

Найпоширеніші питання під час роботи з TRACES

•	Виникли проблеми з додатком?	3
•	Додаток вимагає другофакторної автентифікації, але в мене більше немає до неї доступу	3
•	Я не бачу опції “Пароль” у списку методів верифікації	4
•	Я перевстановив мобільний додаток EU Login та/або мій пристрій зламаний, його було вкрадено або я його замінив.....	4
	У вас налаштовано ще один другий фактор?	4
	У вас не налаштовано жодного іншого другого фактора?	4
•	Допомога з входом до EU-login	5
•	Який другий фактор я можу налаштувати у своєму обліковому записі?.....	5
	Мобільний додаток для входу до ЄС.....	5
•	Я перевстановив мобільний додаток EU Login та/або мій пристрій зламаний, його було вкрадено або я його замінив.....	5
•	Я спробував створити обліковий запис, але не отримав електронного листа з підтвердженням створення облікового запису. Що мені робити?.....	5
	Як змінити/скинути пароль для входу в EU?.....	6
•	Я спробував скинути пароль, але не отримав електронного листа з підтвердженням для його скидання. Що мені робити?.....	6
	Якщо це все ще не працює, це означає, що електронний лист для скидання пароля може бути:	6
•	Меню «Мій обліковий запис» у системі EU Login виглядає інакше, ніж показано в посібнику користувача або відео	7
•	Що таке багатофакторна автентифікація або 2FA?.....	7
•	Чому мені слід додавати кілька факторів автентифікації?.....	7
•	Чи можу я увійти без створення облікового запису EU Login?.....	8
•	Чи можу я об'єднати два облікові записи EU Login?.....	8
•	Як я можу змінити свою адресу електронної пошти?	10
•	Як я можу запобігти розкриттю моєї особи в додатку EU Login?.....	10
•	Як вийти з EU Login і коли це важливо зробити?	10
•	Я можу підключитися до EU Login, але не можу знайти свою заявку чи проєкт. Що мені робити?.....	10
•	Я не пам'ятаю PIN-код, пов'язаний з моїм мобільним додатком EU Login. Що мені робити?	10
•	Я змінив (-ла) пароль, але мій новий пароль більше не приймається, що мені робити?	11
•	Я підключаюся, використовуючи свій пароль, і отримую повідомлення про помилку «Надано неправильний пароль». Що не так?.....	12
•	Я не пам'ятаю свій пароль і більше не маю доступу до адреси електронної пошти, пов'язаної з моїм обліковим записом	12
•	У мене з'являється код помилки під час спроби входу за допомогою мобільного застосунку EU Login. Що мені робити?.....	12
	Ви використовуєте старішу версію програми EU Login. Будь ласка, розгляньте можливість оновлення. (Помилка 5001).....	12

- [Я зареєстрований користувач в TRACES. Як мені змінити пароль?..... 12](#)
- [Чому не відображається коректний переклад деяких частин сертифікату?..... 15](#)
- [Як відкоригувати дату та час в пункті I.14?..... 15](#)

- **Виникли проблеми з додатком?**

Якщо ви видалили мобільний додаток EU Login на своєму мобільному пристрої та перевстановили його, і тепер у вас виникають проблеми з його використанням:

1. [Перейдіть до свого облікового запису EU Login та видаліть усі мобільні пристрої, які вже підключені до вашого облікового запису EU Login](#) .
2. Обов'язково очистіть усі дані та кеш мобільного додатку EU Login, перш ніж намагатися зареєструватися знову.
3. Видаліть мобільний додаток EU Login зі свого мобільного пристрою.

Якщо проблема не зникає:

- Переконайтеся, що ви **не використовуєте віртуальну приватну мережу (VPN)**
- Якщо можливо, **вимкніть брандмауер** на час реєстрації, оскільки його використання може спричинити проблеми.

- **Додаток вимагає другофакторної автентифікації, але в мене більше немає до неї доступу**

Якщо ви більше не маєте доступу до налаштованого(их) другого(их) фактора(ів), вам доведеться видалити всі зареєстровані номери телефонів та мобільні пристрої, зареєстровані у вашому обліковому записі EU Login.

Ця дія не вимагає використання другого фактора і видалить усі номери телефонів і пристрої, пов'язані з вашим обліковим записом, після чого ви зможете додати нові.

