

MAXtv To Go ČESTA PITANJA I ODGOVORI

UREĐAJI NA KOJIMA JE DOSTUPNA MAXtv To Go APLIKACIJA

Uređaji	Podržani operativni sustavi	Nepodržani operativni sustavi
iPhone/iPad	iOS 10x na više	
Android mobitel/tablet	Android 4.2 na više	
Huawei mobilni uređaji sa novim app storeom (App Gallery)	Podržano	
Android TV (Sony, Philips android, TCL, XIAOMI,) i ostali službeno licencirani Android TV-i	Android 4.2 na više	
Android STB- službeno licencirani	Android 4.2 na više	
Samsung TV		Tizen OS
Philips TV-i koji nemaju android operativni sustav		Saphi
LG TV		4K modeli webOS
Grundig Tv		Linux
Hisense TV		Vidaa U
Play Station		Orbis OS
Fire TV stick	Fire OS	

Važno: uređaji moraju koristiti službenu verziju softvera koja nema tzv. root funkcionalnost (obratite pažnju na ovo jer neki jako povoljni „Android Box” uređaji imaju takvu funkcionalnost aktiviranu pa je potrebno zatražiti od proizvođača softver bez takve funkcionalnosti).

Napomena: postoji mogućnost da na određenim uređajima zbog promjena u operativnom sustavu aplikacija više ne radi.

1. KORISNICI DRUGIH MREŽA

Kako pokrenuti MAXtv To Go aplikaciju?

- Preuzmite MAXtv To Go HD aplikaciju (Google Play, App Store)
- Upišite svoj Telekom ID i lozinku.
- Nakon što se prijavite, potrebno je dati suglasnost za nove personalizirane kategorije kako bi vam omogućili uživanje u sadržaju prema vašem ukusu -kliknite na Spremite i uživajte u najdražem i personaliziranom sadržaju bilo kad i bilo gdje

Što je Telekom ID?

Telekom ID je jedinstveno korisničko ime koje omogućuje pristup HT-ovim web servisima / portalima/ uslugama (MAXtv To Go, Webshop, Moj Telekom portal, Moj Telekom Poslovni portal, E građani)

Kako do svog Telekom ID-a?

Telekom ID dobiti ćete prilikom kupnje usluge na:

<https://www.hrvatskitelekom.hr/televizija/maxtv-to-go?> ili pozivom na 0800-9000.

Što ako zaboravim svoj Telekom ID?

Ako ste zaboravili svoj Telekom ID kod prijave u aplikaciju kliknite na „Zaboravili ste Telekom ID“. Nakon što upišete e-mail koji ste koristili pri registraciji, poslat ćemo vam vaš Telekom ID

Što ako zaboravim svoju lozinku?

Ako ste zaboravili lozinku kod prijave u aplikaciju kliknite na „Zaboravili ste lozinku“. Nakon što upišete Telekom ID koji koristite pri registraciji, poslat ćemo vam upute za povrat lozinke.

Kako mogu promijeniti svoju lozinku?

U padajućem izborniku, u gornjem lijevom uglu aplikacije, odaberite „Postavke“, a nakon toga „Promjena lozinke“.

Tko može koristiti MAXtv To Go uslugu?

MAXtv To Go je usluga dostupna HT fiksnim i mobilnim korisnicima, HT poslovnim korisnicima, Simpa korisnicima bonova, korisnicima drugih mreža koji nemaju aktivne HT-ove usluge kao samostalna usluga.

Gdje mogu koristiti MAXtv To Go aplikaciju?

Prava za gledanje televizijskog sadržaja putem MAXtv To Go aplikacije dostupna su samo za područje Hrvatske i EU. Ukoliko pokušate gledati aplikaciju izvan područja HR i EU, vršit će se redirekcija na web stranicu na kojoj stoji obavijest da usluga nije podržana u roamingu, te će se promet potrošen prilikom redirekcije i čitanja poruke na toj web stranici naplatiti prema važećoj tarifi.

Naplaćuje li se podatkovni promet korištenjem MAXtv To Go aplikacije?

MAXtv To Go troši internet promet uključen u mobilnu tarifu te se preporučuje gledanje spajanjem na kućni Wi-Fi s neograničenim internet prometom. Prijenos TV programa putem fiksnog interneta za SD kanale koristi do 755 MB po satu, dok HD kanali troše oko 1,5 GB po satu.

