

<b>Ralat</b>	<b>Punca Masalah</b>	<b>Penyelesaian</b>
<i>Sila masukkan Kad Pintar NJOI anda.</i>	<i>Kad Pintar NJOI anda tidak dimasukkan ke dalam slot kad pintar pada dekoder NJOI anda.</i>	<i>Sila masukkan Kad Pintar NJOI anda ke dalam slot kad pintar.</i>
<i>Kad pintar tidak sah. Sila masukkan Kad Pintar NJOI anda atau masukkan Kad Pintar Astro dengan cara yang betul.</i>	<i>Kad pintar tidak dimasukkan dengan cara yang betul.</i>	<i>Sila padamkan suis dekoder (Set mula kuasa elektrik) dan tunggu sehingga 10 saat.</i>  <i>Tanggal dan bersihkan kad pintar dengan menggunakan fabrik yang bersih &amp; lembut.</i>  <i>Masukkan semula kad pintar dengan baik dan cermat sehingga kad masuk sepenuhnya ke dalam slot dan cip emasnya menghadap ke atas.</i>
	<i>Pelanggan tersalah membuat padanan masuk Kad Pintar NJOI ke dalam slot dekoder anda</i>	<i>Sila masukkan Kad Pintar NJOI yang disertakan bersama dekoder NJOI anda</i>
	<i>Kad pintar pada dekoder NJOI anda bukanlah Kad Pintar NJOI.</i>	
<i>Saluran ini tidak termasuk di dalam langganan anda. Untuk melanggan, sila hubungi khidmat pelanggan.</i>	<i>Anda tidak melanggan saluran ini, sila langgan saluran menggunakan kad prabayar tambah nilai untuk menonton.</i>	<i>Sila layari <a href="http://www.njoi.com.my">www.njoi.com.my</a> untuk senarai peruncit yang menjual prabayar NJOI. Selepas tambah nilai, anda boleh membuat pilihan dan melanggan saluran mengikut tempoh waktu yang dikehendaki. Untuk maklumat lanjut, sila ke saluran 200.</i>
<i>Kad pintar anda tidak aktif. Untuk pengaktifan, sila hubungi talian Khidmat Pelanggan NJOI.</i>	<i>Kad Pintar NJOI anda belum diaktifkan lagi atau sudah tidak aktif.</i>	<i>Sila hubungi talian Khidmat Pelanggan NJOI untuk pengaktifan kad pintar anda. Biarkan kad pintar anda berada di dalam slot dekoder set top box NJOI dan pastikan isyarat aktif sentiasa terpasang di decoder anda.</i>
	<i>Kad Pintar NJOI tidak dimasukkan ke dalam slot dekoder untuk beberapa bulan.</i>	<i>Biarkan Kad Pintar NJOI anda berada di dalam slot dekoder selama dua jam dan pastikan isyarat aktif sentiasa terpasang di dekoder anda.</i>
<i>Anda telah memasukkan kad pintar yang salah. Sila masukkan kad</i>	<i>Anda telah memasukkan kad pintar dari dekoder set top box yang</i>	<i>Masukkan Kad Pintar NJOI yang disertakan bersama dekoder NJOI</i>

