

Feilmeldinger som kan komme ved installasjon og bruk av mobilappen FRAM og hva de betyr

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
1001	Kan ikke sende SMS til telefonnummer. Sjekk at du har tastet riktig nummer.	Du har skrevet inn et ugyldig eller feil telefonnummer i oppstartsvegviseren. Norske, svenske og danske telefonnummer kan brukes. Telefonnummeret skal skrives inn uten mellomrom mellom tallene. Hvis du har et norsk mobiltelefonnummer, skal du <u>ikke</u> legge landkode foran, kun legge inn selve telefonnummeret. For svenske og danske telefonnummer, skal du legge inn henholdsvis +46 og +45 foran telefonnummeret, uten mellomrom mellom landkoden og selve telefonnummeret.
1002	Du vil om kort tid motta en aktiveringskode. Har du spørsmål i forbindelse med aktiveringen ta kontakt med kundesenteret og oppgi feilkode 1002.	Du vil motta en SMS med en aktiveringskode. Denne koden må du skrive inn i feltet for aktiveringskode i oppstartsvegviseren. På enkelte Android-telefoner blir koden fylt inn automatisk. På alle andre telefoner må koden skrives inn manuelt.
1003	Aktivering av profilen feilet, sjekk at du tastet riktig kode.	Aktiveringskoden du skrev inn i oppstartsvegviseren er feil. Sjekk at du har skrevet inn riktig kode fra SMS-meldingen du mottok.
1004	Brukerprofil ikke tilgjengelig.	Det har oppstått en feil under oppretting av din profil/bruker. Avslutt oppstartsvegviseren ved å trykke på Avslutt-knappen og prøv på nytt.
1005	Profilen for dette telefonnummeret er sperret for bruk av FRAM Billett.	Brukerprofilen for dette telefonnummeret er blitt sperret. Du må kontakte FRAM kundesenter på epost fram@mrfylke.no eller telefon 71 28 01 00 for å få låst opp profilen.
1006	Profilen for dette telefonnummeret er i bruk på en annen telefon. Uten profil knyttet til denne telefonen, vil du ikke kunne kjøpe billetter. Ønsker du å benytte profilen på denne telefonen? Binding av profilen vil fjerne bindingen fra den andre telefonen.	En profil for dette telefonnummeret er allerede i bruk, enten fordi du har installert FRAM-appen på en annen telefon tidligere eller fordi du har slettet FRAM-appen og installerer den på nytt. Velg OK når du får spørsmål om du vil benytte profilen på denne telefonen.

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
1007	Profilen for dette telefonnummeret kan ikke valideres for bruk av FRAM Billett.	Brukerprofilen for dette telefonnummeret kan ikke valideres. Feilen skyldes sannsynligvis at brukerprofilen er bundet til en annen telefon (eller nettbrett). Brukerprofilen kan kun være bundet til én telefon/enhet om gangen.
2001	En feil med betalingen har oppstått.	Det har oppstått en feil i forbindelse med betaling av billetten. Betalingskortet som er registrert, ble ikke godkjent av PayEx. Sjekk at du har skrevet inn korrekte kortopplysninger og at kortet ikke er utgått eller sperret. Sjekk også at du ikke har lagt inn regionsperre for internettkjøp.
2002	En feil ved nedlastning av billetten har oppstått.	<p>Det har oppstått en feil med kommunikasjon med salgstjenesten. Billetten ble ikke lastet ned på telefonen og betaling er ikke belastet konto. Merk at beløpet kan stå som reservert på din bankkonto men vil bli refundert etter noen dager. Antall dager varierer fra bank til bank.</p> <p>Prøv på nytt om en liten stund. Hvis du fremdeles får feilmelding, må du ta kontakt med FRAM kundesenter på epost fram@mrfylke.no eller telefon 71 28 01 00.</p>
2003	Betalingen er ikke blitt bekreftet.	<p>Mobilapplikasjonen får ikke bekreftet betaling av billetten og billetten blir derfor ikke lastet ned til telefonen.</p> <p>Sannsynligvis har det vært en kommunikasjonsfeil mellom mobilapplikasjonen og salgstjenesten. Det kan også ha oppstått en feil hos PayEx (kortbetaling). Merk at beløpet kan stå som reservert på din konto men vil bli refundert etter noen dager. Antall dager varierer fra bank til bank.</p> <p>Prøv på nytt om en liten stund. Hvis du fremdeles får feilmelding, må du ta kontakt med FRAM kundesenter på epost fram@mrfylke.no eller telefon 71 28 01 00.</p>

