

Часто задаваемые вопросы о смарт-терминале

1 Где находится инструкция по использованию смарт-терминала?

Инструкцию по использованию смарт-терминала вы [здесь](#).

2 Смарт-терминал и смарт-устройство больше не соединены между собой, и приложение смарт-терминала спрашивает: «Включен ли смарт-терминал?», хотя терминал включен.

В данном случае проблема в Bluetooth-соединении между смарт-терминалом и смарт-устройством. Необходимо вновь привязать терминал по Bluetooth к устройству (см. раздел «Настройка смарт-терминала» в инструкции к терминалу). Для входа в меню терминала введите код «0000» и нажмите зелёную кнопку на клавиатуре терминала (введённые числа на экране терминала не отображаются).

3 Приложение смарт-терминала высвечивает красную надпись «Терминал не установлен».

Необходимо произвести первичную настройку смарт-терминала через банковское приложение Swedbank, в соответствии с инструкцией (см. раздел «Настройка смарт-терминала»).

4 Наиболее распространенные коды ошибок/сообщений об ошибках и возможные решения:

- **«Ошибка соединения, код 1004/1006/1602/1603»** – проблема с интернет-соединением в смарт-устройстве, попробуйте использовать другое интернет-соединение.
- **«Alert Irruption/Ошибка безопасности»** – терминал перешёл в безопасный режим. Обычно это случается при повреждении терминала (от удара или попадания жидкости). Свяжитесь с AS “Hansab”, чтобы согласовать ремонт смарт-терминала.
- **«Данные терминала не совпадают с данными приложения»** – приложение смарт-терминала отображает такое сообщение в случае, если терминал пытаются настроить с использованием данных другого продавца, которые не совпадают с уже введенным в смарт-терминал данными. В этом случае следует предварительно удалить старые/другие данные из смарт-терминала, чтобы можно было настроить терминал с использованием новых данных (см. раздел «Отсоединение терминала от телефона» в инструкции к терминалу).

Уведомление **Пояснение кода словами**

1xx

Если терминал отображает код, который начинается на 1, совершить платёж с помощью данной карты невозможно. Карту необходимо вернуть клиенту.

- 100** Платёж недействителен
- 101** Истёк срок действия карты
- 102** Возможное мошенничество – поддельная карта
- 104** Использование карты ограничено
- 105** Свяжитесь со службой поддержки клиентов по телефону 6 132 300
- 107** Свяжитесь со службой поддержки клиентов по телефону 6 132 300
- 109** Несуществующий продавец Свяжитесь со службой поддержки клиентов по телефону 6 132 300
- 110** Неверная сумма (слишком большая)
- 111** Ошибка в данных карты
- 112** Для осуществления платежа требуется PIN-код
- 116** Недостаточно средств на счёте
- 118** Неизвестная карта
- 119** Данной карте операция не разрешена
- 120** Данному терминалу операция не разрешена
- 121** Сумма превышает лимит
- 125** Использование карты запрещено

2xx

Если терминал отображает код, который начинается на 2, произошло неправильное использование карты/ злоупотребление. Платёж не может быть выполнен. По возможности карту следует изъять.

- 200** Платёж недействителен
- 201** Истёк срок действия карты
- 202** Возможное мошенничество – поддельная карта
- 203** Недействительная карта
- 204** Использование карты ограничено
- 205** Вызовите полицию
- 208** Карта утеряна
- 209** Карта украдена
- 210** Поддельная карта

9xx

Если терминал отображает код, который начинается на 9, произошла системная ошибка, препятствующая выполнению платежа. Рекомендуем обратиться в службу поддержки клиентов по телефону 6 132 300.

- 902** Ошибка формата сообщения авторизации
- 903** Ошибка системы. Свяжитесь со службой поддержки клиентов по телефону 6 132 300
- 904** Ошибка формата
- 905** Нет ответа от эмитента карты
- 906** Ошибка системы
- 907** Нет ответа от эмитента карты
- 908** Неизвестная карта
- 909** Ошибка системы
- 910** Ошибка системы
- 911** Нет ответа от эмитента карты
- 913** Многократная попытка платежа
- 939** Несуществующий продавец Свяжитесь со службой поддержки клиентов по телефону 6 132 300

- 5 При первичной настройке смарт-терминала через приложение Swedbank не удается осуществить автоматическую настройку (смарт-терминал зависает или на каком-то этапе выдает сообщение об ошибке, то есть не может завершить настройку).**

Перезагрузите смарт-терминал и смарт-устройство и начните настройку заново. Если ошибка повторяется, попробуйте использовать другое интернет-подключение в смарт-устройстве (если подключён Wi-Fi, то попробуйте использовать мобильный интернет и наоборот). Основной причиной неудачи при настройке смарт-терминала также может быть использование сети Wi-Fi с установленной повышенной защитой.