<i>pintar yang sebenar.</i>	<i>berlainan. Dekoder NJOI anda hanya akan berfungsi dengan Kad Pintar NJOI yang disertakan bersama decoder NJOI.</i>	<i>anda.</i>
<i>Sila masukkan kad pintar yang sebenar atau hubungi talian khidmat pelanggan untuk bantuan.</i>	<i>Kad pintar mungkin kad yang baru dan belum digunakan lagi, atau ia pernah digunakan pada dekoder set top box yang berlainan.</i>	<i>Sila hantarkan e-mel ke (<a href="mailto:wecare@astro.com.my">wecare@astro.com.my</a>) dengan mengemukakan butiran tentang isu yang dihadapi dan mesej yang tertulis pada skrin bersertakan no. Kad Pengenalan anda, nama penuh, nombor untuk dihubungi dan nombor akaun. Kami akan memberikan maklum balas kepada pertanyaan anda dalam tempoh 24 jam menerusi e-mel atau telefon jika perlu.</i>
<i>Perkhidmatan sedang tergendala.</i>	<i>Input satelit tidak bersambung dengan betul.</i>	<i>Sila pastikan kabel input satelit bersambung dengan betul.</i>
	<i>Piring antena tidak sejajar pada kedudukannya.</i>	<i>Dapatkan khidmat dari pemasang yang berdaftar untuk membetulkan kedudukan piring antena.</i>
<i>Tiada saluran pilihan dijumpai.</i>	<i>Anda belum membuat sebarang pilihan saluran ke dalam senarai saluran kegemaran anda.</i>	<i>Anda boleh mengakses paparan skrin Home dengan menekan butang Home pada alat kawalan jauh anda. Anda boleh memilih saluran kegemaran menerusi navigasi berikut: Settings &gt; User Settings &gt; Edit Favourites.</i>
<b>On-screen message</b>	<b>Possible cause</b>	<b>Suggested solution</b>
<i>Saluran ini disekat di bawah pilihan Parental Control.</i>	<i>Anda telah menyekat saluran ini menggunakan fungsi Block Channel di bawah pilihan Parental Control.</i>	<i>Anda boleh memasukkan kod PIN yang sebenar sama ada untuk menonton saluran atau beralih ke saluran lain.</i>
<i>Paparan pada panel hadapan tidak beryala/tidak terpancar.</i>	<i>Dekoder NJOI anda tidak bersambung.</i>	<i>Sila pastikan penyambung dari unit bekalan kuasa 12 V bersambung ke dekoder NJOI anda dengan betul. Sila periksa unit bekalan kuasa 12 V bersambung dengan betul ke suis utama dan pastikan suis utama dihidupkan.</i>
<i>Tiada paparan bunyi atau gambar pada TV anda, tetapi panel hadapan</i>	<i>Dekoder NJOI anda masih berada dalam mod standby.</i>	<i>Tekan butang standby pada alat kawalan jauh anda atau panel</i>

<p><i>dekoder NJOI menunjukkan paparan masa.</i></p>		<p><i>hadapan dekoder NJOI anda. Pastikan TV anda berada di luar mod standby dan anda telah memilih input AV pada TV anda dengan betul.</i></p>
<p><i>Alat kawalan jauh tidak berfungsi pada dekoder NJOI anda.</i></p>	<p><i>Dekoder NJOI anda masih berada dalam mod standby.</i></p>	<p><i>Tekan butang standby pada alat kawalan jauh anda.</i></p>
	<p><i>Ada sesuatu yang menghalang isyarat di antara kawalan jauh anda dan panel hadapan dekoder NJOI anda.</i></p>	<p><i>Pastikan tiada sesuatu yang menghalang isyarat.</i></p>
	<p><i>Bateri pada alat kawalan jauh anda perlu diganti.</i></p>	<p><i>Gantikan kesemua bateri pada alat kawalan jauh anda. Jangan campak bateri lama ke dalam api. Lupuskan dengan cara yang mesra alam tanpa pencemaran</i></p>
<p><i>Tiada paparan bunyi atau gambar, atau kualiti gambar kabur atau kelihatan bersegi-segi.</i></p>	<p><i>Piring satelit anda tidak bersambung ke dekoder NJOI anda dengan betul.</i></p>	<p><i>Pastikan piring satelit anda bersambung ke dekoder NJOI dengan betul.</i></p>
	<p><i>TV anda tidak bersambung ke dekoder NJOI dengan betul.</i></p>	<p><i>Pastikan TV anda bersambung ke dekoder NJOI dengan betul, dan TV anda berada di luar mod standby dan anda telah memilih input AV pada TV anda dengan betul.</i></p>
	<p><i>Piring satelit anda tidak diarahkan ke sudut yang betul atau terdapat kerosakan LNB.</i>  <b>NOTA: Cuaca buruk dan langit dengan awan tebal boleh menyebabkan masalah ini.</b></p>	<p><i>Periksa pada penunjuk aras isyarat. Jika aras rendah, sila hantarkan e-mel ke (<a href="mailto:wecare@astro.com.my">wecare@astro.com.my</a>) dengan mengemukakan butiran tentang isu yang dihadapi dan mesej yang tertulis pada skrin bersertakan no. Kad Pengenalan anda, nama penuh, nombor untuk dihubungi dan nombor akaun. Kami akan memberikan maklum balas kepada pertanyaan anda di dalam tempoh 24 jam menerusi e-mel atau telefon jika perlu.</i></p>
<p><i>Terdapat paparan mesej ralat pada kad pintar.</i></p>	<p><i>Dekoder set top box NJOI anda tidak dapat mengesan atau mengecam kad pintar anda.</i></p>	<p><i>Pastikan anda memiliki Kad Pintar NJOI yang sebenar dan ia dimasukkan dengan cara yang betul. Periksa pada penunjuk aras isyarat. Jika paparan mesej masih berterusan, sila hantarkan e-mel ke (<a href="mailto:wecare@astro.com.my">wecare@astro.com.my</a>) dengan mengemukakan butiran tentang isu</i></p>

