



Komunikaty błędów wyświetlane w aplikacji mobilnej Paymax

Komunikat błędu	Co to oznacza?	Co zrobić?
Niesprecyzowany błąd.	Wystąpił błąd w trakcie przetwarzania transakcji lub w komunikacji z PIN-Padem.	Spróbuj ponownie przeprowadzić transakcję. W przypadku powtarzającego się błędu skontaktuj się z biurem obsługi klienta.
Brak połączenia z PIN-Padem. / Błąd komunikacji z PIN-Padem.	Wystąpił błąd podczas komunikacji pomiędzy telefonem/tabletem a PIN-Padem.	Sprawdź: <ol style="list-style-type: none">1. Czy PIN-Pad jest włączony.2. Czy masz włączony Bluetooth na swoim telefonie/tablecie.3. Sprawdź, czy data i czas w Twoim smartfonie są poprawnie skonfigurowane (najlepiej w ustawienia automatycznej konfiguracji czasu) <p>Jeśli powyższe warunki są spełnione, a problem dalej występuje wyłącz PIN-Pad, a następnie włącz go ponownie i spróbuj jeszcze raz.</p>
PIN-Pad nie może być użyty lub jest nieaktywny.	Brak możliwości przeprowadzenia transakcji ze względu na niewłaściwy status PIN-Pada.	<ol style="list-style-type: none">1. Aby dokonać transakcji PIN-Pad musi mieć status aktywny. Informacje o aktywacji PIN-Pada otrzymasz na adres e-mail.2. Jeśli wcześniej aktywnie wykorzystywałeś PIN-Pad - skontaktuj się z biurem obsługi klienta w celu weryfikacji statusu PIN-Pada.
Brak aktywnego PIN-Pada. Dodaj nowy PIN-Pad.	Brak aktywnego PIN-Pada uniemożliwia przeprowadzenie transakcji.	<ol style="list-style-type: none">1. W ustawieniach aplikacji dodaj nowy PIN-Pad.2. Jeśli PIN-Pad którego używasz nie jest oznaczony jako domyślny, zmień to w następujący sposób:<ul style="list-style-type: none">• Przytrzymaj przez kilka sekund numer PIN-Pada którego używasz na liście urządzeń• W oknie dialogowym potwierdź zmianę urządzenia na domyślne.

Komunikaty błędów wyświetlane w aplikacji mobilnej Paymax

Komunikat błędu	Co to oznacza?	Co zrobić?
Transakcja odrzucona.	Transakcja została odrzucona przez kartę lub PIN-Pad.	Spróbuj ponownie przeprowadzić transakcję. W przypadku powtarzającego się błędu, poproś klienta o inną kartę płatniczą.
Błąd odczytu karty.	PIN-Pad nie odczytał danych z mikroprocesora/ paska magnetycznego.	Spróbuj ponownie przeprowadzić transakcję. W przypadku powtarzającego się błędu, poproś klienta o inną kartę płatniczą.
Przekroczono czas na wprowadzenie PINu	Przekroczono czas na wprowadzenie PINu, co spowodowało anulowanie transakcji.	Przeprowadź ponownie transakcję.
Anulowano wprowadzanie PINu.	Na PIN-Padzie wybrany został czerwony przycisk lub na telefonie/ tablecie wybrano przycisk Nie na pytanie o potwierdzenie autoryzacji , co spowodowało anulowanie transakcji.	Przeprowadź ponownie transakcję.
Transakcja przerwana. Niezgodny PIN.	Wprowadzony PIN jest niezgodny (odpowiednia długość kodu), transakcja została anulowana.	Poinformuj klienta o niezgodnym kodzie PIN, jeśli klient nie pamięta swego PINu, poproś o inny środek płatniczy.
Transakcja przerwana. Nieprawidłowy PIN.	Wprowadzony PIN jest za krótki, transakcja została anulowana.	Przeprowadź ponownie transakcję, bądź jeśli klient nie pamięta swego PINu, poproś o inny środek płatniczy.
Karta zablokowana.	Karta została zablokowana przez wydawcę karty, transakcja odrzucona.	Poproś klienta o inną kartę płatniczą, rozpocznij nową transakcję.
Karta nieobsługiwana.	Karta nie jest akceptowana przez PIN-Pad, transakcja przerwana.	Poproś klienta o inną kartę płatniczą, rozpocznij nową transakcję.
Błąd komunikacji z serwerem 01. / Błąd komunikacji z serwerem 02.	Wystąpił błąd komunikacji z serwerem, spowodowany najprawdopodobniej przerwaniem dostępu do Internetu lub niedostępnością serwera.	Sprawdź połączenie internetowe w swoim telefonie/ tablecie. Spróbuj ponownie przeprowadzić transakcję. Jeśli połączenie jest stabilne a problem się powtarza, skontaktuj się z biurem obsługi klienta.
Proces rejestracji akceptanta nie został jeszcze zakończony.	Konto akceptanta jest jeszcze nieaktywne,co oznacza brak możliwości zalogowania z poziomu aplikacji mobilnej.	Oczekuj na otrzymanie informacji wysłanej na Twój adres email o aktywacji konta.

