

Chybové hlásenia a možné HW a SW poruchy zariadenia

Obsluha – chybové hlásenia	Riešenie
Zadal som zlú sumu	Sumu zmažte žltým tlačidlom a zadajte ju znovu. Ak ste sumu už potvrdili, zrušte transakciu pomocou červeného tlačidla. Počas komunikácie s autorizačnou centrálou už nie je možné transakciu zmeniť ani zrušiť. Vykonajte storno poslednej transakcie a novú platbu zadajte so správnou sumou.
Transakcia zrušená – Min. suma: 0,05 EUR	Zadajte sumu vyššiu ako 0,04 EUR.
Transakcia zrušená – Limit transakcie prekročený	Zadajte nižšiu sumu.
Transakcia zrušená – Chyba spojenia!	Terminál je pripojený k Wi-Fi, ale nevie komunikovať s autorizačnou centrálou. Skontrolujte internetové pripojenie, reštartujte svoj Wi-Fi router. Skúste vykonať transakciu neskôr. Pre overenie pripojenia vykonajte TEST KOMUNIKÁCIE. Ak nepomôže vyššie uvedený postup V NASTAVENIACH SKONTROLUJTE METÓDU PLATBY („2 – NASTAVENIA“ → „3 – METÓDA PLATBY“). V prípade používania mPOS s Android aplikáciou musí byť nastavené „2 – ANDROID (Bluetooth)“ a v prípade samostatného používania „1 – MPOS (MANUAL)“.
Nesprávny PIN/Zákazník zadal zlý PIN	PIN je možné zmazať žltým tlačidlom a zadať znovu. Počas komunikácie s autorizačnou centrálou už nie je možné PIN zmeniť ani zrušiť. Čakajte na zamietnutie transakcie a zadajte PIN znovu. UPOZORNENIE: Po troch nesprávne zadaných PIN sa karta zablokuje!
Prekročený čas pre PIN	Zákazník nestihol zadať PIN v požadovanom čase. Zadajte PIN znovu, alebo zopakujte transakciu.
KEY EXCHANGE	Treba vykonať VÝMENU KLÚČOV v menu („1 – BANKA“ → „7 – AKTUALIZÁCIA TERMINÁLU“ → „2 – VÝMENA KLÚČOV“).
PARAMETERS - Neúspešné	Vykonajte aktualizáciu terminálu v menu („1 – BANKA“ → „7 – AKTUALIZÁCIA TERMINÁLU“ → „1 – STIAHNUTIE PARAMETROV“).
BATCH CLOSE - Neúspešné	Vykonajte uzávierku v menu („1 – BANKA“ → „6 – UZÁVIERKA“). Bol dosiahnutý denný limit pre počet transakcií. Prednastavený limit je 200 transakcií.
COMM CHECK – Neúspešné	Vykonajte test komunikácie („1 – BANKA“ → „8 – TEST KOMUNIKÁCIE“).
TERM INIT – Neúspešné	Vykonajte aktualizáciu terminálu v menu („1 – BANKA“ → „7 – AKTUALIZÁCIA TERMINÁLU“).
END OF DAY – Neúspešné	Vykonajte uzávierku v menu („1 – BANKA“ → „6 – UZÁVIERKA“).
Chyba čítania karty/Skúste inú kartu	Skúste kartu ponechať dlhšie priloženú na termináli alebo ju priložte bližšie k terminálu.
Prosím použite iba jednu kartu	Skontrolujte, či sa v blízkosti karty nenachádza iná karta. Prikladajte vždy iba jednu kartu.
Súčty nesúhlasia	Zoznam transakcií v termináli a v banke sa nezhoduje. Preverte si údaje v banke v nasledujúci pracovný deň.
Chyba odoslania/prijatia/čítania dát!	Terminál sa nevie aktualizovať alebo komunikovať s TMS. Skontrolujte kvalitu internetového pripojenia. Vykonajte TEST KOMUNIKÁCIE.

