

## Forklaring på informasjons- og feilmeldinger som kan komme ved installasjon og bruk av mobilappen FRAM

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
<b>1001</b>	Kan ikke sende SMS til telefonnummer. Sjekk at du har tastet riktig. Om problem vedvarer, vennligst ta kontakt med kundesenter på telefon 71 28 01 00 og oppgi feilkode 1001.	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.
<b>1002</b>	Du vil om kort tid motta en aktiveringskode. Har du spørsmål i forbindelse med aktiveringen ta kontakt med kundesenteret på telefon 71 28 01 00 og oppgi feilkode 1002.	Dette er en informasjonsmelding. 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.
<b>1003</b>	Aktivering av profilen feilet, sjekk at du tastet riktig kode. Om problem vedvarer, vennligst ta kontakt med kundesenter på telefon 71 28 01 00 og oppgi feilkode 1003.	Aktiveringskoden du skrev inn i oppstartsvegviseren er feil. Sjekk at du har skrevet inn riktig kode fra SMS-meldingen du mottok. (På enkelte Android-telefoner blir koden fylt ut automatisk.) Koden du mottok, har også en viss gyldighetsperiode. Hvis det har gått en liten stund siden du mottok koden, kan gyldighetstiden ha gått ut. Da kan du be om ny kode. Hvis du har mottatt en kode og deretter gått tilbake i oppstartsvegviseren og lagt inn telefonnummer på nytt, vil den første koden du mottok være ugyldig. Du vil motta en ny kode når du kommer til det steget i oppstartsvegviseren.
<b>1004</b>	Brukerprofil ikke tilgjengelig. Om problem vedvarer, vennligst ta kontakt med kundesenter på telefon 71 28 01 00 og oppgi feilkode 1004.	Det har oppstått en feil under oppretting av din profil/bruker. Avslutt oppstartsvegviseren ved å trykke på Avslutt-knappen og prøv på nytt.

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
<b>1005</b>	<p>Profilen for dette telefonnummeret er sperret for bruk av FRAM Billett.</p> <p>Vennligst ta kontakt med kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 1005.</p>	<p>Brukerprofilen for dette telefonnummeret er blitt sperret. Du må kontakte FRAM kundesenter på epost <a href="mailto:fram@mrfylke.no">fram@mrfylke.no</a> eller telefon 71 28 01 00 for å få låst opp profilen.</p>
<b>1006</b>	<p>Profilen for dette telefonnummeret er i bruk på en annen telefon.</p> <p>Uten profil knyttet til denne telefonen, vil du ikke kunne kjøpe billetter.</p> <p>Ønsker du å benytte profilen på denne telefonen?</p> <p>Binding av profilen vil fjerne bindingen fra den andre telefonen.</p>	<p>Dette er en informasjonsmelding. 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.</p> <p>App-profilen kan bare være knyttet til én enhet om gangen for billettkjøp. Det vil si at du kan ha FRAM-appen på flere enheter, for eksempel både på din mobiltelefon og et nettbrett, men kun én av disse enhetene kan knyttes til en profil og benyttes til kjøp og avlesing av billetter.</p>
<b>1007</b>	<p>Profilen for dette telefonnummeret kan ikke valideres for bruk av FRAM Billett.</p> <p>Vennligst ta kontakt med kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 1007.</p>	<p>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.</p>
<b>2001</b>	<p>En feil med betalingen har oppstått. Vennligst kontakt kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 2001.</p>	<p>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.</p> <p>Du kan også få denne meldingen hvis det har oppstått feil under verifisering av betaling/kort. Dette kan skje hvis du avbryter verifiseringen, hvis det går for lang tid før etterspurt informasjon blir lagt inn, opplysningene som legges inn er feil eller, det er driftsproblemer hos din bank eller med BankID.</p>

