Najczęstsze zgłaszane problemy, które nie są wadą towaru, tylko normalnymi czynnościami obsługowymi:

1. Brak uprawnień dla karty, brak kodowanych programów.

Jeśli dekoder lub moduł jest dłuższy czas nie podłączony do prądu i/lub anteny satelitarnej, to wymazują się zapisane w nim uprawnienia dla karty kodowej. Należy włączyć kanał TVP1, na którym dekoder/moduł najszybciej pobiera uprawnienia i zaczekać. W ekstremalnych przypadkach może to potrwać do 48h. Można jednak to przyspieszyć przez tzw. odświeżenie uprawnień, w tym celu należy:

- zadzwonić do BOK operatora Telewizji na kartę C+ - tel. 22 430 77 77;
- wysłać SMS z numerem karty (pełny, 14 cyfrowy, bez kropek i spacji) na numer telefonu 725 72 72 72;
- zadzwonić do nas (tel. 34 323 66 51) albo napisać wiadomość mailową lub poprzez Centrum Wiadomości Allegro, z podaniem pełnego numeru karty z dekodera.

2. Dekoder Wifibox+ wolno się uruchamia, tak jakby był pierwszy raz podłączony do anteny.

W tym przypadku w ustawieniach dekodera należy włączyć funkcję „Szybki start”, należy też powyłączać wszelkie funkcje oszczędzające energię. Funkcje oszczędzające energię nie dają zbyt dużych oszczędności energii a pogarszają znacząco szybkość włączania się dekodera, jak również prędkość działania podczas jego codziennej obsługi.

3. Przy używaniu modułu CAM CI+ ECP nie mam dostępu do kanałów własnych Canal+.

Telewizor nie ma wsparcie dla obsługi zabezpieczeń ECP. W listopadzie 2025 r. Canal+ uruchomił obsługę zabezpieczeń ECP na swoich kanałach. Posiadając gniazdo CI+ bez wsparcia ECP dostęp do tych kanałów będzie niemożliwy.

Lista telewizorów posiadających wsparcie ECP jest aktualizowana przez operatora na tej stronie: https://pl.canalplus.com/pomoc/lista-wspieranych-modeli-telewizorow-wspolpracujacych-z-modulem-cam-ci-ecp

Jeśli Państwa telewizora nie ma na tej stronie należy sprawdzić dokumentację telewizora lub skontaktować się z serwisem/infolinią producenta telewizora i dopytać o obsługę ECP na tym modelu tv.

Uwaga! Żaden dekoder z gniazdem CI+ nie obsługuje ECP na chwilę obecną.

4. Dekoder Wifibox+ zawiesza się lub wskazuje na zmianę dobry sygnał antenowy a po chwili brak sygnału. Jest to wada ale możemy uniknąć odsyłania dekodera do serwisu.

Najczęstsze powody takiej sytuacji to błąd oprogramowania dekodera podczas jego automatycznej aktualizacji. Można to naprawić poprzez reset dekodera, poniżej dwa sposoby jego wykonania. Zawsze zaczynamy od sposobu nr 1, dopiero gdy nie zadziała przechodzimy do drugiego sposobu.

1. Należy wejść w ustawienia dekodera i wybrać opcję „Przywróć ustawienia fabryczne”. Po resecie dekodera proszę sprawdzić czy objawy ustąpiły, jeśli nie, należy przejść do punktu nr 2.

2. Jest to wykonanie tzw. „twardego” resetu połączonego z pobraniem na nowo oprogramowania.

- naciskamy na obudowie dekodera jednocześnie przyciski P+ i P-;
- trzymając przyciski odłączamy zasilacz od dekodera na ok. 15 sekund;

- cały czas trzymając przyciski podłączamy z powrotem zasilacz;
- gdy pojawi się na ekranie telewizora informacja o pobieraniu oprogramowania puszczamy przyciski, równocześnie na wyświetlaczu dekodera pojawi się odliczanie od 1 do 100;
- w czasie instalacji oprogramowania nie należy dekodera wyłączać, po zakończeniu całego procesu dekoder uruchomi się ponownie;
- proces pobrania i ponownej instalacji oprogramowania trwa dość długo.

Jeśli po tym resecie dekoder nadal nie działa prawidłowo należy odesłać go do serwisu. Pod tym adresem zamawiamy bezpłatnie kuriera po odbiór dekodera - https://skymax.pl/serwis/formularz-serwisowy/ Kurier bezpłatnie odbierze dekoder i po naprawie/wymianie również bezpłatnie go dostarczy z powrotem.

5. Karta z dekodera/modułu nie działa w urządzeniu, które już wcześniej posiadałem.

Jest to coś normalnego. Karty kodowe są obecnie parowane z urządzeniem do jakiego zostały wydane, nie zadziałają w innym urządzeniu. Karta zadziała tylko w zakupionym dekoderze lub module.

6. Plomba na opakowaniu jest zerwana.

Tak, zgodnie z informacją w ofercie. Po pierwsze, do aktywacji zestawu, zgodnie z warunkami oferty. Po drugie, by do karty w dekoderze przypisać odpowiedni pakiet startowy. Fabrycznie karty w dekoderach Wifibox+ nie mają przypisanego żadnego pakietu startowego, robi to sprzedawca w chwili wysyłki zamówionego zestawu.