Na koliko uređaja mogu gledati MAXtv To Go aplikaciju?

Na jedan korisnički račun moguće je spojiti najviše 4 uređaja (popis uređaja na kojima radi MAXtv To Go aplikacija potražite na str.1 ovh uputa), a sadržaje možete istovremeno gledati na najviše dva uređaja.

Što su to videopaketi na pretplatu?

Videopaketi na pretplatu su video on demand usluga koja omogućava gledanje HBO OD i Pickboxa Now koje možete kupiti kao dodatne pakete. Pickbox Now možete kupiti i kao samostalnu uslugu bez obzira imate li Osnovni paket, dok HBO možete kupiti samo uz Osnovni paket.

Što je potrebno napraviti kada se javi poruka „Dosegnut maksimalni broj uređaja“ ?

MAXtv To Go aplikacija omogućava vam korištenje aplikacije na 4 različita uređaja (popis uređaja na kojima radi MAXtv To Go aplikacija potražite na str.1 ovh uputa).

Kada se pokušate spojiti s 5. uređajem aplikacija će zatražiti brisanje jednog od već prijavljenih uređaja. Dovoljno je da označite uređaj koji želite zamijenit te odaberite Zamjeni.

Javljanje greške prilikom pokretanja sadržaja

Ukoliko vam se prilikom pokretanja sadržaja pojavi greška to znači da uređaj koji koristite za pristup sadržaju ne zadovoljava uvjete Digital Rights Management (DRM) odnosno zaštite koja je prema zahtjevu vlasnika sadržaja potrebna te korištenje MAXtv To Go usluge na tom uređaju nije moguće. Molimo vas da se za daljnju podršku obratite proizvođaču uređaja.

2. KORISNICI MULTISCREEN FUNKCIONALNOSTI

Što znači multiscreen funkcionalnost?

Pomoću multiscreen funkcionalnosti možete povezati MAXtv To Go i MAXtv uslugu, nakon povezivanja:

- sadržaj s velikog ekrana biti će vam dostupan i na MAXtv To Go aplikaciji
- sadržaj koji upravo gledate na MAXtv To Go aplikaciji možete prebaciti na veliki ekran,
- sadržaj koji kupite na MAXtv prijemniku biti će vam dostupan i na MAXtv To Go aplikaciji

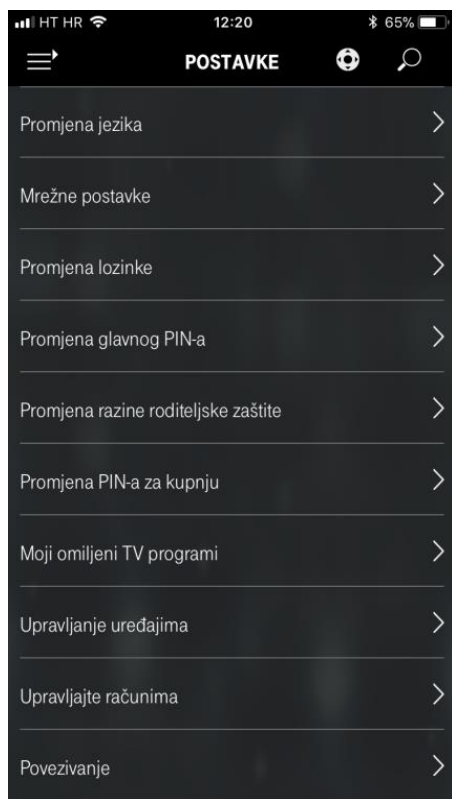
MAXtv To Go aplikacijom možete zamijeniti klasični daljinski upravljač

Kako koristiti kao daljinski upravljač :

- Aplikacija omogućava upravljanje MAXtv prijemnikom poput: prebacivanje programa, stišavanje/pojačavanje zvuka, pregledavanje programa, pregledavanje videoteke, programiranje snimanja
- Omogućena je kontrola više MAXtv prijemnika u jednom kućanstvu
- dovoljno je pritisnuti ikonu za funkcionalnost daljinskog u novoj MAXtv To Go aplikaciji, nakon toga će se na ekranu pojaviti prikaz funkcionalnosti daljinskog upravljača

