

PayEx Mobil – FAQ

Detta dokument svarar på nedanstående frågeställningar. För fler frågor och svar samt supportnummer, se <http://payex.se/privat>.

- Fungerar PayEx Mobil på alla mobiltelefoner?
- Är PayEx Mobil verkligen säkert?
- Jag vill installera PayEx Mobil på en iPhone – hur gör jag?
- Jag vill installera PayEx Mobil på en Android – hur gör jag?
- Stödjer min mobiloperatör PayEx Mobil?
- Kan jag använda PayEx Mobil på min tjänstetelefon?
- Min tjänstetelefon är spärrad för applikationer – hur gör jag?
- Vad kostar det att använda PayEx Mobil?
- Jag kan inte klicka på länken till installationssidan för PayEx Mobil som jag fick i SMS:et från PayEx – vad ska jag göra?
- Jag får meddelandet "Nerladdningssessionen har gått ut" när jag klickar på länken till installationssidan för PayEx Mobil som jag fick i SMS:et från PayEx – vad ska jag göra?
- Hur startar jag PayEx Mobil i min mobiltelefon?
- Jag får frågan "Tillåt icke betrott program" alternativt "Ska programmet få skicka till internet" när jag öppnar PayEx Mobil – vad betyder det?
- Jag kan inte öppna/använda min PayEx Mobil – vad ska jag göra?
- Jag får meddelandet "Din aktiveringskod har gått ut" när jag öppnar min PayEx Mobil – vad ska jag göra?
- Hur gör jag när jag byter mobiltelefon?
- Hur gör jag om jag har glömt min pinkod?
- Hur tar jag bort PayEx Mobil från min mobiltelefon?

Fungerar PayEx Mobil på alla mobiltelefoner?

- PayEx Mobil fungerar på 98% av alla mobiltelefoner, allt som behövs är uppkoppling mot internet (gprs/wap). För iPhone finns i dagsläget en webläsarversion, men en version med mobilapplikation kommer under sommaren 2010

Är PayEx Mobil verkligen säkert?

- PayEx Mobil kräver verifiering i två kanaler och är därmed ett av de säkraste och smidigaste betalsätten på marknaden. Eftersom tjänsten är frikopplad från mobilfakturan eller kontantkortet kan du tom förlora mobilen utan att riskera att bli av med pengarna som är insatta på kontot. Applikationen är dessutom skyddad med en personlig pinkod på fyra till sex tecken som du själv väljer. Dina innestående medel på ditt PayEx Konto är skyddade enligt Riksgäldens insättningsgaranti.

Jag vill installera PayEx Mobil på en iPhone – hur gör jag?

- Gå in på AppStore, sök efter PayEx Mobil och ladda ner applikationen därifrån (finns i AppStore from sommaren 2010). Applikationen lägger sig sedan i telefonen precis som vilken applikation som helst

Jag vill installera PayEx Mobil på en Android – hur gör jag?

- Gör på samma sätt som för alla andra typer av mobiler (förutom iPhone) men du måste tillåta nedladdning utan för market. Applikationen lägger sig sedan i telefonen precis som vilken applikation som helst

Stödjer min mobiloperatör PayEx Mobil?

- PayEx Mobil är frikopplat från ditt mobilabonnemang och belastar alltså inte din mobilfaktura eller ditt saldo på kontantkortet, det är dina egna pengar på ditt egna PayEx Konto som belastas vid köp. Det enda kravet är att du som användare har uppkoppling mot internet (gprs/wap). Har du ett kontantkort kan din operatör kräva att du identifierar dig innan du får tillgång till Internet. Har du inte laddat hem Internetinställningarna till din mobiltelefon kan du enkelt göra det på din mobiloperatörs hemsida

Kan jag använda PayEx Mobil på min tjänstetelefon?

- PayEx Mobil belastar inte din telefonfaktura eller ditt saldo på kontantkortet. Bäraren av pengarna i lösningen är ett PayEx konto som användaren laddar på med pengar för att sedan handla med i fysisk butik, över Internet eller i varuautomat. Så även om du har en tjänstetelefon är det dina egna pengar på ditt egna PayEx Konto som belastas vid köp

Min tjänstetelefon är spärrad för applikationer – hur gör jag?

- Prata med telefonansvarig på ditt företag och hänvisa till svaret till "Kan jag använda PayEx Mobil på min tjänstetelefon?", din mobiltelefon kan inte vara spärrad för applikationer om PayEx Mobil ska fungera

Vad kostar det att använda PayEx Mobil?

- För konsumenten är det gratis att registrera och använda PayEx Mobil

Jag kan inte klicka på länken till installationssidan för PayEx Mobil som jag fick i SMS:et från PayEx – vad ska jag göra?

- Har du en Nokia telefon måste du säkerställa att "automatisk sökning" är påslagen. Du hittar "automatiskt sökning" direkt under "Val" alternativt under "Val" och sedan "Innehåll", beroende på vilken mobiltelefonmodell du har

Jag får meddelandet "Nerladdningssessionen har gått ut" när jag klickar på länken till installationssidan för PayEx Mobil som jag fick i SMS:et från PayEx – vad ska jag göra?

- Du måste skicka ut PayEx Mobil igen, gå in på ditt PayEx Konto och genomför installationen av PayEx Mobil på nytt. Detta gör du under "PayEx Mobil"

Hur startar jag PayEx Mobil i min mobiltelefon?

