

Nutiterminali korduma kippuvad küsimused

1 Kus asub nutiterminali kasutusjuhend?

Nutiterminali kasutusjuhendi leiad [siit](#).

2 Nutiterminal ja nutiseade ei ühendu enam omavahel ning nutiterminali äpp küsib “Kas nutiterminal on sisse lülitatud?”, kuigi terminal on sees.

Sellisel juhul on probleem nutiterminali ja nutiseadme vahelises bluetooth ühenduses. Vajalik on teha uuesti seadmete omavaheline bluetoothi sidumine (vt nutiterminali juhendist peatükk „Terminali seadistamine“). Terminali menüüsse sisenemiseks sisesta kood 0000 ja vajuta rohelist klahvi (numbrit 0 terminal ekraanile ei kuva).

3 Nutiterminali äpp kirjutab punaselt “Terminal ei ole seadistatud”.

Nutiterminal vajab uuesti esmaseadistamist läbi Swedbanki äpi vastavalt nutiterminali juhendile (peatükk „Terminali seadistamine“).

4 Enamlevinumad veakoodid/veateated ja lahendused:

- **Ühenduse viga, kood 1004/1006/1602/1603** – internetiühenduse probleem nutiseadmes, proovi mõnda muud internetiühendust (kui kasutusel oli Wifi, siis võid proovida mobiilset internetti ning vastupidi).
- **Alert Irruption/Turvaprobleem** – terminal on turvarežiimi läinud. Tavaliselt juhtub, kui terminal on kahjustada saanud (põrutamine, vedelikukahjustus). Korda saamiseks võta ühendust Hansabiga ja lepi aeg kokku, et terminal ära parandada.
- **Terminali andmed pole samad, mis nutiterminali andmed** – nutiterminali äpp kuvab seadistamisel sellist veateadet juhul, kui terminali proovitakse seadistada lepingu andmetega, mis ei vasta nutiterminalis olevate lepingu andmetega. Sellisel juhul eemalda enne nutiterminalist vanad/teised andmed, et terminali saaks uute andmetega seadistada (vt nutiterminali juhend peatükk „Terminali ja telefoni lahtiühendamine“).

Teade Koodi sõnaline selgitus

1xx

Kui terminal trükib koodi, mis algab numbriga 1, ei saa selle kaardiga tehingut teostada. Kaart tuleb kliendile tagastada.

- 100 Tehing kehtetu
- 101 Aegunud kaart
- 102 Võimalik kaardipettus
- 104 Piirangutega kaart
- 105 Võta ühendust klienditoe telefonil 6 132 300
- 107 Võta ühendust klienditoe telefonil 6 132 300
- 109 Vale müüja. Võta ühendust klienditoe telefonil 6 132 300
- 110 Vale summa (liiga suur)
- 111 Viga kaardi andmetes
- 112 Tehinguks on nõutav PIN-kood
- 116 Arvel pole piisavalt raha
- 118 Tundmatu kaart
- 119 Tehing pole kaardile lubatud
- 120 Tehing pole terminalile lubatud
- 121 Summa ületab limiiti
- 125 Kaardi kasutamine keelatud

2xx

Kui terminal trükib koodi, mis algab numbriga 2, on tegemist kaardi kuritarvitamisega. Tehingut teostada ei saa. Kaart tuleb võimalusel konfiskeerida.

- 200 Tehing kehtetu
- 201 Aegunud kaart
- 202 Kaardipettus
- 203 Kehtetu kaart
- 204 Piirangutega kaart
- 205 Kutsu politsei
- 208 Kaotatud kaart
- 209 Varastatud kaart
- 210 Võltsitud kaart

9xx

Kui terminal trükib koodi, mis algab numbriga 9, on tegemist süsteemi-veaga, mis takistab tehingu teostamist. Soovitame ühendust võtta klienditoe telefonil 6 132 300.

- 902 Autoriseerimisteate formaadi viga
- 903 Süsteemi viga.
Võta ühendust klienditoe telefonil 6 132 300
- 904 Formaadi viga
- 905 Kaardi väljaandjalt ei tulnud vastust
- 906 Süsteemi viga
- 907 Kaardi väljaandjalt ei tulnud vastust
- 908 Tundmatu kaart
- 909 Süsteemi viga
- 910 Süsteemi viga
- 911 Kaardi väljaandjalt ei tulnud vastust
- 913 Mitmekordne tehing
- 939 Vale müüja.
Võta ühendust klienditoe telefonil 6 132 300

5 Esmasel nutiterminali seadistamisel läbi Swedbanki äpi ei õnnestu automaatne seadistamine (nutiterminal hangub või annab veateate mõne etapi juures ehk ei tee seadistust lõpuni).