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
2004	En feil med sletting av kredittkortavtalen har oppstått.	<p>Det oppstod en feil ved sletting av eksisterende betalingskortavtale. Dette kan skyldes feil i kommunikasjonen mellom mobilapplikasjonen og salgstjenesten eller mellom salgstjenesten og PayEx. Prøv igjen om en liten stund.</p> <p>For sikkerhets skyld kan du restarte FRAM-appen (lukke den helt og åpne på nytt) og sjekke at Wi-Fi eller mobildata er aktivert på telefonen. (Gjøres under innstillinger.) Dette sjekkes lettest ved å åpne en nettleser og prøve å nå følgende nettadresse: www.frammr.no.</p>
2005	Beløp som ble trukket under opprettelse av kredittkortavtalen er ikke blitt refundert. Prøv igjen om noen minutter.	<p>Det oppstod en feil ved sletting av eksisterende betalingskortavtale. Dette kan skyldes feil i kommunikasjonen mellom mobilapplikasjonen og salgstjenesten eller mellom salgstjenesten og PayEx.</p> <p>Merk! Det tar ca. fem minutter fra en kredittkortavtale er opprettet til det kan slettes. Prøv igjen om en liten stund.</p>
2007	Kortet er ikke belastet. Prøv igjen.	<p>Kunne ikke gjennomføre kjøp av billett. Dette kan skyldes feil i kommunikasjon med salgstjenesten. Du er ikke blitt belastet for kjøpet og kan gjøre et nytt kjøp. Merk at beløp kan stå som reservert på din konto men vil bli refundert etter noen dager. Antall dager varierer fra bank til bank.</p> <p>Sjekk at Wi-Fi eller at mobildata er aktivert på telefonen. (Gjøres under innstillinger.) Dette sjekkes lettest ved å åpne en nettleser og prøve å nå følgende nettadresse: www.frammr.no.</p>
2008	Oppretting av kredittkortavtale har feilet.	<p>Det kunne ikke opprettes en betalingskortavtale. Dette kan skyldes at kortet ikke ble godkjent av PayEx. Sjekk at kortopplysningene dine er riktig skrevet inn og at kortet ikke er gått ut eller sperret. Sjekk også at du ikke har lagt inn regionsperre for internettkjøp. Det kan være nødvendig å kontakte din bank eller kredittkortleverandør.</p>
9001	Nettverksproblem. Kontroller at Wi-Fi eller mobildata er aktiv og prøv igjen.	<p>Sjekk at Wi-Fi eller mobildata er aktivert på telefonen. (Gjøres under innstillinger.) Dette sjekkes lettest ved å åpne en nettleser og prøve å nå følgende nettadresse: www.frammr.no.</p>

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
9002	En kommunikasjonsfeil har oppstått.	<p>Det er problemer med kommunikasjon mot salgstjenesten. Dette kan skyldes dårlig eller ustabil dataforbindelse. Sjekk at Wi-Fi og/eller mobildata er aktivert på telefonen (gjøres under innstillinger) og fungerer som det skal, og at du befinner seg i et område med god dekning.</p> <p>Denne feilmeldingen kommer også hvis det har oppstått feil under oppdatering av priser og produkter i mobilappen. For å løse dette problemet kan du lukke FRAM-appen helt og starte den på nytt.</p> <p>Sjekk eventuelt tilgjengelig saldo på registrert betalingskort, da feilmelding om kommunikasjonsfeil også kan komme dersom banken avviser betalingen pga manglende dekning på konto.</p>
9003	En feil har oppstått. Kontroller at Wi-Fi eller mobildata ikke er slått av.	<p>Sjekk at Wi-Fi eller mobildata er aktivert på telefonen. (Gjøres under innstillinger.) Dette sjekkes lettest ved å åpne en nettleser og prøve å nå følgende nettsadresse: www.frammr.no</p>
9004	Internettilkobling kreves for å oppdatere applikasjonsinnstillinger.	<p>Det er problemer med å hente app-konfigurasjon fra server, og ingen konfigurasjon ble funnet lokalt.</p> <p>Sjekk at Wi-Fi eller mobildata er aktivert på telefonen. (Gjøres under innstillinger.) Dette sjekkes lettest ved å åpne en nettleser og prøve å nå følgende nettsadresse: www.frammr.no</p>