



## UPUTE ZA KORIŠTENJE

Hi5 uređaja (GPRS veza)



## Sadržaj

1. UREĐAJ.....	3
1.1. PAKET .....	3
1.2. UPOZNAVANJE S UREĐAJEM .....	4
1.3. SPECIFIKACIJA UREĐAJA.....	5
1.3.1. Tehnička specifikacija hardvera .....	5
1.3.2. Softver i povezanost.....	5
1.3.3. Sigurnost .....	5
2. AKTIVACIJA .....	6
2.1. SPAJANJE UREĐAJA .....	6
2.2. TRANSAKCIJE .....	6
2.2.1. Primjer Čip i PIN transakcije (i beskontaktno) .....	6
2.2.2. Primjer Čip i potpis transakcije .....	7
2.2.3. Povrat na transakciju magnetnomu trakom .....	7
2.2.4. Primjer transakcije magnetnom trakom .....	8
2.4. IZBORNIK POS UREĐAJA.....	8
2.4.1. Koraci za pristupanje GLAVNOM izborniku Hi5 uređaja:.....	8
2.4.2. Koraci za pristupanje ADMINISTRACIJSKOM izborniku Hi5 uređaja:.....	10
2.5. INFORMACIJE O UREĐAJU .....	11
2.6. AŽURIRANJE UREĐAJA .....	11
3. FUNKCIONIRANJE.....	12
4. NAJČEŠĆA PITANJA I SITUACIJE .....	13
4.1. GREŠKE U KOMUNIKACIJI.....	13
4.2. PROBLEMI SA SOFTVEROM HI5 UREĐAJA.....	13
4.4. Hi5 PORUKE.....	14
4.4.1. Transakcijske poruke.....	14
4.4.2. Poruke kod ažuriranja .....	17
4.4.2. Administrative poruke .....	18
5. PODRŠKA +385 98 9832424 .....	19

## 1. UREĐAJ

---

### 1.1. PAKET

U paketu dolazi Hi5 uređaj, strujni adapter za napajanje i USB kabel



## 1.2. UPOZNAVANJE S UREĐAJEM



Br.	Ime	Opis
1	Prostor za termo papir slipa	Ovdje izlazi slip transakcije. Termo papir treba biti umetnut u predviđeni prostor na način da se poklopac iznad utora povuče prema gore. Nakon zatvaranja termo papir treba viriti iz utora.
2	Sat	Pokazuje lokalno vrijeme: sate, minute i sekunde
3	Napajanje	Okrugli utor za napajanje.
4	USB port	USB kabel za ovaj port koristi se samo za programiranje uređaja i nije bitan za transakcije.
5	Gore/dolje strelice	Za pomicanje gore ili dolje po izborniku, nakon toga pritisnuti OK za potvrdu izbora.
6	Odustani	Odustajanje od transakcije ili drugog unosa.
7	NFC statusna svjetla	Ova svjetla pokazuju stanje beskontaktno transakcije.
8	EMV čitač čipa	Umetnite karticu s čipom u utor za prihvata kartica.
9	Nazad	Brisanje unesenih vrijednosti.
10	OK	Potvrđuje unesenu vrijednost.
11	Upali/ugasi	Držati pritisnuto nekoliko sekundi kako bi se uređaj upalio ili ugasio.
12	Čitač magnetne trake	Provucite karticu, magnetna traka treba biti okrenuta prema lijevo.
13	Ikone	Ovdje se pokazuju ikone baterije, punjenja baterije, bluetooth konekcije i sl.

### 1.3. SPECIFIKACIJA UREĐAJA

Ovdje su navedena tehnička specifikacija Hi5 uređaja, softver i sigurnosni standard.

#### 1.3.1. Tehnička specifikacija hardvera

Ekran	320 x 240 px TFT LCD u boji
Čitač kartica	Beskontaktno, čitač čipa, čitač magnetne trake
Baterija	Punjiva Li-ion 7,4V, 1300 mAh
Povezanost	Bluetooth 3.0 Class 2, i GPRS
Certifikacija	CE, FCC, PCI PTS 3.x, EMV Level 1 Contact, EMV Level 2 Contact, EMV Level 1 Contactless, VISA payWave, MasterCard Contactless, American Express Expresspay, Discover Zip, Apple® MFi
Dimenzije (DxVxŠ) u mm	172 x 76 x 49
Težina	320 grama
Operativna temperatura	Od -10 °C do +40 °C / od 5% do 90% relativna vlažnost zraka
Skladišna temperatura	Od -15 °C do +50 °C / od 5% do 90% relativna vlažnost zraka
Napajanje	9V

#### 1.3.2. Softver i povezanost

Nove verzije konfiguracije samog uređaja će se instalirati automatski kada budu dostupne (ako se radi o kritičnom ažuriranju) ili periodično ako ažuriranje nije kritično. Na vašem uređaju uvijek možete provjeriti da li postoji nova verzija za instalaciju, što je prikazano u sljedećem poglavlju.

