот на префрлањето.

5. Како се реализира префрлањето од постојната на новата ТВ-услуга (интерфејс)?

Новата ТВ-услуга е во чекор со технолошкиот напреден и модерно дизајниран дигитален приемник. За реализација на новата ТВ-услуга кај постојниот ТВ-корисник, потребно е да се замени дигиталниот приемник и, доколку е потребно, модемот. Замената на опремата и инсталацијата на новата ТВ-услуга ги вршат техничари од A1.

6. Доколку имам два или повеќе дополнителни приемници, дали на сите ќе биде активирани новата ТВ-услуга (интерфејс)?

Да, новата ТВ-услуга се реализира на основниот и на сите дополнителни ТВ-приемници (максимум 3 приемници)

7. Како се поврзува новиот дигитален ТВ-приемник со телевизорот и со модемот?

Замената на опремата и инсталацијата на новата ТВ-услуга ги вршат техничари од A1.

Но, накратко...

Модемот се поврзува со дигиталниот приемник преку Ethernet кабел и, доколку има кабелска мрежа, дополнително преку коаксијален кабел. Телевизорот се поврзува со дигиталниот приемник преку HDMI кабел исклучиво што доаѓа во самото пакување со уредот.

8. Како можам да го поврзам далечинскиот управувач на новиот дигитален приемник на A1 со телевизорот?

Овие и други упатства од типот „Како можам“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Далечинскиот управувач може да се поврзе на тој начин што истовремено ќе се притисне копчето AV и нумеричкото копче што го означува брендот на телевизорот во времетраење од 3 секунди (1 – Samsung, 2 – LG, 3 – Sony, 4 – Philips, 5 – Panasonic, 6 – Loewe, 7 – Grundig, 8 – Sharp, 9 – TLC, 0 – Hisense). На далечинскиот управувач ќе се вклучи црвена светилка, која го означува почетокот на постапката за поврзување. Следниот чекор е притискање на копчето за брзо премотување напред (>>) и потоа копчето TV. Ако поврзувањето е успешно, телевизорот ќе се исклучи. По успешното поврзување, копчето TV на далечинскиот управувач на дигиталниот приемник ќе го вклучува/исклучува телевизорот, а со копчето AV може да се иницира преглед и избор на излезот Audio-Video (излезот Audio-Video на услугата A1 TV е HDMI).

Генерално

9. Како можам да составам своја листа на програми?

Овие и други упатства од типот „Како можам“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Со притискање на синото копче на далечинскиот управувач се отвора мени во кое може да изберете листа на програми што ќе се прикажуваат во „ТВ-распоредот“ и во „Програмскиот водич“. Листата на програми „Сите програми на A1“ содржи преглед на сите програми (канал) што се достапни во услугата A1 TV. Освен тоа, постојат и однапред дефинирани листи на програми за преглед на филмски, музички, детски, спортски... програми. Своја листа на програми може да креирате со избирање „Листа на програми“ на почетниот (Home) екран и опцијата „Креирај нова листа на програми“. За составување и за уредување на листата, следете ги упатствата на екранот.

10. Како можам да блокирам непосакувани програми?

Овие и други упатства од типот „Како можам“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Услугата A1 TV содржи два профила на гледачи, Фамилијарен и Родител. Во профилот Фамилијарен е вклучена услугата Родителска заштита, која ги заштитува децата и малолетниците од несоодветна ТВ и видеосодержина, така што прегледот/гледањето на таквата содржина е достапно исклучиво со внесување PIN.

Доколку случајно постои одредена програма (канал) за која дополнително сакате да се оневозможи преглед/гледање, тоа е можно со ставање на

програмите на листата Блокирани програми. Листата Блокирани програми може да се уреди во менито Поставки/Профили/Уреди го профилот Фамилијарен во мобилната апликација A1 Xplore TV и преку веб-страницата www.xploretv.mk

11. Имам само неколку програми што може да се видат во распоредот. Претходно имаше повеќе?

Провери која листа на програми е избрана.

