

Типовые неисправности медиаплееров Dune HD за 2014 год и их решение.

Dune HD TV-102, TV-102w, TV-102wT2

1. *При включении плеера, индикатор с красного цвета не переходит в состояние синего цвета, то есть синий индикатор на плеере не загорается, и на ТВ нет изображения (либо нет сигнала).*

Решение: такие аппараты лечатся только в сервисном центре Dune HD. Указать по гарантии или нет.

2. *При включении плеера, загорается синий индикатор, появляется заставка DUNE HD Loading, далее просто чёрный экран или нет сигнала.*

Решение: пробуем переключить видеорежим на плеере Dune HD, для этого на пульте ДУ нажимаем несколько раз кнопку "MODE". Между нажатиями выдерживать интервал 2-3 секунды. Если же все равно нет сигнала, то проверить работу с другим HDMI кабелем (не входящим в комплект поставки), внимательно осмотреть разъемы HDMI на плеере. Если разъем поврежден (а это механическое повреждение), то ремонт такого плеера не гарантийный. Если ничего из описанного выше не помогло решению проблемы, то скорее всего проблема с HDMI-выходом, такой аппарат необходимо отправить в сервис Dune HD. Указать по гарантии или нет.

3. *При включении плеера в сеть не горит красный индикатор на плеере.*

Решение: попробовать другой блок питания (не из штатного комплекта). Если ситуация не поменялась, то отправить аппарат в сервис Dune HD. Указать по гарантии или нет.

4. *При включении плеера появляется заставка DUNE HD Loading и дальше ничего не происходит.*

Решение: аварийное восстановление прошивки

1. Скачать прошивку под ваш аппарат, желательно "Version "140610_0131_b8" . Прошивку можно взять здесь : <https://www.dropbox.com/sh/pvk2mj6l56fxu5u/AADQl0Vm0MFgzRme8KRXNvI9a?dl=0>
2. Переименуйте на USB-накопителе файл прошивки в «dune_firmware.dff».
3. Отключите питание проигрывателя, подождите 30 секунд.
4. Вставьте USB-накопитель в проигрыватель.
5. Подключите питание проигрывателя, включите проигрыватель.
6. Запустится восстановление прошивки приставки. Во время восстановления прошивки, индикатор на передней панели будет мигать.
7. Дождитесь завершения восстановления прошивки. По завершению восстановления прошивки, индикатор на передней панели перестанет мигать. Обычно процесс восстановления прошивки занимает около одной или нескольких минут. Не отключайте USB-накопитель во время восстановления прошивки.
8. Отключите USB-накопитель от приставки, сотрите с USB-накопителя файл «dune_firmware.dff».
9. Отключите питание проигрывателя, подождите 30 секунд.
10. Подключите питание проигрывателя, включите проигрыватель.
11. Проигрыватель загрузится обычным образом, после чего он готов к работе.

Если после аварийного восстановления ситуация не изменилась необходимо отправить аппарат в сервис Dune HD. Указать по гарантии или нет.

5. *При просмотре видео с внешнего накопителя, нет звука на некоторых видео файлах со звуковой дорожкой "AC3" или "Dolby Digital"*

Решение:

1. Скачать данный файл на флешку https://www.dropbox.com/s/britierj5wvx9ww/dune_service_tv102_audio_fix.dsf?dl=0
2. Открыть флешку в меню плеера в пункте «Источники»
3. Запустить данный файл.

Если после этого ситуация не изменилась необходимо отправить аппарат в сервис Dune HD. Указать по гарантии или нет.

6. *При подключении жёстких дисков с поддержкой интерфейса "USB 3.0", в меню на джуне, в источниках не отображается жёсткий диск или его содержание.*

Решение: скорее всего конфликт интерфейса USB 3.0. Перед отправкой в сервис Dune HD проверить работу USB-портов на медиаплеере при помощи обычных USB-флешнакопителей. Указать по гарантии или нет.

7. *При попытке воспроизведения видеофайлов в контейнере "AVI" (и кодеками DivX или Xvid) выскакивает ошибка : «Не поддерживаемый формат файла»*

Решение: рекомендовать клиенту установить специальный патч с форума hdtv.ru <http://www.forum.hdtv.ru/index.php?showtopic=2538&p=111163>

8. *При подключении к сети медиаплеер не получает IP-адрес через Ethernet-интерфейс более 1 минуты.*

Решение: скорее всего проблема с LAN-разъёмом в медиаплеере, такой аппарат ремонтируется в сервисном центре Dune HD. Указать по гарантии или нет.

9. *При подключении по Wi-Fi медиаплеер не видит вашу Wi-Fi сеть.*

Решение: все медиаплееры Dune HD работает на частоте 2,4Hz. Так же выставить в настройках роутера канал связи : 4 или 6, после этого попробовать ещё раз подключиться к вашей Wi-Fi сети, если все равно не получается и плеер не видит сеть, то отправить в сервисный центр Dune HD. Указать по гарантии или нет.

10. *Через приложения на Dune (IVI.ru или подобные) при запуске фильма (сериала) плеер выдаёт ошибку : «Ошибка, не поддерживаемый формат файла»*

Решение: в данном случае видеофайл был удалён с сервера приложения и ошибка не имеет никакого отношения к нормальной работе медиаплеера Dune HD.

Dune HD Max

1. *Не читает диски или перестал читать диски*

Решение: проверить на DVD и Blu-Ray дисках при приёмке в сервис. Проверку желательно производить на лицензионных дисках. Если проблема есть, то скорее всего она связана с приводом, отправить плеер в сервис Dune HD. Указать по гарантии или нет.

2. *Не сохраняет настройки на плеере*

Решение: попробовать аварийное восстановление прошивки. Если результата нет, то отправить плеер в сервис Dune HD. Указать по гарантии или нет.

3. *Плеер не включается*

Решение: проблема с блоком питания, отправить плеер в сервис Dune HD. Указать по гарантии или нет.

Dune HD Connect WE

1. *Плеер не включается*

Решение: По умолчанию Connect включается автоматически, как только вы подключили питание. Если аппарат не включается, то пробуем переключить видеорежим на плеере, для этого на пульте ДУ нажимаем несколько раз кнопку "MODE". Между нажатиями выдерживать интервал 2-3 секунды. Если результата нет, то отправить плеер в сервис Dune HD. Указать по гарантии или нет.

Dune HD TV-303D

1. *Кнопка пульта Play/Pause не снимает воспроизведение с паузы при повторном нажатии.*

Решение:

1. Скачать данный файл на флешку

https://www.dropbox.com/s/v1zmx0u3t43gjs/dune_service_set_rc_type_slim_special.dsf?dl=0

2. Открыть флешку в меню плеера в пункте «Источники»

3. Запустить данный файл.