

Biežāk uzdotie jautājumi par mini termināli

1 Kur var atrast mini termināļa lietotāja rokasgrāmatu?

Mini termināļa lietotāja rokasgrāmatu varat atrast [šeit](#)

2 Mini terminālis un viedierīce vairs nesavienojas, un mini termināļa lietotnē tiek parādīts jautājums “Vai mini terminālis ir ieslēgts?”, kaut terminālis ir ieslēgts.

Šajā gadījumā problēma ir Bluetooth savienojumā starp mini termināli un viedierīci. Ierīces ir no jauna jāsavieno, izmantojot Bluetooth (skatiet mini termināļa rokasgrāmatas sadaļu “Termināļa iestatīšana”). Lai ieietu termināļa izvēlnē, ievadiet kodu 0000 un nospiediet zaļo taustiņu (cipars 0 termināļa ekrānā neparādās).

3 Mini termināļa lietotne ar sarkaniem burtiem vēsta “Terminālis nav iestatīts”.

No jauna jāveic sākotnējā mini termināļa iestatīšana, izmantojot Swedbank bankas lietotni saskaņā ar mini termināļa norādījumiem (nodaļa “Termināļa iestatīšana”).

4 Biežāk sastopamie kļūdu kodi/kļūdu paziņojumi un risinājumi:

- **“Savienojuma kļūda, kods 1004/1006/1602/1603”** – problēma ar interneta savienojumu viedierīcē; izmēģiniet citu interneta savienojumu.
- **“Alert Irruption / Drošības traucējums”** – terminālis ir ieslēdzis drošo režīmu. Parasti tas notiek, ja terminālis ir bojāts (trieciens, šķidrums izraisīts bojājums). Lai to novērstu, sazinieties ar Hansab un vienojieties par termināļa remonta laiku.
- **“Termināļa dati nav vienādi ar mini termināļa datiem”** – šādu kļūdas paziņojumu mini termināļa lietotne rāda iestatīšanas laikā, ja tiek mēģināts iestatīt termināli ar tādiem līguma datiem, kas neatbilst mini terminālī esošajiem līguma datiem. Tādā gadījumā vispirms izdzēsiet vecos/citus datus no mini termināļa, lai termināli varētu iestatīt ar jaunajiem datiem (skatiet mini termināļa rokasgrāmatas sadaļu “Termināļa un tālruņa atvienošana”).

Paziņojums **Koda skaidrojums vārdiem**

1xx

Ja terminālis uzrāda kodu, kas sākas ar 1, veikt darījumu ar doto karti nav iespējams. Karte ir jāatdod klientam.

- 100 Darījums nav derīgs
- 101 Kartei beidzies derīguma termiņš
- 102 Aizdomas par krāpšanu – viltota karte
- 104 Kartes lietošana ir ierobežota
- 105 Sazinieties ar Klientu atbalsta centru pa tālruni 67 357 057
- 107 Sazinieties ar Klientu atbalsta centru pa tālruni 67 357 057
- 109 Neesošs tirgotājs. Sazinieties ar Klientu atbalsta centru pa tālruni 67 357 057
- 110 Nepareiza summa (pārāk liela)
- 111 Kļūdaini kartes dati
- 112 Darījuma izpildei ir nepieciešams PIN kods
- 116 Kontā nepietiek naudas līdzekļu
- 118 Nezināma karte
- 119 Darījums ar šo karti nav atļauts
- 120 Darījums nav atļauts terminālim
- 121 Summa pārsniedz limitu
- 125 Kartes izmantošana ir aizliegta

2xx

Ja terminālis uzrāda kodu, kas sākas ar 2, ir veikta kartes nepareiza / ļaunprātīga izmantošana. Darījumu veikt nav iespējams. Karte pēc iespējas jākonfiscē.

- 200 Darījums nav derīgs
- 201 Kartei beidzies derīguma termiņš
- 202 Aizdomas par krāpšanu – viltota karte
- 203 Karte nav derīga
- 204 Kartes lietošana ir ierobežota
- 205 Izsauciet policiju
- 208 Karte ir nozaudēta
- 209 Karte ir nozagta
- 210 Karte ir viltota

9xx

Ja terminālis uzrāda kodu, kas sākas ar 9, ir radusies sistēmas kļūda, kas neļauj veikt darījumu. Iesakām sazināties ar Klientu atbalsta centru pa tālruni 67 357 057.

- 902 Kļūda autorizācijas ziņojuma formātā
- 903 Sistēmas kļūda. Sazinieties ar Klientu atbalsta centru pa tālruni 67 357 057
- 904 Formāta kļūda
- 905 Nav atbildes no kartes izdevējistādes
- 906 Sistēmas kļūda
- 907 Nav atbildes no kartes izdevējistādes
- 908 Nezināma karte
- 909 Sistēmas kļūda
- 910 Sistēmas kļūda
- 911 Nav atbildes no kartes izdevējistādes
- 913 Vairākkārtējs darījuma mēģinājums
- 939 Neesošs tirgotājs. Sazinieties ar Klientu atbalsta centru pa tālruni 67 357 057

- 5 Kad veicat sākotnējo mini termināļa iestatīšanu, izmantojot Swedbank lietotni, automātiskā iestatīšana neizdodas (kādā iestatīšanas posmā mini terminālis “uzkaras” vai rāda kļūdas paziņojumu, tas ir, nepabeidz iestatīšanu).**

Pārstartējiet termināli un tālruni un sāciet iestatīšanu no jauna. Ja kļūda joprojām pastāv, izmēģiniet citu viedierīces interneta savienojumu (ja izmantojāt Wi-Fi, varat izmēģināt mobilo internetu, un otrādi). Galvenais iemesls, kāpēc neizdodas iestatīt mini termināli, var būt spēcīgi aizsargāts Wi-Fi tīkls.