Со притискање на синото копче на далечинскиот управувач се отвора мени во кое може да се избере листа на програми што ќе се прикажува во „ТВ-распоредот“ и во „Програмскиот водич“. Листата на програми „Сите програми на A1“ содржи преглед на сите програми (каналите) што се достапни во услугата A1 TV.

12. Како можам од почеток да ја гледам ТВ-содржината чие прикажување во живо завршило или, пак, е во тек?

Овие и други упатства од типот „Како можам“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Услугата „Гледај од почеток“ овозможува гледање на содржината до 7 дена наназад, како и гледање од почеток на содржината што во моментот се прикажува во живо. Услугата е достапна на програмите што се во ТВ-распоредот и во програмските водичи означени со кружна стрелка.

13. Како можам да продолжам да го гледам започнатото?

Овие и други упатства од типот „Како можам“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Услугата „Продолжи да го гледаш започнатото“ овозможува продолжување на гледањето на содржината што не е гледана докрај. Услугата се применува на целата ТВ и видеосодржина, освен ТВ-содржината што се гледа во живо.

Родителска заштита

14. Што е тоа родителска заштита?

Овие и други упатства од типот „Сакам да знам повеќе“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Услугата A1 TV содржи два профила на гледачи, Фамилијарен и Родител. Во профилот Семејство е вклучена услугата Родителска заштита, која ги заштитува децата и малолетниците од несоодветна ТВ и видеосодржина, така што за преглед и за гледање на таквата содржина потребно е внесување PIN. Постојат 5 нивоа на Родителска заштита што ја дефинираат возраста на детето/малолетникот, а со тоа и го ограничуваат пристапот до несоодветната содржина.

15. Што е тоа профил на гледач?

Овие и други упатства од типот „Сакам да знам повеќе“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Услугата A1 TV содржи два профила на гледачи, Фамилијарен и Родител:

- Фамилијарен – ова е стандардниот профил на гледач што ја вклучува услугата Родителска заштита, која ги заштитува децата и малолетниците од несоодветна ТВ и видеосодержина, така што за преглед и за гледање на таквата содржина потребно е внесување PIN. Во овој профил, за преглед/гледање на целосната ТВ и видеосодержина без PIN, освен еротска, потребно е нивото на Родителска заштита да се постави на 18.
- Родител – овој профил е достапен за избор и овозможува пристап до вашата ТВ и видеосодержина, вклучувајќи и еротска, без да биде потребно внесување PIN. Овој профил се применува до повторното избирање на профилот Фамилијарен или до исклучувањето на дигиталниот приемник.

16. Кои нивоа на Родителска заштита постојат?

Овие и други упатства од типот „Сакам да знам повеќе“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Родителска заштита се применува кога е избран профилот на гледач Фамилијарен.

Постојат 5 нивоа на Родителска заштита:

- 0 – најстрого ниво, кај кое без PIN за преглед/гледање е достапна содржина соодветна за деца од 1+ до 4-годишна возраст;
- 6 – за преглед/гледање без PIN е достапна содржина соодветна за деца до 6-годишна возраст;
- 10 – содржината што се прикажува е соодветна за лица до 10 години;
- 16 – содржината што се прикажува е соодветна за лица до 16 години;
- 18+ – се прикажува секоја содржина.

Поставеното ниво на Родителска заштита се применува на дигиталниот приемник, но и на други уреди преку кои се користи услугата A1 ТВ (паметен телефон, таблет, компјутер...).

За преглед/гледање на целосната ТВ и видеосодержина без PIN, освен еротска, потребно е нивото на Родителска заштита да се постави на 18+.

17. Како можам да го променам нивото на Родителска заштита?

Родителската заштита се применува кога е избран профилот на гледач Фамилијарен.

Нивото на Родителска заштита се поставува при почетната инсталација на услугата, но може кога било да се промени следејќи го менито:

Поставки/Профили/Уреди го профилот Фамилијарен /Може да се види.