Broj trenutne verzije koju imate instaliranu na Hi5 uređaju možete provjeriti u izborniku uređaja (vidi poglavlje 2.3.)

#### 1.3.3. Sigurnost

Sve informacije kartica su enkriptirane 3DES-om s DUKPT procesom upravljanja ključeva. Svaka transakcija je enkriptirana 3DES-om koristeći jedinstveni ključ po transakciji prije nego se šalje na obradu preko aplikacije. Softver na uređaju je certificiran s PCI P2PE (point-to-point enkripcijom).

## 2. AKTIVACIJA

---

### 2.1. SPAJANJE UREĐAJA

Vaš uređaj je pred instaliran i spreman je za korištenje. Ekran na uređaju treba izgledati ovako. Ako na ekranu ne piše “DOBRODOŠLI” ili ako nema ikone mobilnog signala u gornjem desnom kutu, molimo da kontaktirate podršku.



### 2.2. TRANSAKCIJE

#### 2.2.1. Primjer Čip i PIN transakcije (i beskontaktno)

1. Transakcija se pokreće na uređaju tako da se pritisne zelena tipka OK (O) i unese željeni iznos naplate, nakon čega se ponovno pritisne zelena tipka (O) za potvrdu. Ako je potrebno ispraviti iznos koristite žutu tipku Nazad (<) za ispravku unesenog iznosa ili crvenu tipku (X) za odustajanje od transakcije.
2. Umetnite karticu u čitač čipa (vidi poglavlje 1.2) tako da je čip okrenut prema vama i prema uređaju, ili pak približite karticu uređaju ukoliko se radi o beskontaktnom plaćanju.
3. Korisnik kartice unosi PIN na uređaju i pritisne zelenu tipku (O). Ako treba korigirati unos PIN-a treba koristiti tipku Nazad (<) kako bi se izbrisala unijeta znamenka, ili pritisnuti crvenu tipku (X) za odustajanje od transakcije.
4. Transakcije će se obraditi, kada se pojavi poruka “Uklonite karticu”, izvadite karticu iz čitača čipa.

### 2.2.2. Primjer Čip i potpis transakcije

1. Transakcija se pokreće na uređaju tako da se pritisne zelena tipka OK (O) i unese željeni iznos naplate, nakon čega se ponovno pritisne zelena tipka (O) za potvrdu. Ako je potrebno ispraviti iznos koristite žutu tipku Nazad (◀) za ispravku unesenog iznosa ili crvenu tipku (X) za odustajanje od transakcije.
2. Umetnite karticu u čitač čipa (vidi poglavlje 1.2) tako da je čip okrenut prema vama i prema uređaju, ili pak približite karticu uređaju ukoliko se radi o beskontaktnom plaćanju.
3. Transakcija će se obraditi, i uređaj Hi5 printa slip transakcije koju kupac potpisuje, a trgovac je odgovoran za izdavanje računa kupcu.
4. Kada se pojavi poruka "Uklonite karticu", izvadite karticu iz EMV čitača čipa.

### 2.2.3. Povrat na transakciju magnetnomu trakom

Ako Hi5 uređaj iz nekog razloga ne može pročitati čip napraviti će povrat na magnetnu traku. Uređaj će napisati da izvadite karticu iz EMV čitača čipa (vidjeti broj 8 u poglavlju 1.2.) i provučete karticu koristeći magnetnu traku (vidjeti broj 12 u poglavlju 1.2.). Hi5 vas može pitati da izvadite i ponovno stavite karticu nekoliko puta u EMV čitač čipa prije nego se vrati na magnetnu traku.