Щоб це зробити, виконайте такі дії:

1. Очистіть файли cookie, виконавши одну з цих процедур залежно від вашого браузера:
 - Google Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/32050?hl=en>
 - Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/delete-cookies-remove-info-websites-stored>
 - Microsoft Edge: <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/delete-cookies-in-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09>
 - Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/en-us/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
 - Сафари: <https://www.wikihow.com/Delete-Cookies-Using-the-Safari-Web-Browser>
1. Тільки після очищення файлів cookie перейдіть до розділу «Мій обліковий запис» у браузері.

2. Увійдіть, використовуючи свою адресу електронної пошти та пароль
3. Натисніть на «Мій обліковий запис»
4. Натисніть кнопку «Видалити всі мої пристрої та електронні ідентифікатори (PANIC)»
5. З'явиться повідомлення з підтвердженням. Натисніть кнопку «Видалити» для підтвердження.
6. З'явиться повідомлення з підтвердженням, і система автоматично виведе вас із системи

Тепер ви можете додати свій новий номер мобільного телефону або інші механізми другого фактора перевірки до свого облікового запису EU Login

- **Я не бачу опції “Пароль” у списку методів верифікації**

Залежно від програми, до якої ви намагаєтеся отримати доступ, можуть бути доступні не всі методи перевірки. Деякі програми *не приймають* однофакторну автентифікацію (лише пароль) і вимагають натомість багатофакторної автентифікації. Будь ласка, дотримуйтесь інструкцій у посібнику користувача EU Login або відеоматеріалів нижче, щоб налаштувати другий фактор.

- **Я перевстановив мобільний додаток EU Login та/або мій пристрій зламаний, його було вкрадено або я його замінив**

Навіть якщо фізичний пристрій (телефон, планшет тощо) залишається тим самим, під час (пере)встановлення мобільного застосунку зв'язок між вашим мобільним застосунком та вашим обліковим записом EU Login розривається та потребує повторного встановлення так само, як і під час додавання нового пристрою.

Щоб уникнути плутанини з пристроями, слід спочатку видалити існуюче посилання, перш ніж перевстановлювати мобільний додаток або реєструвати новий.

У вас налаштовано ще один другий фактор?

Це чудова новина! У цьому випадку ви можете скористатися нею для доступу до опції «Керування моїми мобільними пристроями», доступної в розділі «Мій обліковий запис».

Звідти спочатку видаліть існуючий мобільний пристрій, а потім додайте «новий». Ви можете виконати відповідними інструкціями вище.

У вас не налаштовано жодного іншого другого фактора?

Якщо ви втратили доступ до свого єдиного другого фактора, все може бути трохи складніше залежно від типу вашого облікового запису.

Спочатку перевірте, який тип облікового запису ви використовуєте, ознайомившись з інструкцією **Допомога з входом до EU-Login**

- **Допомога з входом до EU-login**

Існують різні типи облікових записів EU Login, кожен з яких має свою специфічну конфігурацію та функції. Уважно прочитайте опис і **виберіть нижче варіант, який вам підходить**.

Аутентифікацію за допомогою SMS поступово скасовано.

Будь ласка, налаштуйте інші методи перевірки, щоб використовувати EU Login та отримувати доступ до своїх послуг.

- **Який другий фактор я можу налаштувати у своєму обліковому записі?**

Мобільний додаток для входу до ЄС

Завантажте та встановіть мобільний додаток **EU Login** для iOS або Android і використовуйте його за допомогою **PIN-коду** (потрібне підключення до Інтернету) або сканування **QR-коду** (можна використовувати офлайн).

- **Я перевстановив мобільний додаток EU Login та/або мій пристрій зламаний, його було вкрадено або я його замінив**

Навіть якщо фізичний пристрій (телефон, планшет тощо) залишається тим самим, під час (пере)встановлення мобільного застосунку зв'язок між вашим мобільним застосунком та вашим обліковим записом EU Login розривається та потребує повторного встановлення так само, як і під час додавання нового пристрою.

Щоб уникнути плутанини з пристроями, слід спочатку видалити існуюче посилання, перш ніж перевстановлювати мобільний додаток або реєструвати новий.

- **Я спробував створити обліковий запис, але не отримав електронного листа з підтвердженням створення облікового запису. Що мені робити?**

Після створення облікового запису ви отримаєте електронний лист з активацією, який дійсний протягом 24 годин.

Якщо ви не отримали цей активаційний лист, ви можете отримати доступ до свого облікового запису, запросивши новий пароль. Вам буде надіслано новий лист для активації облікового запису.