Čas hesla uplynul/Heslo nezadané/Nesprávne heslo/Heslo sa nezhoduje	Pri zadávaní hesla došlo k chybe alebo uplynul čas potrebný na zadanie hesla. Skúste znovu zadať správne heslo.
Chyba MAC kľúča/Chybný kľúč	Pracovné kľúče sa nezhodujú. Terminál sa automaticky spojí s autorizačnou centrálou a vyžiada si aktualizáciu pracovných kľúčov. Aktualizáciu kľúčov je taktiež možné spustiť manuálne v menu („1 – BANKA“ → „7 – AKTUALIZÁCIA TERMINÁLU“ → „2 – VÝMENA KLÚČOV“).
Chybný formát čísla	Skontrolujte správnosť zadaného telefónneho čísla.
Nedá sa bezkontaktné	Použite čítačku čipov alebo magnetického prúžku.
Vykonajte uzávierku dňa!	Aktualizácia terminálu a niektoré operácie sú možné až po vykonaní uzávierky dňa. Vykonajte uzávierku („1 – BANKA“ → „6 – UZÁVIERKA“) a skúste znovu.
Nie je možné realizovať transakciu bezkontaktné	Použite čítačku čipov alebo magnetického prúžku.
Uzávierku je potrebné vykonávať denne	Uzávierku je potrebné vykonať denne spolu s uzávierkou registračnej pokladne. Celková suma platieb kartou z pokladne a terminálu by sa mala zhodovať.

Problém pri aktivácii	Riešenie
Terminál je pripojený k Wi-Fi ale nekomunikuje	<p>Treba vykonať TEST KOMUNIKÁCIE („1 – BANKA“ → „8 – TEST KOMUNIKÁCIE“). Ak je test neúspešný, reštartujte svoj Wi-Fi router a terminál. Ak reštart nepomôže, skúste v menu („2 – NASTAVENIA“ → „1 – PRIPOJENIE“ → „1 – WIFI“) vyhľadať dostupné Wi-Fi siete a prihláste sa znova do svojej Wi-Fi siete. Ak nebudú nájdené žiadne siete, alebo sa terminál nedokáže pripojiť k vašej Wi-Fi sieti, obráťte sa na správcu vašej siete. Skontrolujte svoj Wi-Fi router a nastavenia zabezpečenia. Terminál nie je možné pripojiť k verejnej alebo inak nezabezpečenej Wi-Fi sieti. Kompatibilita so všetkými Wi-Fi routermi nie je zaručená.</p> <p>Podporované typy zabezpečenia: <i>WPA2 + AES,</i> <i>WPA + AES,</i> <i>WPA + TKIP/AES,</i> <i>WPA + TKIP.</i></p> <p>Nepodporované typy zabezpečenia: <i>WEP,</i> <i>Open Network (no security).</i></p>
Zabudnuté Admin heslo	Ak bol dodržaný postup aktivácie terminálu a heslo bolo zmenené po pripojení do Wi-Fi siete, treba kontaktovať HELP DESK a nahlásiť zabudnutie hesla.

Poruchy SW	Riešenie
Po zapnutí ostane zobrazené logo FLYPOS a zariadenie sa nespustí	Vypnite terminál podržaním klávesy pre zapnutie po dobu 10 sekúnd. Znovu zapnite.
Terminál mrzne, nereaguje	Vypnite terminál podržaním klávesy pre zapnutie po dobu 10 sekúnd. Znovu zapnite.