Ovo je primjer transakcije ako ga nije moguće provesti drugačije osim magnetnom trakom:

1. Transakcija se pokreće na M2PAY aplikaciji.
2. Kada POS uređaj javi poruku "Umetnite karticu", umetnite karticu u EMV čitač čipa (vidjeti točku 1.2) tako da je čip okrenut prema vama i prema uređaju.
3. Ako Hi5 ne može pročitati čip prikazat će poruku "Uklonite karticu", te je potrebno izvaditi karticu.
4. Kada POS uređaj javi poruku "Umetnite karticu", umetnite karticu u EMV čitač čipa.
5. Ako Hi5 ne može pročitati čip prikazat će poruku "Uklonite karticu", te je potrebno izvaditi karticu.
6. Kada POS uređaj javi poruku "Umetnite karticu", umetnite karticu u EMV čitač čipa.
7. Ako Hi5 ne može pročitati čip prikazat će poruku "Uklonite karticu", te je potrebno izvaditi karticu.
8. Kada POS uređaj javi poruku "Koristite magnetnu traku", provucite karticu kroz čitač magnetne trake.
9. Potvrdite iznos pritiskom zelene OK tipke (O) ili odustanite pritiskom crvene tipke Odustani (X).

Uređaj Hi5 printa slip transakcije koju kupac potpisuje, a trgovac je odgovoran za izdavanje računa kupcu.

#### 2.2.4. Primjer transakcije magnetnom trakom

Kod transakcija magnetnom trakom treba se koristiti čitač magnetne trake (vidi poglavlje 1.2. broj 11). Ako kartica ima čip, uređaj će tražiti da se kartica gurne u uređaj i očita preko čipa.

1. Transakcija se pokreće na uređaju tako da se pritisne zelena tipka OK (O) i unese željeni iznos naplate, nakon čega se ponovno pritisne zelena tipka (O) za potvrdu. Ako je potrebno ispraviti iznos koristite žutu tipku Nazad (◀) za ispravku unesenog iznosa ili crvenu tipku (X) za odustajanje od transakcije.
2. Provucite karticu kroz čitač magnetne trake tako da je magnetna traka okrenuta prema uređaju i prema dolje.
3. Transakcija će se obraditi, i uređaj Hi5 printa slip transakcije koju kupac potpisuje, a trgovac je odgovoran za izdavanje računa kupcu.

## 2.4. IZBORNİK POS UREĐAJA

### 2.4.1. Koraci za pristupanje GLAVNOM izborniku Hi5 uređaja:

1. Pritisnite strelicu ^ ili v (gore i dolje strelice)
2. Prikazati će vam se slijedeći izbornik:

1-PRODAJA  
2-PRINT ZADNJE POTVRDE  
3-STORNO / POVRAT  
4-POSTAVKE

Kretanje po izborniku radite strelicama ^ ili v. Za odabir željene opcije pritisnite zelenu tipku (O), za odustajanje pritisnite crvenu tipku (X).



Detaljno objašnjenje svake od funkcija:

Izbornik	Podizbornik	Opis
<b>1-PRODAJA</b>	-	Unesite iznos željene transakcije i potvrdite unos zelenom tipkom (O), nakon čega slijedite proces opisan pod 2.2.
<b>2-PRINT ZADNJE POTVRDE</b>	-	Radi se ispis slipa zadnje transakcije.
<b>3-STORNO / POVRAT</b> Služi za storno zadnje transakcije ili povrat iznosa kupcu. Radi sigurnosti potrebno je unijeti <b>PIN</b> da bi se pristupilo Podizborniku. PIN će vam biti dostavljen prilikom instalacije uređaja.	1-STORNO ZADNJE TRANSAKCIJE	Prikazati će vam se zadnja transakcija, storno potvrdite zelenom tipkom (O).
	2-POVRAT	Napravite povrat sredstava na karticu kupca: 1. Unesite željeni iznos i zatim pritisnite zelenu tipku (O) za potvrdu. 2. Prislonite ili umetnite karticu u čitač. 3. Pričekajte dovršenje procesa. 4. Izvadite karticu iz čitača.
<b>4-POSTAVKE</b>	1-DATUM I VRIJEME	Podesite datum i vrijeme, koristite strelice ^ ili v za promjenu vrijednosti.
	2-MOBILNA MREŽA	Ovdje možete vidjeti trenutne postavke, postaviti novu vezu ili obrisati trenutne postavke. U većini slučajeva ne trebate stavljati nikakve postavke.
	3-AŽURIRANJE ČITAČA	Uređaj će provjeriti da li postoji nova verzija i ako postoji će se ažurirati.