Якщо проблема не зникає, див. [Я спробував скинути пароль, але не отримав електронного листа з підтвердженням для його скидання. Що мені робити?](#)

Як змінити/скинути пароль для входу в EU?

Ви можете отримати доступ до свого облікового запису, запросивши новий пароль:

1. Перейдіть до розділу “Мій обліковий запис” за допомогою браузера
2. Введіть свою адресу електронної пошти, якщо ви ще не автентифіковані, і натисніть кнопку «Далі».
3. Натисніть на «Забули пароль?»
4. Натисніть кнопку «отримати пароль»
5. Ви отримаєте посилання електронною поштою, зверніть увагу, що посилання має обмежений термін дії.
6. Після натискання на посилання вам буде запропоновано ввести новий пароль для входу в ЄС та підтвердити його.
7. Натисніть кнопку «Надіслати»

- **Я спробував скинути пароль, але не отримав електронного листа з підтвердженням для його скидання. Що мені робити?**

Спочатку переконайтеся, що електронний лист не знаходиться в папці «Спам» або «Небажана пошта» вашої поштової скриньки.

Лист для скидання пароля/реєстрації може надійти протягом 20 хвилин після його запиту. Радимо спробувати ще раз, скориставшись опцією «Забули пароль?», та перевірити папки зі спамом/непотрібною поштою протягом наступних 10–30 хвилин. Для отримання додаткової інформації про скидання пароля, будь ласка, знайдіть розділ [Як змінити/скинути пароль для входу в EU?](#)

Якщо це все ще не працює, це означає, що електронний лист для скидання пароля може бути:

- заблоковано брандмауером, постачальником чорного списку, антиспам-фільтром або подібним механізмом захисту;
- встановити як «приватний», і вам слід делегувати доступ, дотримуючись інструкцій, наведених [тут](#)

Якщо ви використовуєте електронну адресу компанії або державного управління, зверніться до свого IT-відділу з проханням перевірити електронні листи, що надходять з адреси automated-notifications@nomail.ec.europa.eu, та додати до білого списку такі IP-адреси:

147.67.11.10

147.67.11.11

147.67.249.4

147.67.249.5

- **Меню «Мій обліковий запис» у системі EU Login виглядає інакше, ніж показано в посібнику користувача або відео**

Меню « Мій обліковий запис » у системі EU Login залежить від типу вашого облікового запису. Наприклад, облікові записи EU Login, створені для співробітників інституцій ЄС, не пропонують можливості керувати номерами мобільних телефонів або видаляти обліковий запис, оскільки вони керуються через систему управління персоналом (SYSPER, Streamline...).

Щоб легко визначити тип вашого облікового запису, відкрийте EU Login у вікні анонімного переглядача, а потім введіть свою адресу електронної пошти або ім'я користувача на сторінці входу. Після переходу на екран «Ласкаво просимо», де вам пропонується вибрати метод підтвердження, ви побачите тип вашого облікового запису в дужках під вашим іменем користувача (зовнішній (external) або назва вашої організації).

Залежно від типу вашого облікового запису, будь ласка, зверніться до розділу поширених запитань, що стосуються вас, використовуючи фільтри, доступні на сторінці.

- **Що таке багатофакторна автентифікація або 2FA?**

Багатофакторна автентифікація (MFA) додає рівень безпеки під час підключення до програми. Це допомагає підтвердити, що саме ви намагаєтеся отримати доступ до програми, а не хтось, хто видає себе за вас. Другий фактор (2FA для двофакторної автентифікації) означає, що вам потрібно виконати два кроки для входу: спочатку ввести пароль, а потім скористатися додатковим методом підтвердження.

У системі EU Login доступно кілька варіантів залежно від типу вашого облікового запису (чи працюєте ви в установі ЄС, чи ні) та програми, до якої ви намагаєтеся отримати доступ.

Будь ласка, перегляньте питання [Який другий фактор я можу налаштувати у своєму обліковому записі?](#) для отримання додаткової інформації про доступні опції.

- **Чому мені слід додавати кілька факторів автентифікації?**

Залежно від рівня безпеки, необхідного для програми, до якої ви отримуєте доступ, потрібно буде забезпечити однофакторну (електронна пошта + пароль) або багатофакторну (ім'я користувача + пароль + контрольна команда) автентифікацію. Тому рекомендується налаштувати двофакторну автентифікацію одразу після створення

облікового запису EU Login. Якщо потрібна багатофакторна автентифікація, окрім пароля, вам потрібно буде скористатися додатковим методом підтвердження з доступних опцій.

