

Di., 14. Feb. 2023 16:54

# Ticket #11161

<b>Status</b>	Gelöst	<b>Name</b>	[REDACTED]
<b>Priorität</b>	Normal	<b>E-Mail-Adresse</b>	[REDACTED]
<b>Abteilung</b>	Support	<b>Telefon</b>	[REDACTED]
<b>Erstellungsdatum</b>	14.02.2023 11:28	<b>Quelle</b>	Web

## ZENEC System

<b>Modell:</b>	Z-E3766
----------------	---------

## Radiowiedergabe

<b>passende Quelle :</b>	Empfang DAB+
<b>passende Kategorie:</b>	Funktion
<b>Antennensystem :</b>	Fahrzeughersteller

## Fahrzeugdaten

<b>Fahrzeughersteller:</b>	FIAT
<b>Modell / Typ:</b>	Ducato
<b>Modelljahr:</b>	2019

## Wo haben Sie unser Produkt bezogen?

	: ACR Händler
--	---------------

## ACR Tuner wurde beendet

14.02.2023 11:28 [REDACTED]

Di., 14. Feb. 2023 16:54

In unserem Womo haben wir 2021 ein Z-e3766 eingebaut. Es ist eine Rückfahr - und eine Grauwasser-Kamera angeschlossen. Für die Navigation brauchen wir Google Maps. Unterwegs hören wir soweit möglich DAB Radio und waren damit bis jetzt sehr zufrieden.

Nun zu meinem Problem: Seit heute startet das Gerät auf, der Radio ist auf der letzten eingestellten DAB Position und läuft. Das Display ist auf ca 50% abgedunkelt und das ganze Gerät ist eingefroren. In der Mitte vom Display ist ein schwarzes Textfeld mit der Nachricht „ACRTuner wurde beendet“. Darunter ein OK. Wenn ich jetzt auf OK drücke, stellt das DAB Radio ab und das Gerät lässt sich wieder bedienen. Alle Funktionen sind normal und das FM Radio funktioniert auch. Aber sobald ich wieder auf DAB umschalte will, friert das Display wieder ein und das Textfeld erscheint auch wieder. Das Software Update v1.4.5 habe ich durchgeführt mit dem Resultat, dass der DAB Empfang für etwa 10 Minuten wieder funktioniert. Leider erscheint danach wieder die oben beschriebene Meldung und das Gerät friert ein.

Das Gerät habe ich am 22.02.2021 bei [REDACTED] gekauft in [REDACTED] gekauft.

14.02.2023 11:30

TSC Support

Sehr geehrter Herr [REDACTED]

setzen Sie das Gerät auf die Werkseinstellungen zurück.  
Dadurch wird das Systemimage erneuert.

Einstellungen - System - Werkseinstellungen

-> Haken antippen und dann das sich öffnende Fenster mit Haken antippen bestätigen.

Die Navigation installieren Sie wie folgt danach:

Einstellungen - System - Navigation Installation

-> Haken antippen und dann das sich öffnende Fenster mit Haken antippen bestätigen.

Falls das nicht hilft könnte ein Defekt des Tuners vorliegen.

Wenden Sie sich dann bitte direkt an ihren Fachhändler,  
damit dieser das Gerät in den Service schicken kann.

14.02.2023 15:38

Di., 14. Feb. 2023 16:54

Guten Tag

danke für die schnelle Antwort. Ich habe Ihren Rat befolgt und das Gerät auf die Werkeinstellungen zurückgesetzt. Leider mit dem selben Ergebnis. Am Anfang läuft das Gerät mit DAB einwandfrei. Aber nach ca. 5-10 Minuten erscheint die Meldung " ACR Tuner wurde beendet" und das Gerät ist eingefroren. Wenn nun das Gerät zu Ihnen in den Service muss, habe ich eine Frage. Kann ich das Gerät nicht direkt zu Ihnen senden? Mein Händler ist 60 km entfernt und das ergibt Total 240 Km die ich lieber für eine Urlaubsfahrt gebrauchen würde.

Freundliche Grüße

-----Ursprüngliche Nachricht-----

Von : [support-center@zenec.com](mailto:support-center@zenec.com)

Datum : 14/02/2023 - 11:30 (MN)

An

Betreff : AW: [#111161] ACR Tuner wurde beendet

14.02.2023 15:39

TSC Support

Sehr geehrter Herr [REDACTED]

das ist leider nicht möglich und muss über den Händler erfolgen.