

MENSAGENS DE ERRO DO SERVIÇO MEO GO

“Não é possível ver o conteúdo. Excedeu o limite máximo de 3 equipamentos associados ao seu serviço. Mais informação em meogo.pt > Perguntas Frequentes > Utilização”

Este erro pode ocorrer ao tentar usar o serviço MEO Go num equipamento adicional. Para poder associar um novo equipamento, é necessário aguardar 72 horas após o registo do primeiro equipamento. Deve ainda ter em conta o número máximo de equipamentos por tipo de serviço.

- **MEO Go e MEO Go Multi:** máximo de 3 equipamentos
- **MEO Go Single:** máximo de 1 equipamento

Os equipamentos são registados nos nossos sistemas quando inicia a visualização de um conteúdo (exceto trailers) através da App MEO Go ou site meogo.pt. Cada equipamento fica associado ao seu serviço durante um período mínimo de 72 horas. Assim, após atingir o número máximo de equipamentos permitidos, deverá garantir que passaram 72 horas desde o registo do primeiro equipamento. E assim sucessivamente.

O acesso ao serviço **MEO Go Mobile** é feito através do cartão SIM MEO e por isso só pode ser feito no tablet ou smartphone que tenha esse cartão SIM.

Erro "3050 - Failed to download 50 consecutive chunks for stream type audio - halting playback"

Este erro acontece durante a visualização de uma gravação automática, sendo importante que nos indique sempre que verifique esta anomalia contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

Erro "3222" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer quando existe um problema no acesso de internet ou com o conteúdo. Para verificar se a origem do problema está relacionada com o conteúdo, deverá tentar visualizar outros canais ou conteúdos. Se o problema persistir, significa que deverá estar relacionado com um problema de rede, pelo que recomendamos a verificação das suas configurações de rede e proxy. Se necessitar de ajuda, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

Erro "6000" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer devido a uma alteração na configuração de Digital Rights Management (DRM) no Microsoft Silverlight, ou seja, o plugin que permite a reprodução de conteúdos de vídeo no site meogo.pt.

Recomendamos que siga estes passos para verificar a situação:

1. Feche o programa que utiliza para navegar na internet (browser)
2. Na área de pesquisa do sistema operativo, procure o ficheiro "mspr.hds" (...\\Microsoft\\PlayReady\\mspr.hds). Selecione e apague esse ficheiro
3. Reinicie o computador
4. Abra o browser e volte a tentar ver o canal ou o conteúdo.

Se necessitar de ajuda, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

Erro "6001" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer quando não é possível concluir a aquisição da licença para a reprodução dos conteúdos. Caso esteja a tentar ver um filme alugado com a funcionalidade Download & Play, ligue o equipamento à Internet e volte a tentar iniciar a visualização do filme. Se o problema persistir, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

Erro "6002" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer quando não tem permissões para a visualização. Para verificar se é essa a origem do erro, deverá tentar visualizar outro conteúdo.

Se não tiver problemas na visualização de outros conteúdos, confirme as suas subscrições:

Canais da grelha base - [Verifique](#) se o produto MEO Go que tem subscrito lhe permite ver o conteúdo.

Canais premium - [Verifique](#) se o pacote que tem subscrito lhe dá acesso ao canal em multiscreen.

Se tiver problemas na visualização de vários conteúdos, recomendamos que contacte o nosso apoio técnico para o conseguirmos ajudar remotamente.

Erros "6003 e 6007" no site meogo.pt

Estes erros podem acontecer quando existe um problema com o Microsoft Silverlight, ou seja, o plugin que permite a reprodução de conteúdos de vídeo no site [meogo.pt](#). Recomendamos que feche e volte a abrir o programa que utiliza para navegar na internet (browser), aceda novamente ao site [meogo.pt](#) e tente iniciar a visualização do canal ou conteúdo. Se o problema persistir, desinstale e instale novamente o Microsoft Silverlight para a última versão disponível na página de [despiste técnico do MEO Go](#).