Додавання ще одного фактора також полегшить збереження та відновлення доступу. Крім того, якщо ви втратите фактор автентифікації (наприклад, свій мобільний пристрій), ви все одно зможете пройти автентифікацію за допомогою іншого. Якщо можливо, зареєструйте мобільний додаток EU Login, TPM (Windows Hello).

Важливо зазначити, що керування (додавання, зміна або видалення) фактора автентифікації вимагатиме від вас автентифікації одного з уже налаштованих методів, якщо такі у вас є.

- **Чи можу я увійти без створення облікового запису EU Login?**

EU Login пропонує можливість автентифікації за допомогою соціальних мереж або електронного посвідчення особи для доступу до заявок Європейської Комісії без необхідності створювати окремий обліковий запис EU Login.

Примітка 1 : Програми (наприклад, TRACES NT) можуть не пропонувати опції входу через соціальні мережі та/або електронне посвідчення особи.

Примітка 2 : Опція електронної ідентифікації доступна лише для держав-членів ЄС, що беруть участь у програмі.

Як пояснювалося в Примітці 1 вище, не всі програми дозволяють використовувати електронну можливість посвідчення особи, в той час EU Login дозволяє створити обліковий запис і прив'язати до нього своє електронне посвідчення особи. Тому наполегливо рекомендується створити обліковий запис EU Login і додати до нього своє електронне посвідчення особи з самого початку.

Увага : Зверніть увагу, що ви можете додати електронний ідентифікатор до свого щойно створеного облікового запису, це називається «узгодженням». Після завершення узгодження особа, створена стосовно електронного ідентифікатора, більше не існуватиме. Таким чином, ви можете втратити права доступу або дані, збережені в сервісах, які знали вас лише за вашою «ідентифікатором електронного ідентифікатора».

- **Чи можу я об'єднати два облікові записи EU Login?**

Єдиний тип облікового запису, який можна об'єднати, – це обліковий запис, створений за допомогою вашого електронного ідентифікатора. Ці облікові записи можна об'єднати із зовнішнім обліковим записом, який ви створили самостійно, або корпоративним обліковим записом європейської установи.

Якщо ви не прив'язали своє електронне посвідчення особи до вже існуючого облікового запису EU Login, а лише пройшли автентифікацію через EU Login за допомогою свого електронного посвідчення особи, система автоматично створить додатковий обліковий запис EU Login: обліковий запис електронного посвідчення особи, згаданий нижче.

Зверніть особливу увагу, що виконання наведеної **нижче процедури фактично призведе до видалення вашого облікового запису електронного посвідчення особи** та пов'язання вашого облікового запису електронного посвідчення особи з обліковим записом іншого співробітника ЄС або зовнішнього облікового запису. Зверніть увагу, що після завершення узгодження віртуальний обліковий запис, створений за допомогою електронного посвідчення особи, більше не існуватиме. Таким чином, ви можете втратити права доступу та дані, збережені в сервісах, які знали вас лише за вашим «обліковим записом електронного посвідчення особи».

Ви можете об'єднати свій обліковий запис eID з іншим обліковим записом, починаючи з облікового запису eID або з іншого облікового запису.

З вашого облікового запису електронної посвідчення особи:

1. Увійдіть у свій обліковий запис і перейдіть до розділу « [Підключити мій електронний ідентифікатор](#) »
2. Введіть облікові дані вашого іншого облікового запису (корпоративного або зовнішнього)
3. Після успішної автентифікації система підтвердить правильність прив'язки вашого електронного посвідчення особи, і ви увійдете в систему, використовуючи інший обліковий запис.

З вашого іншого облікового запису:

1. Увійдіть у свій обліковий запис і перейдіть до розділу « [Керування моїми електронними посвідченнями](#) »
2. Натисніть кнопку «Підключити мій електронний ідентифікатор», а потім виконайте звичайну процедуру автентифікації за допомогою вашого електронного ідентифікатора.
3. Після успішної автентифікації система підтвердить, що ваш електронний ідентифікатор правильно пов'язаний з вашим іншим обліковим записом.

Якщо у вас виникли проблеми з доступом або ви втратили файли в деяких програмах після виконання вищезазначеної операції, зверніться до служби підтримки відповідної програми.

