

Contour 1

Troubleshooting

Tips & FAQs



APP: Cox Connect for 24/7
support and helpful videos



WEB: Cox.com/support
Cox.com/learn



CHAT: text an agent at 54512 or
live chat on Cox.com/chat



CALL: 1-888-556-1193



Learn about your Contour

- Your **Welcome Guide** walks you through how to use your Contour. We suggest keeping it handy for easy reference.
- Check out Cox.com/learn for information on getting the most out of your service.



Did you know

- **On DemandSM**: lets you watch free movies and your favorite shows. See the Welcome Guide for more details.
- **Channel Lineup**: view your channels at Cox.com → Products → TV Channel Lineup. Bookmark this or print it for easy reference.
- **Cable Splitter**: installing a Contour and Modem from the same cable outlet requires a splitter. Visit our retail store to pick one up.



Frequently asked questions

Why am I receiving a "No Input" message on my TV and not seeing a picture?

The input/source on your TV might not be set up correctly. Not to worry, there's a quick fix. Just press the "input" or "source" button on your TV remote until you select the HDMI connection that matches the port your HDMI cable is plugged into on your TV.

I'm having trouble reading the guide...can I make the text larger?

Yes, you can. Using your Cox remote, press the "settings" button and follow these steps: Guide Options → Other Settings → Guide Text Size → pick the size you want → press the "select" button on your Cox remote, and you're done. Seeing is believing.

Why isn't my Cox remote changing the volume on my TV?

First, check that the input/source on your TV is set up correctly. If your remote still doesn't control your TV, you may need to set up your remote again: press and hold both the "mute" and "select" buttons until one of the buttons at the top of the Cox remote blinks twice → once it blinks release both buttons → press and release the TV button at the top of the Cox remote → point the Cox remote at your TV → press and hold the "select" button until your TV turns off. Once it turns off, release the button and you're done.

Why isn't my Contour box working?

A quick reboot might fix it – just unplug the power cord from the wall, wait about 20 seconds, then plug it back in. It may take up to 10 minutes to fully reset. You can also try connecting your Contour box to another cable outlet in your home. Your box needs to be connected to an active cable outlet to work. If that doesn't help, get in touch with us and we'll figure it out together.

Can I use my Cox remote to control my DVD player?

Sure, just follow the same steps you followed when setting up your Cox remote, but instead of pressing the TV button on your remote, choose the DVD button. For more help programming and troubleshooting your remote, visit Cox.com/remote-help.




Contour 1

Tips para la solución de problemas y preguntas frecuentes

 **APP: Cox Connect para soporte 24/7 y videos de ayuda**

 **WEB: Cox.com/support
Cox.com/learn**

 **CHAT: envía un mensaje de texto a un asesor al 54512 o chatea en vivo en Cox.com/chat**

 **LLAMA: 1-888-556-1193**

Conoce más de tu Contour

- Tu **Welcome Guide (Guía de Bienvenida)** te explica cómo utilizar tu Contour. Te sugerimos tenerla a mano para consultarla fácilmente.
- Visita Cox.com/learn para obtener información sobre cómo aprovechar al máximo tu servicio.

Sabías que

- **On DemandSM**: te permite ver películas y tus programas favoritos cuando quieras. Consulta la *Welcome Guide* (Guía de Bienvenida) para más detalles.
- **Programación de canales**: encuentra la programación de tus canales en Cox.com → *Products* (Productos) → *TV Channel Lineup* (Listado de Canales de TV). Marca esta página o imprímela para consultarla fácilmente.
- **Separador de cable**: Si instalas Contour y un módem desde la misma salida de cable, se necesita un separador. Visita tu tienda más cercana para adquirir uno.

Preguntas Frecuentes

¿Por qué recibo un mensaje de "No Input", (no hay entrada) en mi TV y no veo ninguna imagen?

Es posible que el *input/source*, (entrada/fuente) de tu TV no esté configurada correctamente. No te preocupes, hay un arreglo rápido. Simplemente presiona el botón "*input*" (entrada) o "*source*", (fuente) en el control remoto de tu TV hasta que seleccione la conexión HDMI, que coincida con el puerto al que está conectado el cable HDMI en tu TV.

Tengo problemas para leer la guía... ¿Puedo agrandar el texto?

Sí, puedes. Usando tu control remoto de Cox, presiona el botón "*settings/ajustes*" y sigue estos pasos: *Guide options* (opciones de guía) → *Other settings* (Otros ajustes) → *Guide text size* (tamaño del texto de la guía) → Elige el tamaño de deseas → presiona el botón "*select*" (seleccionar) en tu control remoto de Cox y listo. Ver para crear.

¿Por qué mi control remoto de Cox no cambia el volumen de mi TV?

Primero, verifica que el *input/source* (entrada/fuente) en tu TV esté configurada correctamente. Si tu control remoto aún no controla tu TV, es posible que debas volver a configurarlo: mantén presionados los botones "*mute*" (silencio) y "*select*" (seleccionar) hasta que uno de los botones situados en la parte superior del control remoto de Cox parpadee dos veces → una vez que parpadee suelta ambos botones → presiona y suelta el botón "*TV*" en la parte superior del control remoto Cox → apunta el control remoto de Cox hacia tu TV → mantén presionado el botón "*select*" (seleccionar) hasta que tu TV se apague. Una vez que se apague, suelta el botón y habrás terminado.

¿Por qué mi caja de Contour no funciona?

Un reinicio rápido puede arreglarlo: Simplemente desenchufa el cable de corriente de la pared, espera unos 20 segundos y luego vuelve a enchufarlo. Puede tardar hasta 10 minutos en reiniciarse por completo. También puedes intentar enchufar tu caja de Contour a otra toma de corriente en tu hogar. Tu caja necesita estar conectada a una toma de corriente activa para funcionar. Si eso no ayuda, ponte en contacto con nosotros y lo resolveremos juntos.

¿Puedo utilizar el control remoto de Cox para usar mi reproductor de DVD?

Claro, sólo tienes que seguir los mismos pasos de la configuración del control remoto de Cox, pero en lugar de presionar el botón de TV en el control remoto, elige el botón de DVD. Para obtener más ayuda sobre la programación y solución de problemas del control remoto, visita Cox.com/remote-help.