Поставеното ниво на Родителска заштита се применува на дигиталниот приемник, но и на други уреди преку кои се користи услугата A1 ТВ (паметен телефон, таблет, компјутер...).

За преглед/гледање на целосната ТВ и видеосодержина без PIN, освен еротска, потребно е нивото на Родителска заштита да се постави на 18+.

18. Зошто од мене се бара да внесам PIN за одредени содржини?

По вклучувањето на дигиталниот приемник, стандардниот профил на гледач е Фамилијарен. Профилот Фамилијарен овозможува преглед и прикажување само на онаа ТВ и видеосодржина што е во согласност со поставеното ниво на Родителска заштита (види Родителска заштита). Во овој профил, содржината што не одговара на поставеното ниво на Родителска заштита е достапна за преглед и за гледање исклучиво со внесување PIN.

Нивото на Родителска заштита може да се промени следејќи го менито: Поставки/Профили/Уреди го профилот Фамилијарен /Може да се види.

За преглед/гледање на целосната ТВ и видеосодржина без PIN, освен еротска, потребно е нивото на Родителска заштита да се постави на 18.

19. Како можам да ја исклучам Родителската заштита?

Услугата Родителска заштита е содржана во профилот на гледач Фамилијарен и не е можно да се исклучи. Во овој профил, за преглед/гледање на целосната ТВ и видеосодржина без PIN, освен еротска, потребно е нивото на Родителска заштита да се постави на 18.

Освен профилот Фамилијарен, достапен е и профилот Родител. Профилот Родител овозможува пристап до вашата ТВ и видеосодржина, вклучувајќи и еротска, без да биде потребно внесување PIN. Овој профил се применува до повторното избирање на профилот Фамилијарен или до исклучувањето на дигиталниот приемник.

20. Што е тоа PIN?

Овие и други упатства од типот „Сакам да знам повеќе“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

PIN (Personal Identification Number) е четирицифрена шифра што претставува тајна лозинка преку која е можно:

- да го промените и да го уредите профилот на гледач;
- да се претплатите на пакетот на програми;
- да најмите содржина во Видеотеката;
- да купите „Плати, па види ги настаните“;
- да поставите Родителска заштита и да пристапите до содржината што не е соодветна за поставеното ниво на Родителска заштита.

PIN се поставува при почетната инсталација на услугата, но може да го промените следејќи го менито: Поставки/Профили/Промени го PIN-кодот. Запомнете го или запишете го поставениот PIN.

За заштита на малолетници од несоодветна содржина, но и за контрола на трошоците, чувајте го во тајност вашиот PIN.

Доколку случајно го заборавите вашиот PIN, контактирајте ја Службата за корисници.

21. Каде можам да најдам упатства за корисници за новиот ТВ-интерфејс?

Одговорите од типот „Како можам“ и „Сакам да знам повеќе“ може да ги побарате на ТВ-интерфејсот под кратенката „Помош“.

Детален прирачник за корисници може да го видите [тука](#).

Снимање

На кои програми можам да ја користам услугата Снимање?

Услугата Снимање овозможува снимање минати и идни ТВ-содржини, но и ТВ-содржини што во моментот се прикажуваат во живо.

Услугата е достапна на програмите што се во ТВ-распоредот и во програмските водичи означени со симболот круг во круг.

22. Како можам да снимам ТВ-содржина?

Овие и други упатства од типот „Како можам“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Во ТВ-распоредот или во програмските водичи изберете ја содржината што сакате да ја снимите и опцијата Сними. ТВ-содржината што ја гледате во моментот може да ја снимите со притискање на црвеното копче на далечинскиот управувач.

Целата снимена содржина се наоѓа во **Моја колекција**.

23. Како можам да ја избришам снимената содржина?

Овие и други упатства од типот „Како можам“ побарајте ги на самиот ТВ-интерфејс под кратенката „Помош“.

Целата снимена содржина се наоѓа во **Моја колекција**. За бришење на снимената содржина, во Мој ТВ-простор, изберете ја содржината што сакате да ја избришете и една од понудените опции за бришење.