Poruchy HW	Riešenie
Terminál nejde zapnúť	Batéria je pravdepodobne vybitá. Pripojte terminál k napájaciemu zdroju. Počkajte aspoň 5 minút a skúste znova.
Displej svieti na bielo, nezobrazuje nič	Skúste vypnúť a zapnúť terminál. Ak sa chyba opakuje, pravdepodobne sa jedná o chybu HW, zariadenie je potrebné vymeniť.
Terminál sa nenabíja	Ak sa terminál nenabíja po pripojení pribaleného napájacieho zdroja, skúste terminál pripojiť na ľubovoľnú microUSB nabíjačku. V prípade, že je chybný napájací zdroj alebo terminál, obráťte sa na HELP DESK a nahláste poruchu.
Terminál sa rýchlo vybíja	Reštartujte terminál. Skúste terminál niekoľkokrát úplne vybiť a nabiť.
Klávesnica nereaguje	Reštartujte terminál podržaním tlačidla ZAP/VYP.
Niektoré klávesy nereagujú	Reštartujte terminál podržaním tlačidla ZAP/VYP.
Terminál nečíta čipové karty	Vizuálne skontrolujte čítačku čipových kariet, či sa v nej nenachádza nečistota. Nečistotu odstráňte a reštartujte terminál. Nikdy nezasahujte kovovým, alebo ostrým predmetom do čítačky, môže dôjsť k poškodeniu a znefunkčneniu terminálu. Na čistenie používajte výhradne čistiace karty na to určené.
Terminál nečíta magnetický prúžok	Vizuálne skontrolujte čítačku magnetických prúžkov, či sa v nej nenachádza nečistota. Nečistotu odstráňte a reštartujte terminál.
Nie je možné vykonať bezkontaktnú transakciu	Skontrolujte stav nabitia batérie. Ak je batéria vybitá, nabite ju, inak reštartujte terminál. Skontrolujte, či má daná karta povolené bezkontaktné platby.
Terminál sa nevie pripojiť k Wi-Fi	1. Reštartujte svoj Wi-Fi router a mPOS. 2. Ak reštart nepomôže, skúste v menu („2 – NASTAVENIA“ → „1 – PRIPOJENIE“ → „1 – WIFI“) vyhľadať dostupné Wi-Fi siete a prihláste sa znova do svojej Wi-Fi siete. 3. Ak nebudú nájdené žiadne siete alebo sa terminál nedokáže pripojiť k vašej Wi-Fi sieti, obráťte sa na správcu svojej siete. Skontrolujte Wi-Fi router a nastavenia zabezpečenia. Terminál nie je možné pripojiť k verejnej alebo inak nezabezpečenej Wi-Fi sieti.
Terminál sa nedá nájsť pomocou bluetooth	Skontrolujte nastavenie metódy platby v menu („2 – NASTAVENIA“ → „3 – METÓDA PLATBY“). Musí byť zvolená metóda „2 – ANDROID (Bluetooth)“. Reštartujte terminál.
Terminál mrzne pri používaní	Reštartujte terminál. Ak reštart nepomôže, skontrolujte stav terminálu, či nie je mechanicky poškodený, alebo nebol vystavený nadmernej vlhkosti.
Zariadenie je mechanicky poškodené	Ak je mechanicky poškodené a nie je možné ho používať bežným spôsobom, vypnite ho a nepoužívajte, poruchu ohláste na HELP DESK.
Zariadenie je vyduté	Vydutie krytu terminálu môže byť spôsobené poškodenou batériou. Tá môže byť poškodená mechanicky alebo nesprávnym dodržiavaním starostlivosti o batériu. Terminál vypnite a nepoužívajte, poruchu ohláste na HELP DESK.

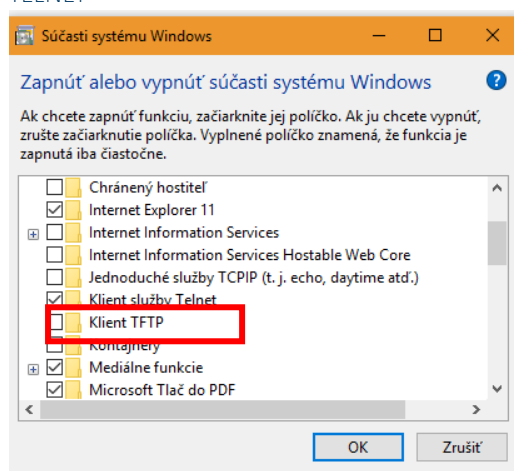
Odporúčania pre správcov sietí u obchodníkov

Terminál komunikuje s autorizačnou centrárou a TMS (Terminal management system) na IP adresách a portoch:

HOST	IP adresa	PORT	POPIS
HOST 1	195.228.25.69	6600	BASE24 – SIA CE – Autorizačná centrára HOST 1
HOST 2	91.120.27.197	6601	BASE24 – SIA CE – Autorizačná centrára HOST 2
TMS	192.28.72.179	7007	TMS – Aktualizácia parametrov, SMS a E-Mail potvrdenky