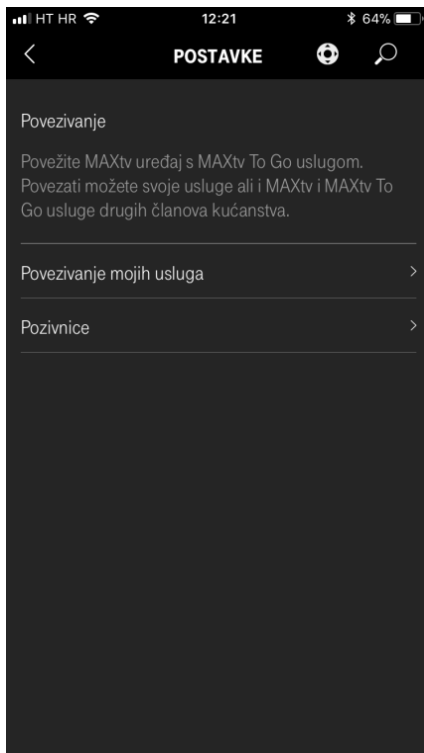
Kako napraviti multiscreen povezivanje?

Povezivanje usluge možete napraviti u MAXtv To Go aplikaciji, u meniju Postavke odaberite Povezivanje:



Nakon toga na ekranu će se pojaviti mogućnost povezivanja:

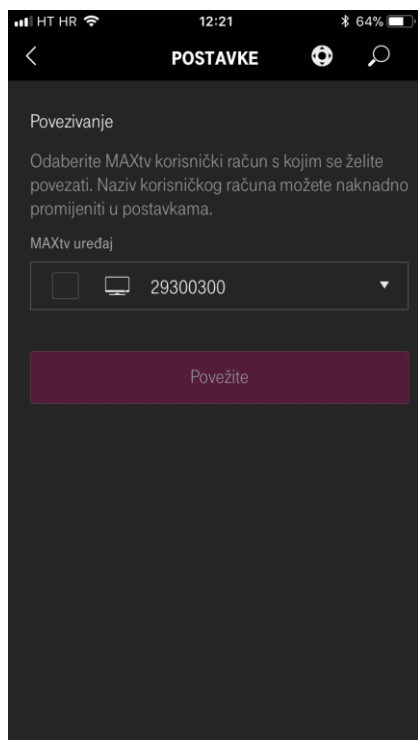
- vlastitih usluga ili
- Slanje pozivnica drugim članovima vašeg kućanstva (npr. možete povezati svoj MAXtv To Go sa MAXtv uslugom vašeg supružnika)



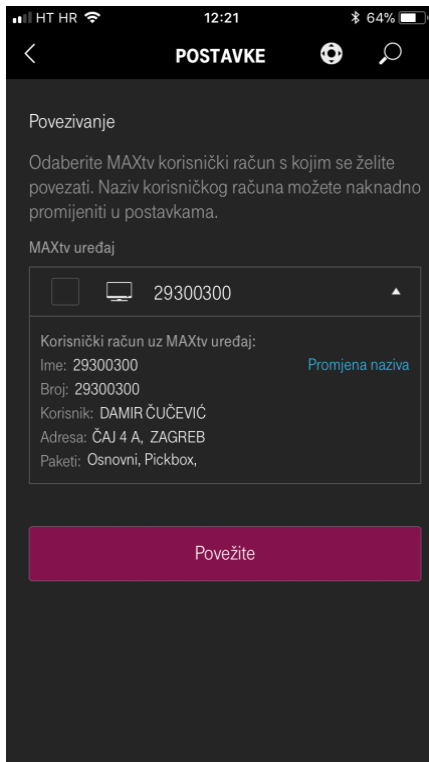
Kako povezati svoje usluge?

Kako biste povezali vlastite usluge odaberite: Povezivanje mojih usluga

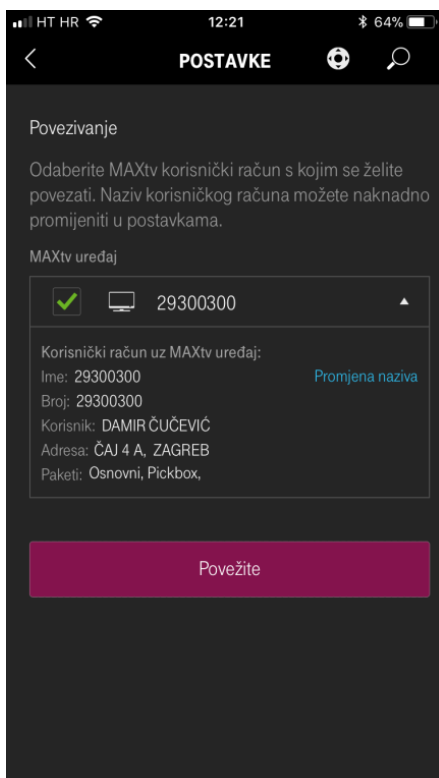
Na ekranu će se pojaviti sve MAXtv usluge koje su vezane uz vaš račun, u primjeru niže prikazana je jedna MAXtv usluga i pripadajući broj MAXtv računa (29300300).



