

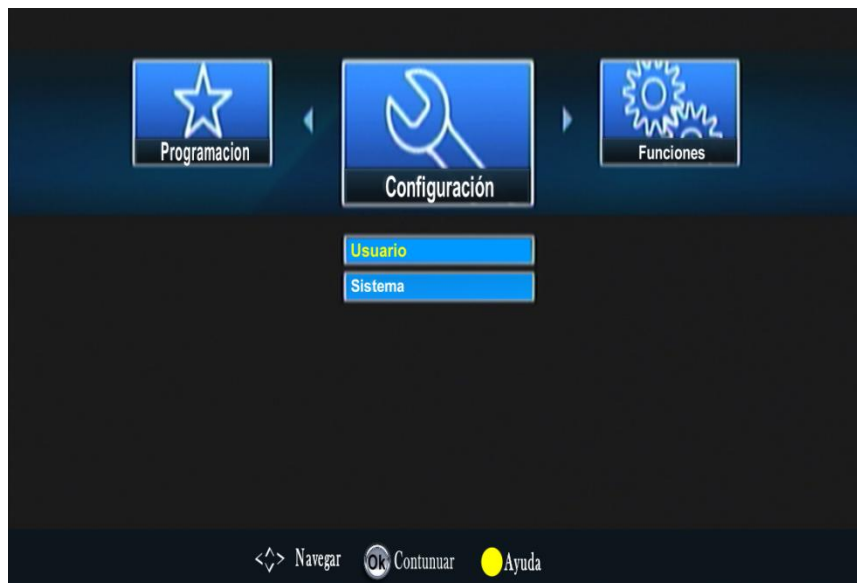
Bienvenido(a). Este manual te ayudará a solucionar problemas frecuentes que se presentan con tu servicio de Movistar TV.

### ¿Qué pasa si tu decodificador no reconoce la tarjeta?

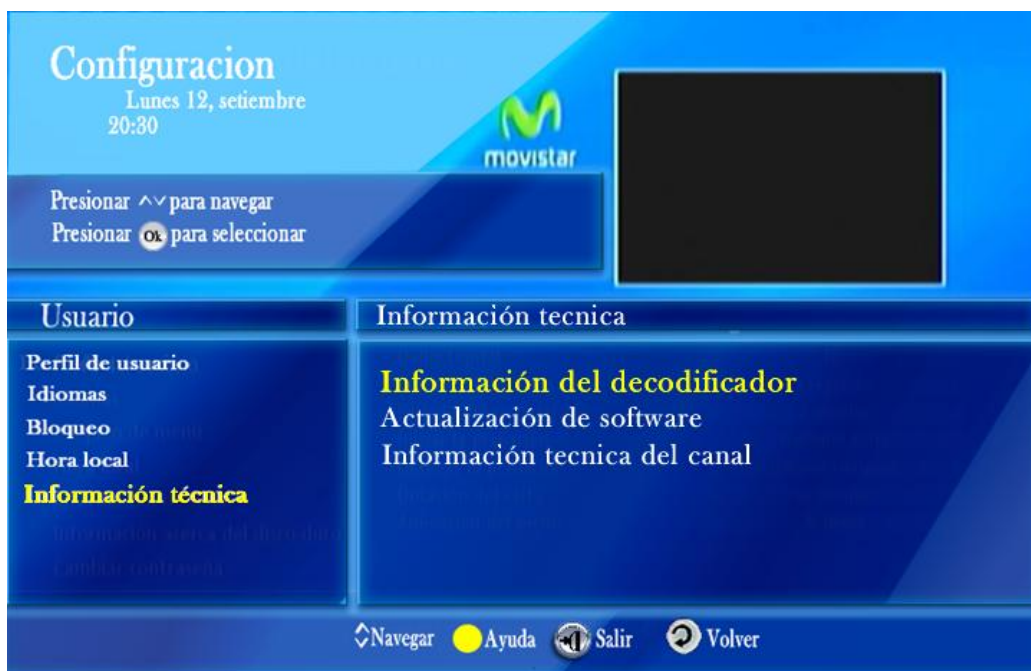
Lo primero que debes hacer es verificar que la tarjeta esté ubicada correctamente, para lo cual retírala cuidadosamente y colócala, de acuerdo al decodificador que tengas, como se muestran en las siguientes imágenes:



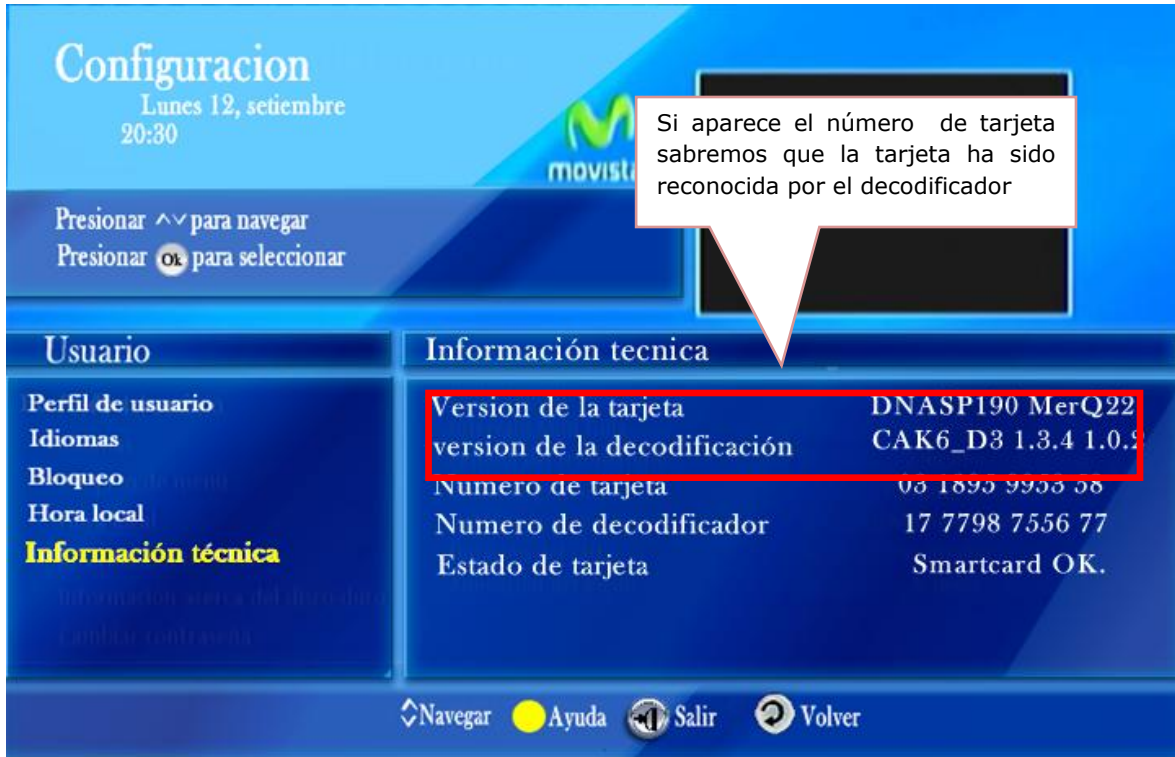
Después de verificar la tarjeta, antes de llamar a Servicio Técnico necesitas refrescar la señal, para eso tienes que obtener el número de tarjeta y el número de decodificador. Tienes dos maneras de conseguirlo. La primera, con el control remoto del decodificador, presiona **MENÚ**, selecciona **CONFIGURACIÓN, SISTEMA > USUARIO** y presiona **OK**.



En la siguiente pantalla, selecciona **Información Técnica**, luego elige **Información del decodificador** y presiona **OK**.



Como se muestra en la siguiente imagen, se podrá verificar el número del decodificador y el número de tarjeta.



La segunda opción para obtener el número del decodificador y el número de tarjeta, es ubicándola donde muestran las siguientes imágenes:



Con la información obtenida, número de decodificador y número de tarjeta comunícate al 104, averías Movistar TV o al 0800-11-800, para refrescar la señal.