## 2.4.2. Koraci za pristupanje ADMINISTRACIJSKOM izborniku Hi5 uređaja:

1. Pritisnite crvenu tipku Odustani (X) i žutu tipku Nazad (<).
2. Upišite šifru: **746723** i potvrdite unos zelenom OK tipkom (O).
3. Kretanje po izborniku radi se strelicama  $\wedge \vee$  (gore i dolje strelice).
4. Za ulazak u pod izbornik pritisnite OK tipku (O).
5. Za odabir izbora pritisnite OK tipku (O).
6. Za izlazak iz izbornika pritisnite žutu tipku Nazad (<).

**Administratorska šifra za uređaj: 746723**

Detaljan prikaz stavki izbornika:

Izbornik	Podizbornik	Opis
Version info/Verzija	-	Softver verzija uređaja npr. mPOS v.1.7.1 (236)
Device type/Tip uređaja	Serial	<i>Nije podržano na Hi5 uređaju.</i>
	USB	<i>Nije podržano na Hi5 uređaju.</i>
	Bluetooth	Tip konekcije
	Save and reset	Snima unesene promjene i resetira uređaj.
Config/Konfiguracija	Reset flash	Resetira uređaj na tvorničke postavke. Kod sljedeće transakcije uređaj će ažurirati i instalirati cijeli softver.
	Save and reset	Snima unesene promjene i resetira uređaj.
Screen/Ekran	Font	Moguće izabrati između normalne i velike veličine slova.
Beep/Zvuk	Toggle	Uključuje i isključuje zvuk uređaja.
Save and reset/Snimi i resetiraj	-	Izaberite ako želite snimiti unesene promjene nakon čega se uređaj resetira.

## 2.5. INFORMACIJE O UREĐAJU


Za prikaz informacija o vašem Hi5 uređaju:

1. Pritisnite crvenu tipku Odustani (X) i strelicu  $\wedge$  gore.
2. Prikazat će se informacije. Kretanje po ekranu radi se strelicama  $\wedge$   $\vee$  (gore i dolje strelice).
4. Za izlazak pričekajte nekoliko sekundi ili pritisnite crvenu tipku Odustani (X).

Više detalja o informacijama o uređaju:

Izbornik	Opis
SN	Serijski broj uređaja, npr. 1216009227
mPOS	Softverska verzija uređaja, npr. v.1.7.1(236)
COMs	Tip konekcije koji se koristi, npr. Bluetooth
BT	Naziv bluetooth konekcije, npr. PP1216009227
Pass	Bluetooth lozinka, npr. 0000
Config	Konfiguracijska verzija, npr. 1
Flash	Informacija o <i>flash</i> memoriji, koju koristi Handpoint za osiguranje kvalitete.
EMV	EMV verzija npr. 1.09 03 210514
Pinutil	<i>Software library</i> za komunikacije (za programiranje)
Payengine	<i>Software library</i> za EMV funkcije (za programiranje)

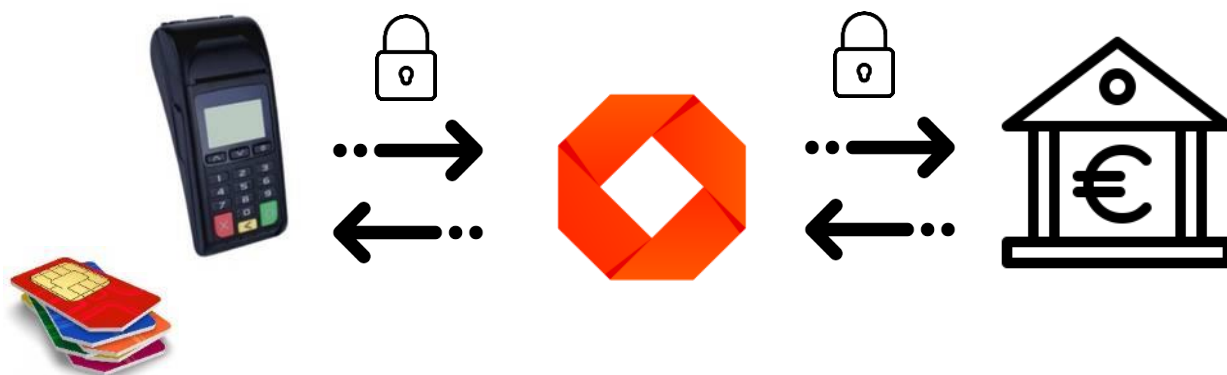
## 2.6. AŽURIRANJE UREĐAJA

Kada je dostupna nova verzija aplikacije na uređaju, ona će se izvršiti automatski te će uređaj ispisati poruku "Downloading - Ažuriranje uređaja". Prije samog ažuriranja, ovisno o kojem tipu ažuriranja se radi (kritičnom ili nekritičnom) moguće je da ta transakcija bude odbijena, nakon čega će uređaj ažurirati. Pričekajte dok se proces automatski ne završi. Kada je proces završen vidjet ćete natpis "DOBRODOŠLI" i beskontaktni logo  što znači da je uređaj spreman za sljedeću transakciju.