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
<b>2002</b>	En feil ved nedlastning av billetten har oppstått. Vennligst kontakt kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 2002.	<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 <a href="mailto:fram@mrfylke.no">fram@mrfylke.no</a> eller telefon 71 28 01 00.</p>
<b>2003</b>	Betalingen er ikke blitt bekreftet. Vennligst kontakt kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 2003.	<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 <a href="mailto:fram@mrfylke.no">fram@mrfylke.no</a> eller telefon 71 28 01 00.</p>
<b>2004</b>	En feil med sletting av kredittkortavtalen har oppstått. Vennligst kontakt kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 2003.	<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 nettsadresse: <a href="http://www.frammr.no">www.frammr.no</a>.</p>

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
2005	Beløp som ble trukket under opprettelse av kredittkortavtalen er ikke blitt refundert. Prøv igjen om noen minutter. Vennligst kontakt kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 2005.	Det oppstod en feil ved sletting av eksisterende betalingskortavtale. Dette kan skyldes feil i kommunikasjonen mellom mobilapplikasjonen og salgstjenesten eller mellom salgstjenesten og PayEx.  <b>Merk!</b> Det tar ca. fem minutter fra en kredittkortavtale er opprettet til det kan slettes. Prøv igjen om en liten stund.
2007	Kortet er ikke belastet. Prøv igjen. Om problem vedvarer, vennligst kontakt kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 2007.	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.  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 nettside: <a href="http://www.frammr.no">www.frammr.no</a> .
2008	Oppretting av kredittkortavtale har feilet. Vennligst kontakt kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 2008.	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.  Du kan også få denne meldingen hvis det har oppstått feil under verifisering av betaling/kort. Dette kan skje hvis du avbryter verifiseringen, hvis det går for lang tid før etterspurt informasjon blir lagt inn, opplysningene som legges inn er feil eller, det er driftsproblemer hos din bank eller med BankID.
2009	Noe feil har oppstått med billetten etter at den er kjøpt. Ta kontakt med kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 2009.	Den lagrede billetten har blitt endret etter den ble kjøpt, og fungerer derfor ikke.

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
<b>2010</b>	Kunne ikke bekrefte betaling.	Det oppstod et problem under bekreftelse av BankID. Prøv på nytt. Hvis problemet fortsetter, ber vi om at du melder feilen til FRAM Kundesenter på telefon 71 28 01 00 eller e-post frammr.no med informasjon om ditt telefonnummer, tidspunktet feilen skjedde på og hvilken telefonmodell du bruker. [Elisabeth: det blir litt mye å be om app- og OS-versjon. Det er viktig at kundesenteret får informasjon om hva de skal gjøre hvis dette blir rapportert inn, tenker jeg. De kan ev. be om mer informasjon hvis kunden ringer.]
<b>9001</b>	Nettverksproblem. Kontroller at Wi-Fi eller mobildata er aktiv og prøv igjen. Om problem vedvarer, vennligst kontakt kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 9001.	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: <a href="http://www.frammr.no">www.frammr.no</a> .
<b>9002</b>	En kommunikasjonsfeil har oppstått. Vennligst ta kontakt med kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 9002.	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.  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.  Sjekk eventuelt tilgjengelig saldo på registrert betalingskort, da feilmelding om kommunikasjonsfeil også kan komme dersom banken avviser betalingen pga manglende dekning på konto. Elisabeth: gjelder dette fremdeles? Det står ikke noe om det i dokumentet fra Fara.

---

Kode	Feilmelding som vises	Forklaring
<b>9003</b>	En feil har oppstått. Kontroller at Wi-Fi eller mobildata ikke er slått av. Vennligst ta kontakt med kundesenter på tlf. 71 28 01 00 og oppgi feilkode 9003.	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: <a href="http://www.frammr.no">www.frammr.no</a>
<b>9004</b>	Internettilkobling kreves for å oppdatere applikasjonsinnstillinger.	Det er problemer med å hente app-konfigurasjon fra server, og ingen konfigurasjon ble funnet lokalt.  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: <a href="http://www.frammr.no">www.frammr.no</a>

---