




Wireless 4K Contour Stream Player Troubleshooting Tips & FAQs

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

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

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

 CALL: 1-888-556-1193

Learn more

- Your **Welcome Guide** walks you through how to use your Contour Stream Player. We suggest keeping it handy for easy reference.
- For quick access to tutorials, check out the **Help screen** on your Contour guide by pressing the "A" button on your Voice remote.
- Visit **Cox.com/learn** for information on getting the most out of your service.

Did you know

- **On DemandSM**: lets you watch movies and your favorite shows on your schedule. See the Welcome Guide for details.
- **Channel Lineup**: Did you subscribe to a package with live channels? If so, you can view your channel lineup at Cox.com → Products → TV Channel Lineup. Bookmark this page or print it for easy reference.
- **Gateway**: provides the functionality of a WiFi router, internet cable modem and voice modem all in a single device.

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. There's an option to change the text size in the settings that come with your Contour Stream Player. Using your Voice remote, press the "B" button and follow these steps: Enhanced Text Readability → press "OK" → toggle the setting on/off by pressing "OK" or "Cancel" to keep it as is. When it's turned on, the Contour Guide will display four rows of guide listings, making the font larger. Seeing is believing.

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

It could be a couple of things. 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 the "A" button on your Voice remote → Remote Setup → follow the steps on-screen.

Why isn't my Contour Stream Player 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. If rebooting your Contour Stream Player doesn't resolve your issue, try rebooting your Gateway by following the same steps you did when rebooting your Contour Stream Player.


Can I move my Contour Stream Player to a different location?

Yes, you can move it as long as it maintains a strong connection to your Gateway. Also ensure that the Contour Stream Player isn't directly exposed to rain and harsh temperatures.

Wireless 4K Contour Stream Player Tips para la solución de problemas y preguntas frecuentes

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

 WEB: www.Cox.com/support
www.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

- Tu **Welcome Guide** (Guía de Bienvenida) te explica cómo utilizar tu *Contour Stream Player*. Te sugerimos tenerla a mano para consultarla fácilmente.
- Para acceder rápidamente a los tutoriales, consulta la **pantalla de ayuda** (*Help*) en tu guía de *Contour*, presionando el botón "A" en tu control remoto por voz.
- 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 Guía de Bienvenida para más detalles.
- **Programación de canales**: ¿Te suscribiste a un paquete con canales en vivo? Si lo hiciste, encuentra la programación de tus canales en *Cox.com* → *Products* → *TV Channel Lineup*. Marca esta página o imprímela para consultarla fácilmente.
- **Gateway**: ofrece la funcionalidad de un *WiFi router*, un módem de cable de Internet y un módem de voz, todo en un solo equipo.

Preguntas Frecuentes

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

Es posible que el *input/source*, (entrada/fuente) de tu televisión 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 televisión, hasta que seleccione la conexión HDMI, que coincida con el puerto al que está conectado tu cable HDMI en tu televisión.

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

Sí, puedes. Hay una opción para cambiar el tamaño del texto en la configuración que viene con tu *Contour Stream Player*. Con el control remoto por voz, presiona el botón "B" y sigue estos pasos: *Enhance Text Readability* (Mejorar la lectura del texto) → presiona "OK" → activa/desactiva la configuración presionando "OK" o "Cancel" para mantenerla como está. Cuando está activada, la Guía de *Contour* mostrará cuatro listas de guías, haciendo que el texto sea más grande. Ver para creer.

¿Por qué mi control por voz no cambia el volumen de mi televisión?

Podrían ser un par de cosas. 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: presiona el botón "A" en tu control remoto por voz → *Remote Setup* (configuración remota) → sigue los pasos en la pantalla.

¿Por qué no funciona mi *Contour Stream Player*?

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. Si reiniciar tu *Contour Stream Player* no arregla el problema, trata reiniciando tu *Gateway*, siguiendo los mismos pasos que hiciste cuando reiniciaste tu *Contour Stream Player*.

¿Puedo cambiar de lugar mi *Contour Stream Player*?

Sí, la puedes mover, siempre y cuando mantenga una conexión fuerte con tu *Gateway*. También, asegúrate que *Contour Stream Player* no esté expuesto directamente a la lluvia o a temperaturas extremas.