



## **Hoe kijk ik naar Ziggo Sport Totaal Go? Op welke apparaten kan ik kijken naar Ziggo Sport Totaal Go?**

U kunt via uw laptop, desktop, smartphone of tablet gebruik maken van Ziggo Sport Totaal Go.

In de App store van Apple kunt u voor zowel iPad als iPhone de Ziggo Sport Totaal app downloaden. Ziggo Sport Totaal Go is een onderdeel van deze app. In de Google Play Store is de Ziggo Sport Totaal app ook beschikbaar voor Android smartphones en tablets.

Gebruikt u Windows 8 of Windows 10 op uw tablet, laptop of desktop? Download dan onze app in de Store. In uw browser van uw computer kiest u: <https://go.ziggosporttotaal.nl/user/login> . U kunt inloggen met uw postcode en het 11-cijferige nummer van uw smartcard.

## **Waarom kan ik niet alle wedstrijden van Ziggo Sport Totaal live zien op Go?**

Het uitgesteld kijken naar losse sportevenementen wordt zo veel mogelijk in het geheel en in samenvatting via Ziggo Sport Totaal Go aangeboden, maar vanwege beperkingen vanuit de rechtenhouders is dit soms helaas niet mogelijk.

## **Kan ik de streams vanuit het buitenland bekijken?**

Nee, de wedstrijden op Ziggo Sport Totaal Go zijn enkel vanuit Nederland te bekijken. De rechten voor de tv-uitzendingen van de verschillende sporten worden door de rechtenhouders worden per land verkocht. Ziggo Sport Totaal heeft alleen de rechten verkregen om ze in Nederland uit te zenden.

Het kan voorkomen dat u zich wel in Nederland bevindt, maar dat uw IP-adres afkomstig is uit een locatie buiten Nederland. Dit gebeurt regelmatig als er gebruik gemaakt wordt van bedrijfsnetwerken. Ziggo Sport Totaal kan dit helaas niet voorkomen. Mocht dit bij u het geval zijn, dan adviseren we u contact op te nemen met uw internetprovider.

## **Ik heb vijf apparaten of meer in gebruik en kan niet meer kijken. Wat nu?**

U kunt Ziggo Sport Totaal Go op maximaal 5 verschillende apparaten bekijken. Krijgt u de melding dat er al vijf actieve apparaten geregistreerd staan, dan kunt u een van deze (of alle) apparaten zelf verwijderen.

Dit doet u door na het inloggen op Ziggo Sport Totaal Go te klikken op 'Mijn Ziggo Sport Totaal' (rechtsboven in uw scherm). Kies in het uitklapmenu vervolgens op 'Mijn account'. Nu kunt u onderaan in uw scherm (gekoppelde apparaten) zien welke apparaten op het moment geregistreerd zijn bij Ziggo Sport Totaal Go. Door op 'verwijder' te klikken kunt u apparaten ontkoppelen van de dienst. Hierna kunt u nieuwe devices toevoegen.



Ziet u hier geen apparaten staan? Probeer dan het volgende: Open Microsoft Silverlight en ga naar 'Application Storage'. Klik hier op [go.ziggosporttotaal.nl](http://go.ziggosporttotaal.nl) en klik op 'Delete all'. Herstart daarna de browser.

### **Ik krijg in de player alleen een zwarte beeld met de melding "opening".**

Uw browser onthoudt een aantal oude bestanden wat een conflict oplevert. U kunt de zogenaamde cache verwijderen om het probleem op te lossen.

Op de volgende pagina staat hoe dit per browser in zijn werk gaat: [www.browserchecker.nl/cache-bestanden-verwijderen](http://www.browserchecker.nl/cache-bestanden-verwijderen). Controleer verder of uw Silverlight geheel up to date is en of u de website niet via een 'favoriet' in uw browser bezoekt. Ga dus direct naar <http://go.ziggosporttotaal.nl>.

Ik krijg de melding dat ik Silverlight moet installeren, terwijl ik dit al heb gedaan.

Veel browsers ondersteunen geen Silverlight meer, met als gevolg dat deze browsers blijven aangeven dat Silverlight geïnstalleerd moet worden, zelfs als dit al gedaan is. Wij raden de browsers Internet Explorer 11 en Firefox aan. In Chrome kan je gebruik maken van een beperkte webplayer.

Gebruik je Windows 8 of Windows 10 op je pc/laptop? Installeer dan onze app in de 'Store'. Deze draait niet op Silverlight en zal daarom foutloos werken.

### **Ik probeer in te loggen via de gegevens die ik van SKP gekregen heb, maar dit lukt niet. Hoe nu verder?**

Wanneer u inlogt met een Ziggo Sport Totaal televisieabonnement bij SKP hoeft u bij Ziggo geen apart account aan te maken. Zorg ervoor dat u voorafgaand aan het invoeren van uw gegevens bij 'Selecteer een provider' kiest voor SKP. Voer hierna de gevraagde gegevens in (Postcode en Smartcardnummer). U logt dus niet in met een door u aangemaakt Ziggo Sport Totaal Go account.

Krijgt u de melding geen actief abonnement te hebben? Voor deze vraag moet u contact opnemen met de administratie van SKP via 0800-2352249.

### **Mijn stream hapert, hoe kan dit?**

Ziggo Sport Totaal biedt de wedstrijden zogenaamd "adaptive" aan. Dat wil zeggen dat de computer de optimale kwaliteit selecteert op basis van onder andere de snelheid van de verbinding en die van de computer zelf. In de systeemtest kunt u kijken of er genoeg bandbreedte aanwezig is om ongestoord te kijken op de PC waarop u kijkt. Dit is echter een momentopname en kan beïnvloed worden door andere processen die op dat moment op dezelfde internetverbinding draaien.

Mocht de stream haperen of wegvallen, dan kunt u proberen in lagere kwaliteit te kijken door dit rechtsonder in de player te selecteren. Ook raden wij aan om andere processen, zoals bijvoorbeeld

downloaden/streamen op uw PC of andere PC's, die op dezelfde internetverbinding actief zijn af te sluiten.

Het gebruik van een Wi-Fi verbinding kan ook vaak een goede doorgifte van de stream beïnvloeden. Vaak is het signaal op de locatie waar u wilt kijken zwak waardoor de stream zal haperen. Wij raden u aan zoveel mogelijk gebruik te maken van een vaste kabelverbinding.

Soms komt het ook voor dat dit veroorzaakt wordt doordat de computer niet snel genoeg is. Dit is bijvoorbeeld vooral te merken als het beeld hapert bij fullscreen weergave maar niet als het in de normale weergave wordt bekeken.

### **De player laadt niet goed op mijn Mac, ik zie een wit vlak**

Dit komt doordat de Silverlight plugin niet goed geregistreerd is binnen uw browser. Een mogelijke oplossing is: Ga naar het menu "Safari" en klik vervolgens op "Reset Safari".

### **Mijn Apple TV werkt maar ik zie geen Airplay icoon bij een video, wat gaat er mis?**

Controleer of je op hetzelfde WIFI netwerk bent als de Apple TV. In enkele gevallen heeft het Apple besturingssysteem moeite met het herkennen van de Apple TV. Probeer dan het commando centrum van je toestel op te roepen door met je vinger van onderaan je scherm naar boven te vegen.

- Er verschijnt een instellingen menu van Apple.
- Veeg één keer naar rechts.
- De Apple TV verschijnt in een lijst en door deze te selecteren kun je het beeld naar de Apple TV sturen. Ook binnen de Ziggo Sport app is het Airplay icoon nu weer zichtbaar.