Komunikaty błędów wyświetlane w aplikacji mobilnej Paymax

Komunikat błędu	Co to oznacza?	Co zrobić?
Konto użytkownika nie jest jeszcze aktywowane. Aktywuj konto przy użyciu linka przesłanego na adres e-mail.	Bez aktywacji konta użytkownik nie ma możliwości zalogowania do aplikacji mobilnej.	Aktywuj konto przy użyciu linka aktywacyjnego otrzymanego na adres e-mail.
Konto użytkownika lub akceptanta zostało zablokowane lub zamknięte. Skontaktuj się z akceptantem lub biurem obsługi klienta.	Użytkownik bądź akceptant, którego status konta to zablokowane lub zamknięte, nie ma możliwości zalogowania do aplikacji mobilnej.	Skontaktuj się z akceptantem lub biurem obsługi klienta.
Błędny login lub hasło.	Wprowadzono niepoprawny login bądź hasło.	Upewnij się, że wprowadzane przez Ciebie dane są prawidłowe, następnie spróbuj jeszcze raz.
Transakcja wątpliwa.	Potwierdzenie transakcji nie zostało odebrane przez aplikację.	Skontaktuj się z biurem obsługi klienta w celu ustalenia statusu transakcji.
Brak potwierdzenia transakcji w wymaganym czasie.	Potwierdzenie transakcji nie zostało przekazane w odpowiednim czasie do serwera autoryzacyjnego, transakcja została automatycznie anulowana.	Transakcja nie została zakończona poprawnie, możesz ponownie przeprowadzić transakcję.
Transakcja odrzucona. Odmowa (01). / Transakcja odrzucona. Odmowa (02).	Odmowa realizacji transakcji ze strony wydawcy karty płatniczej bądź z innego powodu.	Spróbuj ponownie przeprowadzić transakcję, jeśli błąd będzie się powtarzał poproś klienta o inną kartę płatniczą.
Błędny komunikat. Skontaktuj się z biurem obsługi klienta.	Wystąpił błąd w komunikacie przesyłanym przez aplikację.	Spróbuj ponownie przeprowadzić transakcję, jeśli błąd będzie się powtarzał skontaktuj się z biurem obsługi klienta.
Błąd systemowy. Spróbuj ponownie.	Wystąpił błąd w aplikacji.	Spróbuj ponownie przeprowadzić transakcję, jeśli błąd będzie się powtarzał skontaktuj się z biurem obsługi klienta.
Zainstalowana wersja aplikacji nie jest już obsługiwana. Konieczna jest aktualizacja aplikacji.	Brak możliwości przeprowadzenia transakcji przy wykorzystaniu zainstalowanej wersji aplikacji.	Pobierz nową wersję aplikacji mobilnej ze sklepu Google Play.

Komunikaty błędów wyświetlane w aplikacji mobilnej Paymax

Komunikat błędu	Co to oznacza?	Co zrobić?
Transakcja przerwana. Błąd przetwarzania EMV (01). / Transakcja przerwana. Błąd przetwarzania EMV (02)	Wystąpił błąd podczas przetwarzania danych z karty, transakcja została anulowana.	Spróbuj ponownie przeprowadzić transakcję, jeśli błąd będzie się powtarzał poproś klienta o inną kartę płatniczą.