24. Колку ТВ-содржини можам да снимам?

Мрежниот простор резервиран за зачувување снимки изнесува 10 часа. Во **Моја колекција**, под Снимки/Планирани снимки, може да се види преостанатото слободно време.

25. Колку долго можам да ја гледам снимената содржина?

Снимената содржина е достапна за гледање 20 дена од денот на прикажување во живо, по што автоматски се брише.

26. Може ли снимената содржина да ја гледам преку апликацијата A1 Xplore TV и преку веб-услугата xplore tv?

Целата снимена содржина се наоѓа во **Моја колекција** и може да се гледа на сите регистрирани уреди. Меѓутоа, на паметни телефони, на таблети и на компјутери може да се гледаат само снимките од оние ТВ-програми што се достапни на тие уреди.

27. Каде можам да ги најдам моите снимки?

Целата снимена содржина се наоѓа во **Моја колекција**.

Видеотека

28. Зошто одредена содржина во Видеотеката е затемнет?

Конкретно затемнетиот филм, серија... во каталогот (редот) значи дека содржината не е соодветна на поставеното ниво на Родителска заштита. Прегледувањето на таквата содржина е можно со внесување PIN или со промена на нивото на Родителска заштита.

Целосно затемнетиот каталог (ред) значи дека во тој ред има еротска содржина, која во профилот Фамилијарен е достапна исклучиво со внесување PIN. За да пристапите до оваа содржина без PIN, потребно е да го изберете профилот на гледач Родител.

A1 ТВ во движење

29. Може ли услугата A1 Xplore TV да ја користам преку апликацијата и преку веб- услугата?

Да, услугата е достапна преку апликацијата A1 Xplore TV и преку веб-страницата www.xplore.tv.mk

30. Каде можам да ја преземам апликацијата A1 Xplore TV ?

Апликацијата A1 Xplore TV може да ја преземете преку:

- Google Play Store;
- App Store;
- Huawei App Gallery.

31. Како да се пријавам на апликацијата A1 Xplore TV и на веб- услугата?

Податоците за пристап до овие две услуги ги добивате при потпишување на договорот при што Корисничко име е вашиот фиксен број што го имате прикажано во Договорот за услугата, а лозинката ќе ви биде пратена по СМС на вашиот контакт број.

Доколку случајно ги заборавите податоците за пристап, потребно е да ја контактирате Службата за корисници.

32. На кои мобилни уреди можам да ја користам апликацијата A1 Xplore TV ?

Апликацијата A1 Xplore TV може да ја користите на:

- Паметни телефони со Android и таблети со верзија на Android што не е постара од верзијата Android 10;
- Уредите iPhone и iPad со верзија што не е постара од верзијата iOS 13.

33. Преку кој веб-прелистувач можам да ја користам веб услугата Xplore TV ?

Xplore TV може да ја користите на најновите верзии на следниве прелистувачи:

- Google Chrome 80.0 i 79.0;
- Mozilla Firefox 74.0;
- Apple Safari 12 i 13;
- Internet Explorer 11;
- Edge 79 i 80.

Барања за оперативен систем:

- компјутерски оперативен систем Windows 7, 8 i 10;
- Mac OS X El Capitan, Mojave.

34. Која содржина е достапна преку апликацијата A1 Xplore TV и преку веб-услугата?

Преку апликацијата A1 Xplore TV и преку веб-страницата е достапен дел од услугата A1 TV што се копира од дигиталниот приемник. Од дигиталниот приемник се копира дел од ТВ-програмата и дел од содржината на Видеотеката.

35. Дали апликацијата A1 Xplore TV поддржува употреба на Chromecast?

Да, A1 Xplore TV, апликацијата за Android и iOS, поддржува уреди со Chromecast. Со помош на Chromecast, екранот на паметниот телефон и на таблетот може да се прикаже на телевизорот.

36. Дали апликацијата A1 Xplore TV е достапна преку Android и паметен телевизор?

Не, услугата A1 Xplore TV не е достапна за користење преку Android TV и паметен телевизор.