Ažuriranje se može napraviti i ručno u postavkama, vidi poglavlje 2.4.1.

### 3. FUNKCIONIRANJE

---



1. Trgovac unosi i potvrđuje iznos za plaćanje.
2. Kupac stavlja ili prislanja karticu i prati upute na ekranu Hi5 uređaja.
3. Hi5 uređaj šalje enkriptiranu transakciju putem GPRS veze na M2PAY payment gateway.
4. M2PAY payment gateway prosljeđuje enkriptiranu transakciju na obradu i dobiva odgovor kojeg prosljeđuje nazad na Hi5 uređaj.
5. Hi5 prikazuje odgovor, finalizira transakciju i radi print slipa.
6. Kupac uzima karticu i trgovac mu uručuje slip transakcije.

## 4. NAJČEŠĆA PITANJA I SITUACIJE



---

Ovdje su opisane najčešće poruke koje uređaj može napisati kao i situacije koje se mogu desiti u kojima je potrebno otkloniti poteškoće.

### 4.1. GREŠKE U KOMUNIKACIJI

Ako dolazi greške u komunikaciji kada pokušate napraviti transakciju, probajte napraviti sljedeće korake:

Ugasite i upalite Hi5 uređaj:

- a. Isključite Hi5 tako da držite tipku za paljenje/gašenje  nekoliko sekundi, nakon čega pritisnite zelenu tipku OK (O).
- b. Upalite Hi5 tako da držite tipku za paljenje/gašenje  nekoliko sekundi.
- c. Pričekajte da se Hi5 spoji na mobilnu mrežu.
- d. Kada vidite ikonu za mobilni signal u gornjem desnom kutu Hi5 ekrana znači da se Hi5 uređaj spojio s aplikacijom.
- e. Pokušajte ponovno napraviti transakciju.

Ako i dalje imate isti problem, kontaktirajte podršku.

### 4.2. PROBLEMI SA SOFTVEROM Hi5 UREĐAJA

Ako se Hi5 uređaj čudno ponaša potrebno je napraviti resetiranje *flash* memorije. To će izbrisati trenutne postavke uređaja i instalirati nove.

**Resetiranje *flash* memorije:**

1. Pritisnite crvenu tipku Odustani (X) i zatim tipku Nazad (<)
2. Unesite lozinku: **746723** i pritisnite zelenu tipku OK (O)
3. Koristeći se strelicom Dolje v idite do opcije **Config** te zatim pritisnite zelenu tipku OK (O)
4. Na izborniku odaberite "**RESET FLASH**" i pritisnite zelenu tipku OK (O)
5. Na izborniku odaberite "**Save and Reset**" i pritisnite zelenu tipku OK (O)
6. Pričekajte da se Hi5 uređaj resetira i instalira novi softver, te zatim pokušajte ponovno napraviti transakciju.

Ako i dalje imate isti problem, kontaktirajte podršku.

## 4.4. Hi5 PORUKE

Ove poruke se mogu javiti na uređaju. Ako imate problema potražite pojam i uz njega pročitajte što je potrebno učiniti.

### 4.4.1. Transakcijske poruke

Ove poruke se mogu javiti na uređaju za vrijeme transakcije, poredane abecednim redom:

Hi5 ekran	Zašto se javlja poruka	Što je potrebno učiniti
<b>APL. NIJE DOSTUPNA</b>	Izabrana aplikacija nije dostupna.	Korisnik kartice treba izabrati drugu aplikaciju kako bi nastavio ili pritisnuti crvenu tipku (X) za odustajanje.
<b>APLIKACIJA BLOKIRANA</b>	Izabrana aplikacija je blokirana.	Korisnik kartice treba izabrati drugu aplikaciju kako bi nastavio ili pritisnuti crvenu tipku (X) za odustajanje.
<b>DOVRŠAVANJE TRANSAKCIJE</b>	Uređaj završava transakciju.	Pričekajte daljnje upute na ekranu uređaja.
<b>GREŠKA PRI ČITANJU</b>	Uređaj nije uspio točno pročitati čip kartice.	Pričekajte daljnje upute na ekranu uređaja.
<b>GREŠKA U KOMUNIKACIJI PROVJERITE VEZU</b>	Uređaj je detektirao grešku u komunikaciji između sebe i aplikacije s kojom je povezan.	Ako je u tijeku bila transakcija PRODAJA ili POVRAT kontaktirajte podršku (vidi Poglavlje 5). i provjerite da li je transakcija prošla ili nije. <b><i>Ako to ne učiniti bit ćete odgovorni za troškove nastale zbog dvostruke naplate.</i></b> Nakon što ste provjerili da transakcija nije prošla, ponovite postupak.
<b>ICC APP NIJE DOSTUPNA</b>	Izabrana aplikacija nije se mogla upaliti.	Korisnik kartice treba odabrati drugu aplikaciju za nastavak ili odustati pritiskom na crvenu tipku (X).
<b>IZNOS:</b>	Nositelj kartice treba potvrditi da je iznos ispravan.	Korisnik kartice treba potvrditi iznos zelenom tipkom OK (O) ili odustati crvenom tipkom Odustani (X).
<b>KARTICA BLOKIRANA</b>	Korištena kartica je blokirana.	Pokušajte ponovno napraviti transakciju karticom koja nije blokirana.
<b>KARTICA UKLONJENA</b>	Kartica je uklonjena iz uređaja prerano.	Molim ponovite postupak.
<b>KORISTI MAG. TRAKU</b>	Nije pročitana čip kartice. Koristit će se podaci s magnetne trake.	Pričekajte daljnje upute na ekranu uređaja.

<b>KORISTI POTPIS</b>	Kartice je signalizirala da je potreban potpis korisnika kartice. To se može desiti u slučaju da dostignut maksimalan pokušaj unosa PIN-a ili zato što je kartica koja zahtjeva potpis ili PIN i potpis.	Pričekajte daljnje upute na ekranu uređaja.
<b>MOLIMO POTPIŠITE SE</b>	Korisnik kartice se treba potpisati na slip.	Korisnik kartice se treba potpisati na slip.
<b>MOLIMO PRIČEKAJTE...</b>	Uređaj obrađuje transakciju ili drugu aktivnost.	Pričekajte da uređaj završi s obradom.
<b>NEISPRAVAN PIN</b>	Unesen je pogrešan PIN broj.	Korisnik kartice treba ponovno unijeti svoj PIN broj.
<b>NEPODRŽANA VALUTA</b>	Na aplikaciji je izabrana valuta koja nije podržana na uređaju.	Odaberite ispravnu valutu i pokušajte ponovno. Ako želite dodatnu valutu na svom uređaju, molimo da kontaktirate podršku (vidi Poglavlje 5).
<b>NEVAŽEĆA KARTICA</b>	Uređaj nije mogao pročitati podatke s kartice.	Pokušajte ponovno. Ako se javi ista greška možda je greška u kartici pa pokušajte s drugom karticom. Ako se i nakon toga javlja ista greška, kontaktirajte podršku (vidi Poglavlje 5).
<b>NIJE OBRADENO</b>	Generička poruka koja ukazuje da operacija nije završena zbog neočekivane greške. Razlozi mogu biti: - Greška u komunikaciji između uređaja i servera prilikom ažuriranja. - Krivi zahtjev aplikacije pri startu operacije. - Krivi odgovor aplikacije na kraju operacije.	Pokušajte ponovno zadati operaciju. Ako se i dalje javlja greška kontaktirajte podršku (vidi poglavlje 5).
<b>OBRADA...</b>	Završena je autentifikacija korisnika kartice i obrađuje se financijska transakcija.	Pričekajte daljnje upute na ekranu uređaja.
<b>ODABIR APLIKACIJE</b>	Moguć je izbor između 2 ili više aplikacija.	Korisnik kartice treba izabrati željenu aplikaciju s liste kako bi nastavio (Visa, Mastercard, itd.)
<b>ODABRANA APLIKACIJA</b>	Odabrana je ta aplikacija za ovu transakciju.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>ODBIJENO</b>	Transakcija je odbijena.	Nisu potrebni daljnji koraci. Moguće su dodatne informacije na ekrane koje ukazuju na razlog odbijanja.
<b>ODOBRENO</b>	Transakcije je uspješno završena.	Nisu potrebni daljnji koraci.

