## **VEELGESTELDE VRAGEN** LIVESTREAMS & V-TICKETS

## Wat heb ik nodig om de stream te bekijken? 01. Uw eigen toegangscode en/of link naar de stream. 02. Een goede internetverbinding. Via een vaste kabel werkt het beste, maar via WIFI of 3G/4G/5G is eventueel ook mogelijk. 03. Een moderne smartphone, tablet, computer of TV om de stream op te bekijken. Dit apparaat moet beschikken over een up-to-date internetbrowser, zoals Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge of Apple Safari.

## Welke internetbrowsers zijn geschikt om de stream te bekijken? De meest gebruikte moderne browsers worden ondersteund, zoals Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge en Apple Safari. Let er wel op dat uw browser recentelijk is bijgewerkt, zodat deze up-to-date is.

## Wat moet ik doen als ik geen beeld krijg of als het beeld vastloopt? Vaak is even de pagina verversen/refreshen voldoende. Dat doet u via F5 op het toetsenbord (op Windows) of Command ⌘ + R (op de Mac). Vaak is in de browser ook een icoontje (ronde pijl) te vinden waarmee u ook kunt verversen.

Wat vaak ook helpt, is even een andere browser of een heel ander apparaat proberen. Wij adviseren Google Chrome, maar Mozilla Firefox, Microsoft Edge en Apple Safari worden ook ondersteund.

## Ik heb wel beeld, maar geen geluid. Wat moet ik doen? Controleer of het volume van het apparaat zelf aan staat. Controleer ook het volume van de videoplayer zelf door met uw muis naar de onderkant van de stream te gaan en het volume icoontje verschijnt. Tot slot: als u aan het casten bent, controleer dan zowel het volume op de TV als het apparaat vanaf waar de stream verzonden wordt!

## 

## Kan ik de stream casten via Google Chromecast op mijn TV? Jazeker! Wij adviseren dit te doen vanaf een laptop of desktop computer. Let er wel op dat Chromecasten alleen werkt vanuit de Google Chrome browser. Indien je een tablet of smartphone wilt gebruiken, let er dan op dat dit geen iPhone of iPad is, maar bijvoorbeeld een Google Chromebook of een andere tablet met het Android/ChromeOS besturingssysteem van Google. Ervaart u problemen? Kijk dan eens naar [deze snelstartgids van Google](https://support.google.com/chromecast/answer/6006232?hl=nl).

Wil je casten vanaf een iPhone of iPad? Cast dan via een Apple TV.

## Kan ik de stream casten via Apple TV op mijn TV? Ja, dit werkt vanaf je iPhone, iPad of Macbook. Zie [hier](https://support.apple.com/nl-nl/HT204289) voor uitleg van Apple zelf. Wij adviseren om dit **niet** te doen via de ‘Synchrone weergave’, maar gewoon vanuit de videoplayer op het Apple TV icoontje te klikken:

## Ik krijg een foutmelding te zien op mijn Apple TV. Wat nu? Zorg dat uw Apple TV is bijgewerkt met de meest recente updates. Zie [hier](https://support.apple.com/nl-nl/HT202716) voor uitleg van Apple zelf.

## Ik heb problemen met het casten, wat moet ik doen? Controleer of het apparaat vanaf waar je wilt casten op hetzelfde WiFi netwerk zit als je Chromecast en/of Apple TV. Is dat al het geval? Ververs de pagina waarop de stream te zien is in je browser en start daarna je Chromecast en/of Apple TV opnieuw op en probeer het nogmaals.

## Kan ik de browser van mijn TV zelf gebruiken om de stream te bekijken? Dit is mogelijk, mits uw televisie dit ondersteunt. Hoe nieuwer de TV, hoe groter de kans dat dit werkt. Let er uiteraard wel op dat u geen typefout maakt bij het overtypen van de toegangscode.

## Kan ik de unieke link doorsturen naar anderen? Dat kan, maar heeft geen zin. De stream is namelijk maar vanaf 1 device tegelijkertijd te bekijken. Wij adviseren dan ook om de link NIET door te sturen naar iemand anders, als u tenminste zelf ook van de voorstelling wilt genieten.

## Kan ik de stream vanuit het buitenland bekijken? Ja, ook vanuit het buitenland kan de stream worden bekeken.

## Met hoeveel apparaten kan tegelijkertijd gekeken worden?

Tegelijkertijd kan er met één unieke code op één apparaat gekeken worden. Wel is het mogelijk om van apparaat te wisselen tijdens de stream, maar tegelijkertijd zal er slechts één apparaat tegelijkertijd actief mogen zijn.

## Mag ik de livestream opnemen? Dit is ten strengste verboden.

## Kan ik de livestream pauzeren of terugspoelen? Dat kan, maar dit raden wij af. Een livestream is niet ‘on demand’. Op het moment dat u de livestream pauzeert of terugspoelt, stopt de livestream nog altijd op het moment dat de voorstelling eindigt. Hierdoor mist u dus een gedeelte aan het einde van de voorstelling. Hetzelfde geldt als u later inschakelt. U kunt dan niet meer de volledige stream zien.

## Is er tijdens de livestream hulp op afstand voor (technische) vragen?

Dat kan door een mail te sturen aan [productie@deschalm.com](mailto:productie@deschalm.com).

## Wat moet ik doen als ik mijn unieke link en/of toegangscode niet kan vinden? De unieke link wordt direct na ontvangst van uw betaling, direct per e-mail verzonden. Geen mail ontvangen/ Controleer uw spam / ongewenste mail folder. Neem contact op met [reserveringen@deschalm.com](mailto:reserveringen@deschalm.com) indien u de mail onverhoopt kwijt bent geraakt.

## Wanneer ontvang ik de link om de livestream te bekijken? De unieke link wordt direct na ontvangst van uw betaling, direct per e-mail verzonden. Geen mail ontvangen/ Controleer uw spam / ongewenste mail folder. Neem contact op met [reserveringen@deschalm.com](mailto:reserveringen@deschalm.com) indien u de mail onverhoopt kwijt bent geraakt.

## Wat moet ik doen als mijn code ongeldig blijkt te zijn? Heeft u op de link doorgeklikt vanuit uw order e-mail? De code wordt dan automatisch voor u ingevuld. Lukt dit niet en heeft u handmatig de code ingevoerd? Controleer goed of u geen typefout gemaakt heeft. Lukt het nog steeds niet, neem dan contact op met [reserveringen@deschalm.com](mailto:reserveringen@deschalm.com)