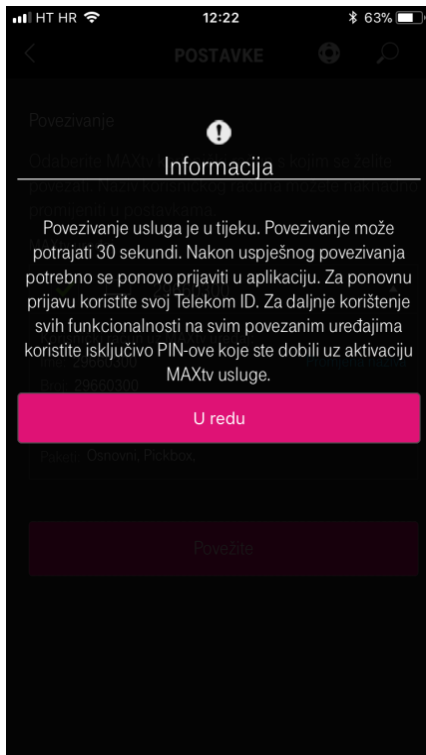
Za više informacija o usluzi odaberite MAXtv račun, a nakon toga će se na ekranu pojaviti detaljne informacije o odabranoj usluzi (ime, prezime, adresa, programski paketi itd.)



Odaberite uslugu koju želite povezati pritiskom na kućicu uz račun usluge (pojavit će se zelena kvačica):

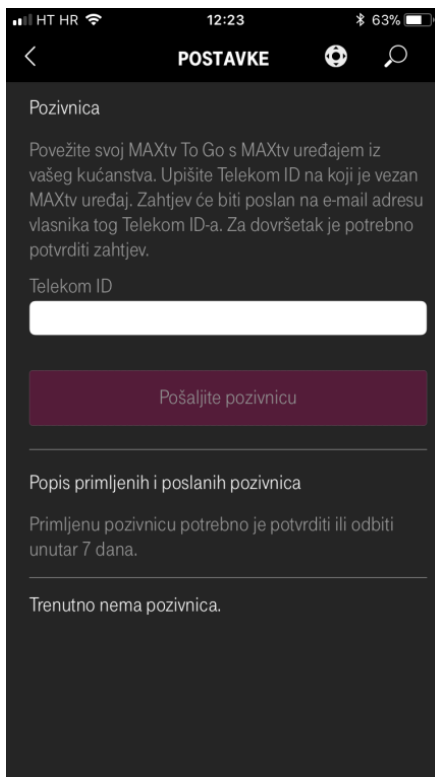


Odabirite Povežite i započet će povezivanje usluga uz poruku:



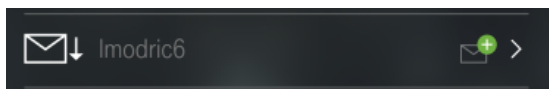
Kako poslati pozivnicu drugim članovima kućanstva?

Kako biste povezali usluge s drugim članom vašeg domaćinstva odaberite Pozivnice. Ekran je podijeljen na dva dijela, slanje pozivnica i prikaz primljenih odnosno poslanih pozivnica:



Za slanje pozivnice upišite Telekom ID člana vašeg kućanstva te odaberite Pošaljite pozivnicu. Nakon toga napraviti će se provjera da li član domaćinstva ima MAXtv uslugu koja nije već vezana u Multiscreen. Ukoliko pozvani član nema odgovarajuću uslugu na ekranu će se prikazati poruka o grešci.

Nakon uspješnog slanja pozivnice na ekranu će vam biti prikazana pozivnica i Telekom ID na koji ste poslali poziv:



Odnosno status svih pozivnica koje ste poslali, a koje su primatelji odbili ili još čekaju na odobrenje.