- 6 Смарт-терминал завис и ни на что не реагирует – как его перезагрузить?**

Для модели Link/2500 – нажмите и удерживайте одновременно желтую кнопку, а также клавишу «-», которая находится слева от зеленой.

Для модели iCMP – нажмите и удерживайте одновременно желтую кнопку, а также клавишу «#», которая находится слева от зеленой.

- 7 Как начать использовать смарт-терминал с новым смарт-устройством?**

В данном случае выполните первичную настройку терминала на новом смарт-устройстве (см. раздел «Настройка смарт-терминала» в инструкции к терминалу).

- 8 У работника, который будет использовать смарт-терминал, нет учётной записи в приложении Swedbank. Как подключить смарт-терминал к смарт-устройству работника?**

Для использования смарт-терминала работнику нет необходимости иметь личный счёт или доступ к счёту бизнес-клиента Swedbank. Первичную настройку должен выполнить законный представитель предприятия. Впоследствии использование смарт-терминала осуществляется через приложение смарт-терминала (авторизация в интернет-банк в дальнейшем не требуется).

- 9 Что делать, если деньги не поступили на счет предприятия?**

Проверьте раздел информации смарт-терминала на наличие неотправленных платежей. При их наличии, отправьте платежи в банк, нажав на клавишу «Отправить платежи». После отправления платежей в банк, деньги поступят на расчётный счёт предприятия не позднее, чем в течение 2 рабочих дней.

Дополнительную информацию смотрите в разделе «Поступление денег на расчётный счёт» в инструкции к терминалу.

10 На сколько хватает заряда аккумулятора смарт-терминала?

При активном использовании смарт-терминала от аккумулятора, заряд выдерживает не менее половины рабочего дня. Длительность работы смарт-терминала от аккумулятора зависит от множества факторов: количество платежей, длительности активного соединения со смарт-устройством, длительности использования приложения смарт-терминала на смарт-устройстве.

11 Длительность гарантии и возможность возврата смарт-терминала.

Гарантия на смарт-терминал составляет 1 год. Согласно действующему в Эстонской Республике Закону о защите прав потребителей, вы можете вернуть приобретенный в интернет-магазине смарт-терминал в течение 14 дней. Отсчет 14 дней начинается со дня доставки товара. Возвращаемый товар должен не иметь следов использования и находиться в оригинальной упаковке.

12 Что делать, если приложение смарт-терминала (Swedbank Smart Terminal) не получается найти в Google Play или Apple App Store?

Сначала убедитесь, что в сведениях учётной записи пользователя Google Play или Apple App Store верно указана страна: Латвия, Литва или Эстония. Если выбрана другая страна, то в магазине будет отображаться сообщение «Недоступно в вашей стране» и установить приложение не получится.

Если в качестве региона учётной записи страна указана верно, но вы по-прежнему не можете найти приложение смарт-терминала, проверьте совместимость вашего смарт-устройства и установленной версии программного обеспечения с приложением.

13 Что делать, чтобы использовать смарт-терминал в другом предприятии?

Сперва удалите со смарт-терминала имеющиеся данные договора предприятия. Это можно сделать самостоятельно, договор данного предприятия еще активен в банке. Более подробную информацию смотрите в разделе «Отсоединение терминала от телефона» в инструкции к терминалу.

Настройку смарт-терминала (см. раздел «Настройка смарт-терминала» в инструкции к терминалу) для нового предприятия можно выполнить после того, как только в банке для него будет заключен и активирован договор.

Обратите внимание! Если договор имеющегося предприятия был закрыт в банке до того, как данные были удалены со смарт-терминала, самостоятельно удалить их более не получится. В данном случае необходимо обратиться в сервисный центр AS "Hansab" по адресу: Tallinn, Keevise 11.