- 6 Mini terminālis ir “uzkāries” un ne uz ko nereaģē. Kā to pārstartēt?**

Lai izslēgtu modeli Link/2500, vienlaikus nospiediet un turiet dzelteno pogu un taustiņu “-”, kas atrodas blakus zaļajai pogai.

Lai izslēgtu iCMP modeli, vienlaikus nospiediet un turiet dzelteno pogu un taustiņu “#”, kas atrodas blakus zaļajai pogai.

- 7 Kā sākt izmantot mini termināli ar jaunu viedierīci?**

Šajā gadījumā vēlreiz veiciet termināļa sākotnējo iestatīšanu (skatiet mini termināļa rokasgrāmatas sadaļu “Termināļa iestatīšana”).

- 8 Darbiniekam, kurš sāk izmantot termināli, nav konta Swedbank. Kā panākt, lai mini terminālis darbotos, izmantojot darbinieka tālruni?**

Lai izmantotu mini termināli, darbiniekam nav nepieciešams konts Swedbank vai piekļuve uzņēmuma biznesa klientu kontam. Sākotnējā iestatīšana jāveic likumīgam uzņēmuma pārstāvim. Vēlāk mini termināli var sākt izmantot, atverot mini termināļa lietotni (pieteikšanās caur internetbanku vairs nav nepieciešama).

- 9 Ko darīt, ja nauda nav ienākusi uzņēmuma kontā?**

Pārbaudiet, vai terminālī zem informācijas pogas ir nenosūtīti darījumi. Ja ir nenosūtīti darījumi, tie manuāli jānosūta bankai. Pēc darījumu nosūtīšanas nauda uzņēmuma kontā ienāks ne vēlāk kā 2 darbdienu laikā.

- 10 Cik ilgi darbojas mini termināļa akumulators?**

Ja mini terminālis tiek aktīvi izmantots bez uzlādes, akumulators darbojas vismaz pusi darba dienas. Mini termināļa akumulatora darbības laiks ir atkarīgs no vairākiem faktoriem: darījumu skaita, aktīva savienojuma ar viedierīci un atvērtas mini termināļa lietotnes viedierīcē.

11 Cik ilgi darbojas garantija un kā notiek mini termināļa atgriešana?

Mini termināļa garantija ir 1 gads. Saskaņā ar Latvijā spēkā esošo Civillikumu likumu no e-veikala pasūtīto mini termināli var atgriezt 14 dienu laikā. 14 dienas sākas ar preces piegādes dienu. Atgrieztajam mini terminālim jābūt neizmantotam un oriģinālajā iepakojumā.

Sīkāku informāciju par pirkuma noteikumiem varat atrast AS Hansab tīmekļa vietnē:
<https://www.hansab.lv/lv/pirkumu-celvedis>

12 Kas man jādara, ja nevaru atrast mini termināļa lietotni (Swedbank Smart Terminal) Google Play/Apple App store?

Vispirms pārbaudiet, vai Google Play vai Apple App store lietotāja konta reģions ir Latvija (ja tiek atlasīta cita valsts, lietotne netiks atrasta vai parādīsies ziņojums "Lietotne nav pieejama jūsu reģionā").

Ja par konta reģionu ir izvēlēta Latvija un mini termināļa lietotne joprojām nav atrasta, pārbaudiet, vai lietotne ir saderīga ar jūsu tālruni un programmatūras versiju.

13 Ko darīt, lai sāktu izmantot mini termināli jaunā uzņēmumā?

Vispirms izdzēsiet esošos uzņēmuma līguma datus no mini termināļa. To var izdarīt pats, kamēr šī uzņēmuma līgums bankā ir spēkā esošs. Sīkāku informāciju par datu dzēšanu atradīsiet mini termināļa rokasgrāmatas sadaļā "Termināļa un tālruni atvienošana".

Mini termināļa iestatīšanu jaunajam uzņēmumam (skat. mini termināļa rokasgrāmatas sadaļu "Termināļa iestatīšana") var veikt pēc tam, kad jaunajam uzņēmumam ir noslēgts līgums ar banku un tas ir stājies spēkā.

NB! Ja esošā uzņēmuma līgums bankā tiek izbeigts pirms datu dzēšanas no mini termināļa, jūs pats vairs nevarat atvienot termināli no tālruni. Tādā gadījumā dodieties uz SIA Hansab servisa centru (Rēzeknes iela 5C, Rīga, LV-1073), kur tehniķi atvienošanu veiks kā maksas pakalpojumu. Jautājumu gadījumā lūgums zvanīt pa tālruni: 67 325 550.