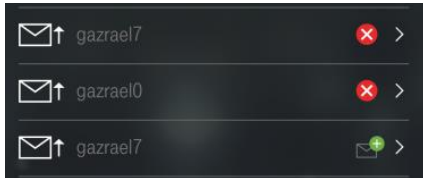
Kako odobriti/ odbiti pozivnice?

Da bi se uspješno povezale usluge pozvani član domaćinstva mora odobriti vaš zahtjev.

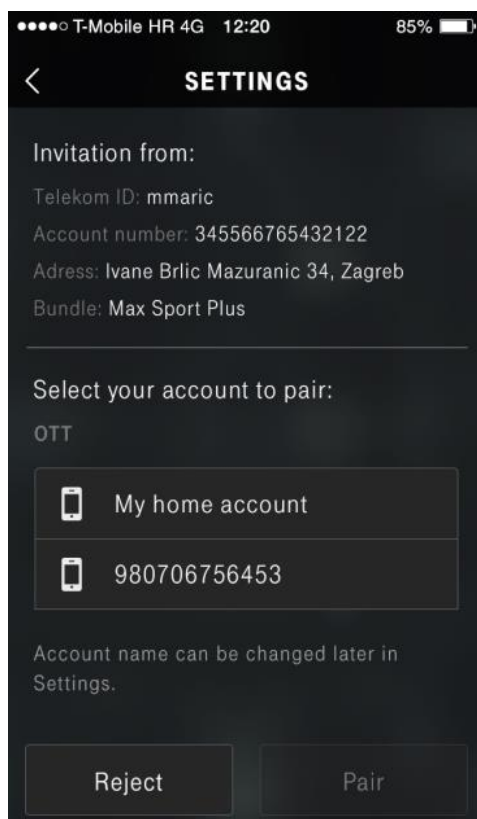
Odobranje zahtjeva odnosno odbijanje zahtjeva radi se isto tako u MAXtv To Go aplikaciji. Ukoliko pozvani član kućanstva u roku od 7 dana ne prihvati vašu pozivnicu smatrati će se da je vaša pozivnica odbijena.

Kako bi se pozivnica odobrila odnosno odbila, pozvani član domaćinstva prijavljuje se u MAXtv To Go aplikaciju, u meniju aplikacije odabire Povezivanje pa onda Pozivnice. Nakon toga na dnu ekrana prikazuju se sve pristigle pozivnice kao i one koje su odbijene. Pozivnice koje su odbijene imaju oznaku crvenu oznaku dok pozivnice koje je moguće prihvatiti imaju kovertu sa zelenim plusićem.

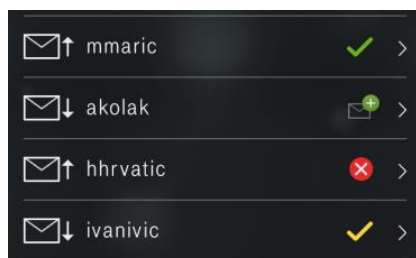
Za prihvaćanje pozivnice odaberite zelenu kovertu:



Nakon toga na ekranu se prikazuje pozivnica, korisnik odabirom Poveži odobrava uparivanja usluga odnosno odabirom odustani odbija pozivnicu:



Nakon slanja odnosno primitka pozivnice mogući su slijedeći statusi pozivnica:



1. Uparivanje uspješno – zelena kvačica

2. Zahtjev poslan – koverta sa zelenim plusićem
3. Zahtjev u obradi – žuta kvačica
4. Zahtjev odbijen – crveni križić
5. Pozivnica istekla – koverta sa crvenim satom

Napomena: Gore navedeni statusi su primjera radi, njihovo pojavljenje u ovakvom obliku nije moguće odnosno korisnik će vidjeti samo neke od njih.

3. KORISNICI MOBILNIH USLUGA

Koliko se prosječno troši podatkovnog prometa ako gledam sadržaj na novoj MAXtv aplikaciji sa smartphone-a ili tableta?

Prijenos TV programa putem fiksnog interneta za SD kanale koristi do 755 MB po satu, dok HD kanali troše oko 1,5 GB po satu

Troši li MAXtv To Go podatkovni promet uključen u mobilnu tarifu Hrvatskog Telekomu?