37. Не можам да пристапам до апликацијата A1 Xplore TV, ми се појавува грешка: „Невалидно корисничко име или лозинка“.

Во апликацијата A1 Xplore TV и на веб-страницата може да се пријавите со податоците за пристап кои се наоѓаат во Претплатничкиот договор при почетното активирање на фиксната услуга. Доколку случајно ги заборавите податоците за пристап, потребно е да ја контактирате Службата за корисници.

38. Корисник сум на постојниот ТВ-интерфејс. Може ли да ја користам апликацијата A1 Xplore TV ?

Постојната (старата) ТВ-услуга се копира само на паметните телефони, таблетите...

Новата ТВ-услуга следува и се копира на паметните телефони, таблетите... преку апликацијата A1 Xplore TV а воедно и преку веб-услугата на страната www.xploretv.mk

39. Може ли апликацијата A1 Xplore TV и веб-услугата да ги користам во странство?

Не. Услугите се достапни само на територијата на Република Македонија.

40. На колку уреди можам да ги користам апликацијата A1 Xplore TV и веб-услугата ?

Во апликацијата A1 Xplore TV и на веб-услугата истовремено може да бидат регистрирани најмногу 5 уреди.

Без оглед на бројот на регистрирани уреди, корисникот може истовремено да ја користи услугата на максимум 3 уреди.

41. Може ли да ги избришам регистрираните уреди?

Да, уредите регистрирани за користење на апликацијата A1 Xplore TV и на веб-услугата (паметни телефони, таблети, компјутери...) може да се избришат следејќи го менито: Поставки/Мои уреди/Управување со уреди.

Со бришењето на уредите започнува автоматско одјавување на услугата A1 Xplore TV на тие уреди. За повторно користење на услугата на тие уреди, потребно е да ги внесете податоците за пристап.

42. Како можам да ја променам лозинката за пристап до апликацијата A1 Xplore TV и до веб-услугата www.xploretv.mk?

Промената на лозинката се прави исклучиво преку Службата за корисници.

43. Постојат повеќе апликации A1 Xplore TV. Која е разликата?

A1 Македонија има две апликации A1 Xplore TV:

A1 Xplore TV (чија икона е телевизор) – преку оваа апликација, на корисниците што немаат фиксна услуга на A1 Xplore TV им се обезбедува телевизиска услуга т.е за старите корисници.

A1 Xplore TV МК (чија икона е X TV) – преку оваа апликација, корисниците на фиксна ТВ-услуга на A1 имаат можност да ја користат својата услуга на паметни телефони и на таблети т.е новите корисници.

Помош

44. Услугата A1 Xplore TV не ми работи. Што можам да направам?

Исклучете го дигиталниот приемник преку прекинувачот за напојување на задниот дел од дигиталниот приемник. Проверете ја интернет-врската на вашиот модем. Ако интернет-врската е достапна, вклучете го дигиталниот приемник преку прекинувачот за напојување.

Ако проблемот и натаму е присутен, контактирајте ја Службата за корисници на бројот 077 1234.

45. Апликацијата A1 Xplore TV не работи. Што можам да направам?

Затворете ја апликацијата A1 Xplore TV. Проверете ја интернет-врската на вашиот уред. Ако интернет-врската е достапна, обидете се да ја отворите апликацијата A1 Xplore TV и проверете ги поставките за репродукција на содржината следејќи го менито: Поставки/Репродукција.

Ако проблемот и натаму е присутен, контактирајте ја Службата за корисници на бројот 077 1234.

46. Го забравив PIN-кодот за услугата ?

Доколку случајно го забравите PIN-кодот, контактирајте ја Службата за корисници на бројот 077 1234.

47. Ми се расипа далечинскиот управувач. Може ли да го поправам или да купам нов?

Може да купите нов. Цената на нов далечински управувач изнесува 199 MKD (со вклучен ДДВ).

Ако сакате да купите далечински управувач обратете се во некој од нашите продажни салони.