<b>OTKAZANO</b>	Trenutna operacija je otkazana od strane korisnika kartice, trgovca ili automatski otkazana od strane uređaja zbog isteklog vremena za umetanje kartice.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>PIN JE BLOKIRAN</b>	Dostignut je maksimalan broj pokušaja unosa PIN-a.	Pričekajte daljnje upute na ekranu uređaja (uređaj se može vratiti na obradu koja zahtjeva potpis korisnika kartice). Korisnik kartice treba nazvati svoju banku za upute kako odblokirati PIN.
<b>PIN JE OBAVEZAN</b>	Korisnik kartice izabrao je zaobilazak PIN-a, ali ta opcija nije podržana.	Korisnik kartice treba unijeti PIN kako bi nastavio.
<b>PIN POTVRĐEN</b>	PIN je uspješno potvrđen.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>PIN ZAIBILAZ. ODABRAN</b>	Korisnik kartice je odabrao PIN zaobilazak.	Nisu potrebni daljnji koraci. U većini slučajeva bit će potreban potpis korisnika kartice.
<b>PIN:</b>	Uređaj čeka unos PIN-a.	Korisnik kartice treba unijeti svoj PIN i pritisnuti zelenu tipku OK (O) za potvrdu ili crvenu tipku Odustani (X) za odustajanje od transakcije.
<b>POGREŠKA PRI OBRADI</b>	Došlo je do neočekivane greške za vrijeme obrade transakcije.	Pokušajte ponovno napraviti transakciju. Ako se i dalje javlja greška kontaktirajte podršku (vidi poglavlje 5).
<b>POTVRDI -&gt;</b>	Izabrana aplikacija traži potvrdu prije korištenja.	Korisnik kartice treba potvrditi izabranu aplikaciju zelenom tipkom OK (O) ili odustati pritiskom na crvenu tipku Odustani (X).
<b>POVRAT</b>	Trenutno traje aktivnost Povrata transakcije.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>POVRAT ODOBREN</b>	Transakcija povrata je uspješno završena.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>PRODAJA</b>	Pokazuje da je trenutno u tijeku transakcija prodaje.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>PROVUCITE KARTICU</b>	Uređaj čeka provlačenje kartice kroz čitač magnetne trake.	Provucite karticu kroz čitač magnetne trake.
<b>STORNO POVRATA</b>	Trenutno traje storno povrata transakcije.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>STORNO PRIHVAĆEN</b>	Storno transakcije je uspješno završena.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>STORNO PRODAJE</b>	Pokazuje da je trenutno u tijeku transakcija storna prodaje.	Nisu potrebni daljnji koraci.



<b>STORNO TRANSAKCIJE</b>	Transakcija je otkazana jer korisnik kartice ili trgovac nisu na vrijeme napravili sljedeći traženi korak na uređaju, te ako je trgovac odbio potpis korisnika kartice.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>U REDU ILI ODUSTANI</b>	Uređaj treba potvrdu kako bi nastavio.	Korisnik kartice treba pročitati sve informacije na ekranu i zatim pritisnuti OK (O) ili Odustani (X).
<b>UKLONITE KARTICU</b>	Kartica je u uređaju i transakcija je završena ili uređaj ne može pročitati čip.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>UPOTR. ČITAC ČIPA</b>	Uređaj čeka stavljanje kartice u čitač čipa.	Umetnite karticu u čitač čipa.
<b>ZADNJI POKUŠAJ</b>	Zadnji pokušaj za unos ispravnog PIN broja	Napravite jedno od sljedećeg: - unesite ispravan PIN - pritisnite crvenu tipku Odustani (X) za odustajanje od transakcije. - pritisnite zelenu tipku OK (O) za aktiviranje zaobilaska PIN-a (ako je dostupna ta opcija).
<b>ZAHTJEV NEISPRAVAN</b>	Transakcija je pokušana s prepaid karticom putem magnetne trake.	Nisu potrebni daljnji koraci.

#### 4.4.2. Poruke kod ažuriranja

Sljedeće poruke mogu se pojaviti na ekranu uređaja za vrijeme ažuriranja.