- **Як я можу змінити свою адресу електронної пошти?**

1. [Перейдіть до Мій обліковий запис](#) за допомогою браузера
2. Увійдіть, використовуючи свою адресу електронної пошти + пароль.
3. Натисніть кнопку «Налаштувати мій обліковий запис».
Ця дія може вимагати посиленої автентифікації, якщо ви вже додали інші другі фактори до свого облікового запису.
4. Змініть свою електронну пошту
5. Натисніть кнопку «Надіслати»

- **Як я можу запобігти розкриттю моєї особи в додатку EU Login?**

Під час входу в EU Login ви можете налаштувати отримання сповіщень щоразу, коли ваша особа буде передана програмі. Якщо ви не вибрали опцію сповіщення під час входу, єдиним рішенням є вихід з EU Login, або викликавши екран виходу, або закривши всі вікна браузера. Однак вихід з EU Login не означає вихід із програм, у яких ви вже були ввійшли.

- **Як вийти з EU Login і коли це важливо зробити?**

Найпростіший і найбезпечніший спосіб – закрити браузер (усі вікна). Важливо вийти з EU Login, якщо комп'ютер, який ви використовуєте, використовуватиметься іншими, перш ніж закрити браузер або вийти з комп'ютера, наприклад, в інтернет-кафе.

- **Я можу підключитися до EU Login, але не можу знайти свою заявку чи проєкт. Що мені робити?**

EU Login – це служба автентифікації, яка використовується програмами. Щоб отримати доступ до вашої програми, скористайтеся її конкретною URL-адресою.

- **Я не пам'ятаю PIN-код, пов'язаний з моїм мобільним додатком EU Login. Що мені робити?**

Якщо ви не пам'ятаєте свій PIN-код, вам доведеться змінити його в мобільному додатку EU Login. Будь ласка, виконайте наведені нижче дії:

1. Відкрийте мобільний додаток EU Login
2. Перейдіть до налаштувань

- Для iOS, у верхньому правому куті натисніть на коліщатко.
 - Для Android перейдіть до розділу «Про цю програму». Потім у верхньому правому куті натисніть на три крапки.
1. Натисніть «Забули PIN-код»
 2. Введіть свої облікові дані для входу в ЄС, пов'язані з додатком
 3. Виберіть новий PIN-код.

Ваш PIN-код змінено; ви можете закрити додаток і знову підключитися до нього за допомогою мобільного пристрою у своєму обліковому записі EU Login.

Зверніть увагу: оновлення PIN-коду призведе до скидання реєстрації біометричної автентифікації в додатку.

- **Я змінив (-ла) пароль, але мій новий пароль більше не приймається, що мені робити?**

Ваша проблема може бути пов'язана з тим, що ваш браузер зберіг ваш пароль, тому ви можете спробувати виконати такі дії:

1. Спробуйте підключитися через інший браузер
2. Будь ласка, очистіть файли cookie, виконавши одну з цих процедур залежно від вашого браузера:
 - Google Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/32050?hl=en>
 - Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/delete-cookies-remove-info-websites-stored>
 - Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/en-us/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
 - Microsoft Edge: <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/delete-cookies-in-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09>
 - Сафари: <https://www.wikihow.com/Delete-Cookies-Using-the-Safari-Web-Browser>
1. Будь ласка, змініть свій пароль після виконання вищезазначених кроків і спробуйте підключитися ще раз: [Як змінити/скинути пароль для входу в EU?](#)

Примітка: між двома оновленнями пароля потрібно буде зачекати щонайменше 24 години .

- **Я підключаюся, використовуючи свій пароль, і отримую повідомлення про помилку «Надано неправильний пароль». Що не так?**

Можливо, ви ввели неправильний пароль. Будь ласка, спробуйте ще раз, щоб увійти з правильним.

Якщо це все ще не спрацює, ви можете запросити новий пароль: [Як змінити/скинути пароль для входу в EU?](#)

- **Я не пам'ятаю свій пароль і більше не маю доступу до адреси електронної пошти, пов'язаної з моїм обліковим записом**

Якщо у вас немає доступу до вашої старої адреси електронної пошти та ви не пам'ятаєте пароль, на жаль, ви не зможете відновити доступ до цього облікового запису, і вам доведеться створити новий, використовуючи іншу адресу електронної пошти.