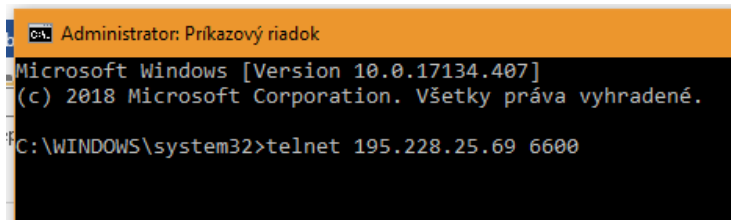
Problém s pripojením	Odporúčanie pre správcu siete
Podporované typy zabezpečenia: <i>WPA2 + AES</i> <i>WPA + AES</i> <i>WPA + TKIP/AES</i> <i>WPA + TKIP</i>	Ak terminál nevie nájsť Wi-Fi sieť pokúste sa zmeniť spôsob šifrovania vašej Wi-Fi siete. Použite iný z podporovaných typov zabezpečenia. Vyhľadajte dostupné Wi-Fi siete znova.
Nepodporované typy zabezpečenia: <i>WEP</i> <i>Open Network (no security)</i>	Terminál sa z bezpečnostných dôvodov nedokáže pripojiť na nezabezpečené Wi-Fi siete.
Terminál je pripojený k Wi-Fi ale nekomunikuje	Treba vykonať TEST KOMUNIKÁCIE („1 – BANKA“ → „8 – TEST KOMUNIKÁCIE“). Ak je test neúspešný, reštartujte Váš Wi-Fi router a terminál. Ak reštart nepomôže, skúste v menu („2 – Nastavenia“ → „1 – Pripojenie“ → „1 – WIFI“) vyhľadať dostupné Wi-Fi siete a prihláste sa znova do vašej Wi-Fi siete. Ak nebudú nájsť žiadne siete, alebo sa terminál nedokáže pripojiť k vašej Wi-Fi sieti, skontrolujte Váš Wi-Fi router a nastavenia zabezpečenia. Terminál nie je možné pripojiť k verejnej alebo inak nezabezpečenej Wi-Fi sieti. Kompatibilita so všetkými Wi-Fi routermi nie je zaručená.
FIREWALL – blokované porty	Skontrolujte nastavenie firewallu či nie sú zablokované porty 6600, 6601 a 7007. Ak sú blokované, povoľte ich.
Test komunikácie a otvorenia portov	Vykonajte TELNET na HOST 1 alebo HOST 2 Postup: <ul style="list-style-type: none"> - Z ľubovoľného PC pripojeného do rovnakej LAN vykonajte TELNET pomocou príkazu „telnet 195.228.25.69 6600 (Obrázok 2) - Odpoveď bude prázdne okno (Obrázok 3) - Ak je príkaz „telnet“ neznámy, treba túto funkciu povoliť v súčiastiach systému Windows (Obrázok 1) - PING NIE JE POVOLENÝ!
Test pomocou iného Access pointu	Otestujte pripojenie pomocou zdieľaného pripojenia z mobilného telefónu alebo inej Wi-Fi siete. Preveríte tak či terminál dokáže komunikovať cez inú Wi-Fi sieť. Ak je terminál schopný komunikovať z inej Wi-Fi siete a z vašej nie, obráťte sa na dodávateľa Vášho internetového pripojenia.

TELNET



Obrázok 1

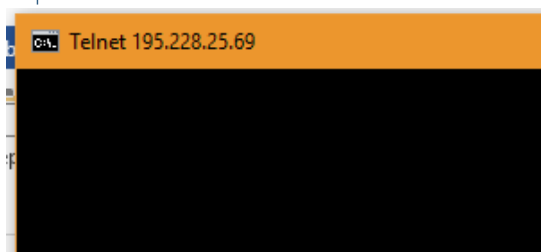
1. Spustíte príkazový riadok (stlačte klávesu Win (symbol Windows) a napíšete cmd)
2. Otvorte aplikáciu Príkazový riadok.
3. Napíšete príkaz: telnet 195.228.25.69 6600
4. Stlačte enter



```
C:\> Administrator: Príkazový riadok
Microsoft Windows [Version 10.0.17134.407]
(c) 2018 Microsoft Corporation. Všetky práva vyhradené.
C:\WINDOWS\system32>telnet 195.228.25.69 6600
```

Obrázok 2

Odpoveď bude otvorená relácia TELNET



```
C:\> Telnet 195.228.25.69
```

Obrázok 3

V prípade, že sa chybu nepodarilo odstrániť popísaným spôsobom, terminál vypnite, nepoužívajte ho a obráťte sa na HELPDESK:

Technické otázky ohľadne prevádzky alebo servisu
Kontaktné centrum ČSOB:
0850/111 777
helpdeskeb@csob.sk

Otázky ohľadne transakcií a ich zúčtovania:
akceptaciakariet@csob.sk