Se necessitar de ajuda, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

Erro "6008" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer devido a uma alteração na configuração de Digital Rights Management (DRM) no Microsoft Silverlight, ou seja, o plugin que permite a reprodução de conteúdos de vídeo no site [meogo.pt](#).

Para repor definições de DRM:

1. Clique com o botão direito do rato no ecrã de visualização dos conteúdos (player de vídeo) e seleccione a opção "Silverlight"
2. Abra o separador "Playback"
3. Ative a opção "Enable download and updates to components required for protected content playback".

Se necessitar de ajuda, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

Erro "6013" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer devido a uma alteração no hardware ou nas definições de "data e hora" do sistema operativo. Recomendamos que siga estes passos para verificar a situação:

1. Feche o programa que utiliza para navegar na internet (browser)
2. Na área de pesquisa do sistema operativo, procure o ficheiro "mspr.hds" (...\\Microsoft\\PlayReady\\mspr.hds). Selecione e apague esse ficheiro
3. Abra o browser novamente e voltar a tentar ver o canal ou o conteúdo.

Se necessitar de ajuda, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

Erro "6028" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer quando existe um problema com o Microsoft Silverlight, ou seja, o plugin que permite a reprodução de conteúdos de vídeo no site [meogo.pt](#). Recomendamos que feche e volte a abrir o programa que utiliza para navegar na internet (browser), aceda novamente ao site [meogo.pt](#) e tente iniciar a visualização do canal ou conteúdo. Se o problema persistir, desinstale e instale novamente o Microsoft Silverlight para a última versão disponível na página de [despiste técnico do MEO Go](#).

Se necessitar de ajuda, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

Erro "6036" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer quando os controladores de vídeo da placa gráfica instalada no seu equipamento não estão certificados para o sistema operativo Windows. Recomendamos que contacte o fabricante do seu equipamento para verificar a situação.

Erro "6205" no site meogo.pt

Este erro pode acontecer quando existe um problema com o software Flip, ou seja, o programa que permite a transmissão do áudio e vídeo através do Microsoft Silverlight em equipamentos com sistema operativo Mac OS. Recomendamos que desinstale e instale novamente o Microsoft Silverlight para a última versão disponível na página de [despiste técnico do MEO Go](#).

Se necessitar de ajuda, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

"Ocorreu um erro. Por favor tente novamente" ao aceder à App no Windows 10

Este problema pode estar relacionado com o facto da App MEO Go estar instalada num suporte externo (cartão SD ou Pen Drive).

Para alterar as definições de armazenamento de Apps em Windows 10:

1. Em Windows 10 para smartphones, aceda à área de **Definições > Sistema > Armazenamento**
2. Em As novas aplicações serão guardadas em escolha a opção **este dispositivo**
3. Reinicie o equipamento e volte a aceder à Loja para instalar a aplicação.

"An Error has occurred" ou "Ocorreu um erro" ao aceder à App no Windows 10

Algumas edições do sistema operativo Windows 10 (edição N e KN) não incluem componentes de Media, sendo necessário que o utilizador proceda à sua instalação. A instalação do Media Feature Pack para as versões N e KN do

Windows 10 pode ser feita através do [site oficial da Microsoft](#). Após instalação estar concluída, poderá ser necessário reiniciar o equipamento e/ou desinstalar e voltar a instalar a aplicação MEO Go através da Loja de Aplicações. Se necessitar de ajuda, contacte o nosso apoio técnico através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

“De momento não é possível visualizar o canal pretendido. Por favor, seleccione o botão de ajuda para resolver o problema.” ao aceder à App no Windows 10

Se vê este erro, significa que pode haver uma incompatibilidade com as definições de data e hora do equipamento. Para repor definições de Data e Hora no Windows 10:

1. Em **Definições > Hora e Idioma > Data e Hora**
2. Ative as opções **Definir automaticamente data e hora** e **Definir automaticamente fuso horário**
3. Reinicie o equipamento e volte a aceder à Loja para instalar a aplicação.