		yang dihadapi dan mesej yang tertulis pada skrin bersertakan no. Kad Pengenalan anda, nama penuh, nombor untuk dihubungi dan nombor akaun. Kami akan memberikan maklum balas kepada pertanyaan anda di dalam tempoh 24 jam menerusi e-mel atau telefon jika perlu.
Anda telah terlupa kod PIN anda.		Sila hantarkan e-mel ke ( <a href="mailto:wecare@astro.com.my">wecare@astro.com.my</a> ) untuk re-set semula PIN anda

Isu isyarat	Cuaca buruk dan langit dengan awan tebal	Sila tunggu cuaca bertambah baik dan cuba lagi kemudian
	Tetapan isyarat dalam dekoder memerlukan konfigurasi	Pergi ke skrin tetapan LNB, pilih LNB sebagai universal Pilih Entry Point -1 MEASAT3 (VL) Jika terdapat aras isyarat, tekan OK Jika tiada aras isyarat, matikan bekalan kuasa dan pastikan kabel satelit telah selamat disambungkan, dan kemudian hidupkan suis bekalan elektrik
Isu audio	Tetapan audio memerlukan konfigurasi	Pergi ke Home > Settings > Your Settings > Digital Audio Settings Terdapat 2 pilihan di halaman Digital Audio Settings: - Jika anda menggunakan audio dari TV/STB, sila pilih <Stereo> Analogue and Digital - Jika anda menggunakan Sistem teater rumah, sila pilih <Dolby Digital 5.1> Setelah perubahan dibuat, tekan butang biru untuk Apply Changes dan tekan butang Press Back untuk keluar.  Sekiranya isu masih berterusan, sila hantarkan e-mel ke ( <a href="mailto:wecare@astro.com.my">wecare@astro.com.my</a> ) dengan mengemukakan butiran tentang isu yang dihadapi dan mesej yang tertulis pada skrin bersertakan no. Kad Pengenalan anda, nama penuh, nombor untuk dihubungi dan

		<i>nombor akaun. Kami akan memberikan maklum balas kepada pertanyaan anda di dalam tempoh 24 jam menerusi e-mel atau telefon jika perlu.</i>
--	--	--

**Hubungi Kami di We Care:**

*Jika anda menghadapi sebarang masalah berkaitan isu-isu teknikal, sila e-mel kepada kami di [wecare@astro.com.my](mailto:wecare@astro.com.my) dengan menyatakan butiran isu yang anda dihadapi. Sila sertakan nombor Kad Pengenalan, nama penuh, nombor telefon dan nombor akaun anda. . Kami akan memberikan maklum balas kepada pertanyaan anda di dalam tempoh 24 jam menerusi e-mel atau telefon jika perlu.*