MAXtv To Go troši internet promet uključen u mobilnu tarifu te se preporučuje gledanje spajanjem na kućni Wi-Fi s neograničenim internet prometom. Prijenos TV programa putem fiksnog interneta za SD kanale koristi do 755 MB po satu, dok HD kanali troše oko 1,5 GB po satu. Ako ne želite brinuti o potrošnji podatkovnog prometa na mobilnoj tarifi preporučujemo vam mobilnu opciju Stream On u kojoj neograničeno možete gledati ne samo MAXtv To Go već i Youtube i Netflix. <https://www.hrvatskitelekom.hr/dodatne-usluge/stream-on>,

Koliko je uređaja moguće maksimalno koristiti? Postoji li neko ograničenje?

Na jedan korisnički račun moguće je spojiti najviše 4 uređaja (mobitel/tablet/Internet preglednik/TV/android box).

Na koliko uređaja je moguće gledati uslugu u isto vrijeme?

Sadržaje možete istovremeno gledati na najviše dva uređaja.

Zašto je potreban Telekom ID za korištenje MAXtv aplikacije?

Telekom ID je jedinstveno korisničko ime koje omogućuje pristup HT-ovim web servisima / portalima/ uslugama (MAXtv To Go, Webshop, Moj Telekom portal/aplikacija, Moj Telekom Poslovni portal, E gradjani)

Što ako zaboravim svoj Telekom ID?

Ako ste zaboravili svoj Telekom ID kod prijave u aplikaciju kliknite na „Zaboravili ste Telekom ID“. Nakon što upišete e-mail koji ste koristili pri registraciji, poslat ćemo vam vaš Telekom ID

Što ako zaboravim svoju lozinku?

Ako ste zaboravili lozinku kod prijave u aplikaciju kliknite na „Zaboravili ste lozinku“. Nakon što upišete Telekom ID koji koristite pri registraciji, poslat ćemo vam upute za povrat lozinke.

Kako promijeniti lozinku?

U padajućem izborniku, u gornjem lijevom uglu aplikacije, odaberite „Postavke“, a nakon toga „Promjena lozinke“.

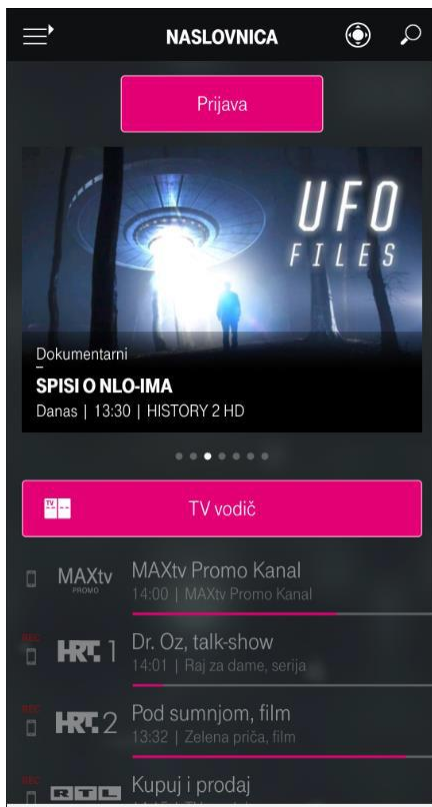
4. VOUCHER KORISNICI

Kako aktivirati voucher?

Preuzmite MAXtv To Go aplikaciju za iOS/Android

2. Otvorite aplikaciju

3. Otvaranjem aplikacije prikazuje se sljedeći ekran, na kojem je potrebno kliknuti gumb „Prijava“



Klikom na gumb Prijava otvara se ekran za prijavu.

U polje Telekom ID/e-mail unosi se korisničko ime s vouchera.

U polje lozinka unosi se lozinka s vouchera. Potrebno je paziti na velika i mala slova.

Nakon unosa korisničkih podataka potrebno je kliknuti na gumb „Prijavite se“

The screenshot shows the login interface for the MAXtv To Go application. At the top, there is a back arrow and the word "Prijava". Below this, the app name "MAXtv To Go" is displayed in white, with a "Pomoć" link to its right. There are two input fields: the first is labeled "Telekom ID/e-mail" and the second is labeled "Lozinka" with a "Prikaži" button to its right. Below the password field is a checkbox labeled "Zapamti me" which is checked. A large pink button labeled "Prijavite se" is positioned below the checkbox. Underneath the button is the text "Zaboravili ste korisničke podatke?". Below this is a horizontal line, followed by two social media icons for Facebook and Twitter. At the bottom, there is a small text block: "Prijavom u MAXtv To Go aplikaciju prihvaćate Posebne uvjete Hrvatskog Telekom d.d. za MAXtv To Go uslugu".