Tee terminalile ja telefonile restart ning alusta seadistusega uuesti. Kui viga kordub, proovi mõnda muud internetiühendust nutiseadmes (kui kasutusel oli Wifi, siis võid proovida mobiilset internetti ning vastupidi). Nutiterminali seadistamise peamiseks ebaõnnestumise põhjuseks võib olla ka tugevalt turvatud Wifi võrk.

6 Nutiterminal hangus ja ei reageeri millelegi- kuidas teha restarti?

Mudel Link/2500- väljalülitamiseks vajuta ja hoi samaaegselt all kollast nuppu ja rohelist nupu kõrval olevat "-" klahvi.

Mudel iCMP- väljalülitamiseks vajuta ja hoi samaaegselt all kollast nuppu ja rohelist nupu kõrval olevat "#" klahvi.

7 Kuidas hakata nutiterminali kasutama uue nutiseadmega?

Sellisel juhul tee uuesti terminali esmaseadistamine (Vt nutiterminali juhendist peatükk „Terminali seadistamine“).

8 Töötajal, kes hakkab terminali kasutama, pole Swedbankis kontot. Kuidas saada nutiterminal tööle läbi töötaja telefoni?

Töötajal ei ole vaja nutiterminali kasutamiseks omada Swedbankis kontot ega ligipääsu ettevõtte ärikliendikontole. Esmane seadistamine tuleb teha ettevõtte seaduslikul esindajal. Hiljem saab nutiterminali kasutama hakata avades nutiterminali äpi (internetipanka sisselogimist enam ei toimu).

9 Mida teha kui raha pole ettevõtte kontole laekunud?

Kontrolli, kas terminalis infonupu all on saatmata tehingud. Kui jah, tuleb tehingud pank saata. Peale tehingute saatmist laekub raha ettevõtte kontole hiljemalt 2 tööpäeva jooksul. Vaata lisainfot nutiterminali juhendist peatükk „Raha laekumine kontole“.

10 Kaua kestab nutiterminali aku?

Nutiterminali aktiivsel kasutamisel ilma laadimiseta kestab aku vähemalt pool tööpäeva. Nutiterminali aku kestvus sõltub mitmest asjaolust: tehingute arv, aktiivne ühenduses olek nutiseadmega, nutiterminali äpi avatud olek nutiseadmes.

11 Kauga kestab garantii ja kuidas toimub nutiterminali tagastamine?

Nutiterminali garantii on 1 aasta. Vastavalt Eestis kehtivale Võlaõigusseadusele saad e-poest tellitud nutiterminali 14 päeva jooksul tagastada. 14 päeva algab päevast, mil kaup on kohale toimetatud. Tagastatav nutiterminal peab olema kasutamata ja originaalpakendis. Täpsema info leiad Hansab AS koduleheküljelt ostujuhisest: www.hansab.ee/et/ostujuhis.

12 Mida teha kui nutiterminali äpp (Swedbank Smart Terminal) ei ole leitav Google Play/Apple App Store'ist?

Esmalt kontrolli, kas Google Play või Apple App Store'i kasutajakonto regioon on Eesti (kui on valitud muu riik, siis ei ole äpp leitav või tuleb teade „Rakendus ei ole teie regioonis saadaval“). Kui konto regiooniks on valitud Eesti ja nutiterminali äpp ei ole endiselt leitav, siis kontrolli kas äpp ühildub sinu telefoni ja tarkvara versiooniga.

13 Mida teha, et hakata nutiterminali kasutama uue ettevõtte alt?

Esmalt eemalda nutiterminalist olemasoleva ettevõtte lepingu andmed. Seda saad ise teha, kuni antud ettevõtte leping on pangas veel aktiivne. Täpsema info andmete eemaldamise kohta leiad nutiterminali juhendis peatükis „Terminali ja telefoni lahtiühendamine“.

Nutiterminali seadistamist (vt nutiterminali juhendis peatükk „Terminali seadistamine“) uuele ettevõttele saad teha pärast seda, kui uuele ettevõttele on pangas leping sõlmitud ja see on aktiivne.

NB! Kui olemasoleva ettevõtte leping suleti pangas enne, kui nutiterminalist andmed eemaldati, pole ise enam võimalik terminali ja telefoni lahti ühendada. Sellisel juhul tuleb minna Hansab AS hoolduskeskusesse (Tallinn, Keevise 11), kus tehnikud teostavad lahtiühendamise tasuta teenusena.

Hinnakirja leiad Hansabi kodulehelt: www.hansab.ee/et/teenuste-hinnakiri.