- När du installerar PayEx Mobil på din telefon kan det hända att du får välja var applikationen ska sparas. Ofta är valen "Program", "Spel" eller "Java". Om du inte fått välja kommer applikationen automatiskt lägga sig på någon av dessa platser. Tips! Ofta har mobiltelefoner en genvägsfunktion. Lägg till PayEx Mobil som genväg så kommer du snabbare åt den när du vill starta applikationen. För iPhone och Android lägger sig applikationen på mobilen precis som vilken applikation som helst

Jag får frågan "Tillåt icke betrodd program" alternativt "Ska programmet få skicka till internet" när jag öppnar PayEx Mobil – vad betyder det?

- Denna typ av fråga kan du få på äldre mobiltelefoner, tryck "Ja" för att fortsätta så öppnas din PayEx Mobil

Jag kan inte öppna/använda min PayEx Mobil – vad ska jag göra?

- Det enda kravet är att du som användare har uppkoppling mot Internet (gprs/wap) i din mobiltelefon. Börja med att säkerställa att du kommer ut på Internet i din mobiltelefon. Om du inte gör det behöver du hämta nya internetinställningar från din mobiloperatör. Detta gör du från din mobiloperatörs hemsida eller genom att kontakta din mobiloperatör. Vill du göra det på egen hand klicka på "Meny" i din mobiltelefon, därefter "Inställningar" och välj fliken "Kommunikation". Under "Kommunikation" välj "Internetinställningar" och därefter "Internetprofil". Där väljer du den internetprofil som stämmer med din mobiloperatörs. Observera att denna sökväg kan skilja sig beroende på vilken mobiltelefonmodell du har
- Vissa telefoner har en "flight mode" inställning, detta betyder att nätverksanrop inte går att utföra om "flight mode" är vald. Se till att ändra till en annan inställning
- Mobilnätet är inte alltid 100 % tillgängligt och servrar kan vara överbelastade.

Ibland har man ingen täckning i nätet, detta kan vara en anledning till att du inte kan använda internet i din telefon trots att du har rätt internetinställningar. Vid tillfälliga problem är det bara att vänta och försöka igen

- För vissa mobiltelefonmodeller kan du även behöva hämta rätt javainställningar, även detta gör du från din mobiloperatörs hemsida alternativt genom att kontakta din mobiloperatör. Vill du göra det på egen hand klicka på "Meny" i din mobiltelefon, därefter "Inställningar" och välj fliken "Kommunikation". Under "Kommunikation" välj "Internetinställningar" och därefter "Inställningar för java". Där väljer du den internetprofil som stämmer med din mobiloperatörs. Observera att denna sökväg kan skilja sig beroende på vilken mobiltelefonmodell du har
- Har du fortfarande problem med att öppna/använda din PayEx Mobil och du har installerat PayEx Mobil på en tjänstetelefon, stäm av med telefonansvarig på ditt företag så att det inte finns någon spärr för att använda mobilapplikationer (hänvisa till svaret till "Kan jag använda PayEx Mobil på min tjänstetelefon?")

Jag får meddelandet "Din aktiveringskod har gått ut" när jag öppnar min PayEx Mobil – vad ska jag göra?

- Du måste installera PayEx Mobil igen. Börja med att logga in på ditt PayEx konto och inaktiverar den befintliga PayEx Mobil applikationen. Detta gör du under "PayEx Mobil". Genomför sedan installationen av PayEx Mobil på nytt, även detta gör du under "PayEx Mobil" på ditt PayEx Konto. Får du frågan om du vill installera över tidigare version av PayEx Mobil ska du trycka "Ja"

Hur gör jag när jag byter mobiltelefon?

- När du byter mobiltelefon loggar du in på ditt PayEx konto och inaktiverar den befintliga PayEx Mobil applikationen. Detta gör du under PayEx Mobil. Därefter anger du mobilnumret till din nya mobiltelefon (fungerar även om du porterat numret). Du mottar ett sms i din nya mobiltelefon innehållande en aktiveringskod. Ange aktiveringskoden på ditt PayEx konto. Ett sms innehållande en länk till PayEx Mobil skickas till din nya mobiltelefon. Följ länken, ladda hem applikationen, tillåt uppkoppling till Internet, starta applikationen, välj kod. Du är nu igång med PayEx Mobil på din nya mobiltelefon. Om du önskar installerar om PayEx Mobil på din befintliga mobiltelefon, radera då den gamla applikationen innan du följer instruktionerna ovan. Obs! Glöm inte att du måste koppla RFID-brickan på nytt när du laddat hem en ny PayEx Mobil applikation

Hur gör jag om jag glömt min pinkod?

- Har du glömt din pinkod kan du radera applikationen på din mobiltelefon och ladda ner PayEx Mobil applikationen på nytt enligt anvisningarna under "Hur gör jag när jag byter mobiltelefon?". Obs! Glöm inte att du måste koppla RFID-brickan på nytt när du laddat hem en ny PayEx Mobil applikation

Hur tar jag bort PayEx Mobil från min mobiltelefon?

- Normalt går du bara in på programmet där den ligger installerat i din telefon och klickar "Raderar" (finns under "Mer" på K750i) eller motsvarande. Se din mobiltelefons instruktionsbok om hur program tas bort. Observera att du även måste logga in på ditt PayEx konto och inaktiverar den befintliga PayEx Mobil applikationen. Detta gör du under "PayEx Mobil"