Nakon toga se otvara novi ekran gdje je potrebno upisati novu lozinku.

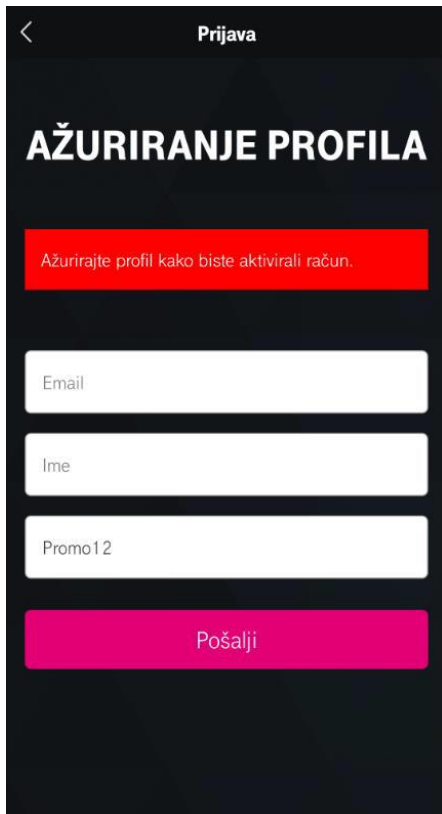
Ovu lozinku sami kreirate i koristit ćete je kod svake sljedeće prijave u aplikaciju.

Postavljanjem nove lozinke, lozinka koju ste dobili uz voucher više neće vrijediti.

The screenshot shows the screen for setting a new password. At the top, there is a back arrow and the word "Prijava". The main heading is "POSTAVITE NOVU LOZINKU" in large white letters. Below the heading are two input fields: the first is labeled "Upišite novu lozinku" and the second is labeled "Potvrdi lozinku". At the bottom of the screen is a large pink button labeled "Pošalji".

Klikom na gumb „Pošalji“ otvara se novi ekran na kojem se upisuje e-mail adresa korisnika, te korisnički podaci.

U polje „Email“ upisuje se e-mail adresa s koju ćete kasnije kod novih logiranja u aplikaciju moći koristiti umjesto korisničkog imena, te za reset lozinke ukoliko istu zaboravite (na ovaj e-mail će se poslati nova privremena lozinka).



U polje „Ime“ upišite svoje ime, nadimak,...

Treće polje možete ostaviti kako je ili možete upisati svoje prezime, nadimak,...

Nakon popunjavanja svih polja, potrebno je kliknuti gumb „Pošalji“- klikom na gumb „Pošalji“ proces prijave je završen i voucher je aktiviran, te se može gledati sadržaj u MAXtv To Go aplikaciji. (NAPOMENA: ukoliko se u ovom koraku javi greška, potrebno je zatvoriti i ponovo otvoriti aplikaciju, te se logirati sa novo postavljenom lozinkom)

Zanima me što trebam učiniti kako bih mogao gledati te programe na smart TV-u?

Potrebno je na televizoru preuzeti aplikaciju MAXtv To Go i prijaviti se. Preko jednog računa se može prijaviti na dva uređaja istovremeno npr. telefonu i Smart TV televizoru ili Tablet u i Smart TV-u ili na dva Smart TV uređaja istovremeno.

Mogu li se prijaviti bez obzira što imam sklopljen ugovor s A1 televizijom a ne s Hrvatskim telekomom?

MAXtv To Go je usluga dostupna svima bez obzira na operatera.

Prilikom prijave pojavljuje mi se obavijest o netočnom mailu. Kad se prijavim, upišem novu lozinku i nakon toga me traži mail, ime i prezime pa kad sve upišem dolazi mi obavijest o neispravnom mailu.

Prilikom prvog unosa korisničkih podataka potrebno je unijeti i ispravnu e-mail adresu koja će se koristiti za resetiranje lozinke (ako se lozinka u nekom trenutku zaboravi). Ponekad sustav pametnog telefona ili laptopa zapamti mail adrese, ali nakon njihovog unosa nadodaje razmak te se u tom slučaju javlja obavijest o netočnoj adresi. Potrebno je ponovno unijeti mail adresu bez nepotrebnih razmaka.