Hi5 ekran	Zašto se javlja poruka	Što je potrebno učiniti
<b>AŽURIRANJE (brojka)%</b>	Uređaj se ažurira i trenutno je gotovo toliko posto ažuriranja.	Pričekajte dovršenje procesa.
<b>AŽURIRANJE ČITAČA</b>	Uređaj pokazuje da je započeo s ažuriranjem.	Pričekajte dovršenje procesa.
<b>AŽURIRANJE DOVRŠENO</b>	Ažuriranje je uspješno dovršeno.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>AŽURIRANJE NEUSPJEŠNO</b>	Ažuriranje nije dovršeno.	Pokušajte ponovno. Ako se i dalje javlja greška kontaktirajte podršku (vidi poglavlje 5).
<b>GREŠKA POVEZIVANJA</b>	Uređaj je detektirao grešku u komunikaciji između sebe i servera za vrijeme ažuriranja.	Provjerite da je vaš uređaj na internet i pokušajte ponovno.
<b>INSTALIRANJE</b>	Preuzeto ažuriranje se instalira.	Pričekajte dovršenje procesa.
<b>NEMA AŽURIRANJA</b>	Pokrenuto je traženje ažuriranja, ali trenutno nema novog ažuriranja jer imate instaliranu zadnju verziju.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>PONOVNO POKRETANJE...</b>	Uređaj će se resetirati nakon ažuriranja.	Pričekajte daljnje upute na ekranu uređaja.

<b>POTVRĐIVANJE</b>	Uređaj potvrđuje svoju ispravnost sa serverom.	Pričekajte dovršenje procesa.
<b>PREUZIMANJE</b>	Uređaj se ažurira.	Nisu potrebni daljnji koraci.
<b>SOFTVER (brojka)%</b>	Uređaj ažurira softver i trenutno je gotovo toliko posto ažuriranja.	Pričekajte dovršenje procesa.

#### 4.4.2. Administrative poruke

Sljedeće poruke mogu se pojaviti na ekranu uređaja dok je uređaj u mirovanju ili kada ste u izborniku uređaja.

Hi5 ekran	Zašto se javlja poruka	Što je potrebno učiniti
-----nema konfiguracije-----	Na uređaju nema konfiguracije a operater je ušao u izbornik i izabrao prvu opciju za informacije o verziji.	Nisu potrebni daljnji koraci.
-----nije učitani ipek-----	Na uređaju nema kriptografskog ključa a operater je ušao u izbornik i izabrao prvu opciju za informacije o verziji.	Vratite uređaj na zamjenu.
<b>BATERIJA SKORO PRAZNA</b>	Razina baterija je niska.	Spojite uređaj na punjač.
<b>BATERIJA PRAZNA</b>	Pokrenuta je funkcija na uređaju ali nema dovoljno baterije da bi se funkcija dovršila.	Spojite uređaj na punjač.
<b>UGASITI U REDU ILI ODUSTANI</b>	Pritisnuta je tipka za paljenje/gašenje uređaja.	Pritisnite zelenu tipku OK (O) ako želite ugaziti uređaj ili crvenu tipku Odustani (X) ako želite nastaviti s radom.

## 5. PODRŠKA **+385 98 9832424**

M obrada d.o.o., Ilica 1A, 10000 Zagreb, info@m2pay.solutions

Ovdje je lista informacija koja nam koristi kako bi bolje pronašli i otklonili poteškoće.

Informacija	Detalji	Kako nam pomaže
<b>Jasan opis situacije</b>	Detaljan opis (korak po korak) vaših postupaka i kako uređaj reagira.	Osoba u podršci vas može bolje pratiti i reproducirati istu situaciju kod sebe.
	Greška se javlja na ekranu.	Greška daje indicaciju gdje leži problem i osoba u podršci može po šifri greške doći do više informacija.
	Gdje i kada se javlja greška	Greška može dolaziti iz: - uređaja - aplikacije - servera - prihvatitelja
	Kontakt podaci	Greške se brže otklanjaju kada su dostupne sve kontakte informacije.
<b>Informacije o rješenju</b>	Tip uređaja	Hi5
	Serijski broj uređaja vidljiv na poleđini uređaja ili pod 2.4.	Informacije o postavkama uređaja mogu se dobiti iz serijskog broja uređaja.
	Softver verzija uređaja, vidi 2.4.	Nove verzije softvera mogu riješiti greške.
	Informacije o uređaju koji koristite za spajanje na POS uređaj, npr. iPhone 7 s iOS 12, Samsung Galaxy 6 s android softverom 5.1.1., itd.	Tip uređaja i operativni sustav možda nisu podržani ili postoje poznati problemi koji se javljaju s nekom od verzija softvera.
	Tip konekcije: bluetooth, wi-fi	Različite konekcije imaju različite probleme: driveri, konfiguracija, itd.
<b>Log file</b>	Aplikacija bilježi	Ove datoteke koriste se kod otkrivanja i otklanjanja kvarova.
<b>Snimak zaslona ekrana</b>	Poruke, greške ili slip	Slip može sadržavati uz uobičajene informacije i informacije o greškama sa servera ili prihvatitelja.