“The video failed to play” ao aceder no Windows 8 ou 10

Este erro pode ocorrer devido a problemas nos controladores (drivers) da placa de som e/ou vídeo do seu PC. Deve atualizar a aplicação através da Loja Windows.

Verifique se o seu driver da placa de som está configurado corretamente.

“Não é possível ver o conteúdo. Por questões de direitos este conteúdo só pode ser visualizado num equipamento em simultâneo. Confirme se este conteúdo está a ser visualizado noutra equipamento.”

Este erro ocorre se tentar ver o mesmo conteúdo em vários equipamentos em simultâneo. A visualização dos seguintes conteúdos encontra-se limitada a um equipamento por imposição dos fornecedores: canais premium e conteúdos do videoclube.

Adicionalmente, existem casos em que ao fazer fast zapping entre canais pode originar este erro. Caso o erro ocorra, aguarde uns minutos e tente iniciar a visualização.

Se o problema persistir, contacte-nos através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

“Para ver este canal no MEO Go deverá subscrevê-lo na sua MEOBox ou ligar 16 200. Saiba mais em meogo.pt”

Este erro pode ocorrer quando tenta visualizar um canal premium que não tem subscrito na sua TV.

Canais Sport TV - Confirme se tem o pacote Sport TV que lhe permite aceder em Multiscreen.

Outros canais premium - Consulte a grelha de canais premium disponíveis em cada produto MEO Go. Os canais de adultos estão exclusivamente disponíveis no site [meogo.pt](#).

“Para ver este conteúdo sem estar ligado ao seu acesso internet MEO de casa terá de aderir ao MEO Go Multi em meogo.pt. Experimente já, o primeiro mês é grátis!”

Este erro pode ocorrer se tiver o produto MEO Go (mensalidade gratuita) subscrito e tentar visualizar conteúdos da grelha de canais base fora da ligação à internet fixa MEO. Para ver estes conteúdos em qualquer ligação à internet, terá de ativar MEO Go Multi.

“Serviço temporariamente indisponível (tente mais tarde).”

Este erro pode ocorrer se existir um problema temporário na disponibilização do serviço. Este é um problema temporário, e pode não afetar todos os conteúdos.

Se o problema persistir, contacte-nos através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).

“O seu produto MEO Go não permite ver Canais TV. Para ver adira já ao MEO Go Multi em meogo.pt”

Este erro pode ocorrer se tiver o produto MEO Go (mensalidade gratuita) e tentar visualizar um conteúdo da grelha de canais base nos seguintes casos:

- **Pacotes ADSL ou Fibra sem internet** - Como o seu pacote MEO não tem Internet fixa, é necessário ativar o produto MEO Go Multi para ver conteúdos em qualquer ligação à internet.
- **Pacotes Satélite** - Por motivos técnicos, ainda não é possível aceder aos conteúdos disponíveis no MEO Go através da internet fixa do seu pacote MEO Satélite. Para ter acesso aos conteúdos, é necessário ativar o MEO Go Multi. A visualização estará disponível através de qualquer ligação à internet.

Se tem 2 ou mais serviços MEO Go associados na sua [Área de Cliente](#), verifique se o serviço que está em utilização é aquele que lhe dá acesso aos conteúdos e funcionalidades que pretende aceder (por exemplo, canais da grelha base, canais premium, filmes alugados do VideoClube). Pode confirmar esta configuração no site [meogo.pt](#) > **A minha conta > Gerir MEO Go.**

“Lamentamos, mas o serviço de transmissão de canais Live MEO Go está apenas disponível em Portugal.”

Por motivos de direitos, a visualização de conteúdos através do serviço MEO Go só está disponível em Portugal.

Este erro pode ocorrer se estiver a aceder ao serviço fora do território nacional, através de uma VPN ou com definições de proxy alteradas. Confirme o seu acesso à internet e tente novamente.

Se o problema persistir, contacte-nos através do 16 209 (consulte o [tarifário](#)).