- **У мене з'являється код помилки під час спроби входу за допомогою мобільного застосунку EU Login. Що мені робити?**

Ви використовуєте старішу версію програми EU Login. Будь ласка, розгляньте можливість оновлення. (Помилка 5001)

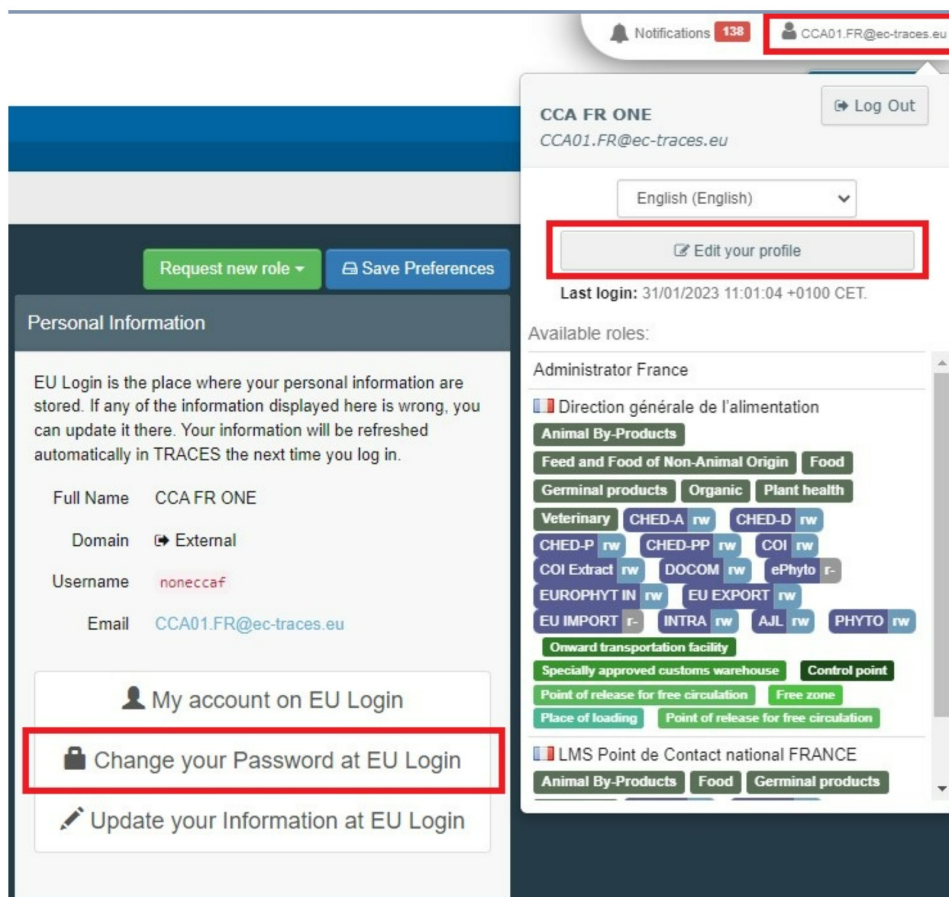
Будь ласка, перейдіть до Play Store/App Store та оновіть встановлену версію.

- **Я зареєстрований користувач в TRACES. Як мені змінити пароль?**

Дані користувача, які відображаються в TRACES - це дані, які користувач зареєстрував під час створення облікового запису входу в ЄС (Створити новий обліковий запис входу в ЄС).

Щоб оновити їх, вам потрібно оновити дані в EU Login.

Для того, щоб перейти на сторінку, коли ви увійшли в систему, будь ласка, натисніть на іконку користувача в правому верхньому куті (1), а потім на "Редагувати свій профіль" (2). Після цього натисніть на кнопку «Змінити пароль при вході в систему ЄС» (3), це приведе вас до сторінки входу в систему ЄС, де ви можете оновити пароль:



- Як суб'єкт господарювання, де я можу знайти свій компетентний орган?
Який мій компетентний орган?

Якщо ви вже маєте доступ до TRACES, орган, відповідальний за діяльність вашого оператора, можна знайти на сторінці вашого оператора.

Якщо у вас немає контактної інформації вашого компетентного органу, ми люб'язно запрошуємо вас надіслати деталі вашої діяльності та вашої країни на SANTE-TRACES@ec.europa.eu, щоб допомогти нам визначити відповідний орган у вашій діяльності.

- Дані мого оператора змінилися (тобто адреса, електронна адреса, веб-сайт, ім'я, номер телефону). Як це можна оновити в TRACES?



Примітка

Ви повинні бути зареєстровані як адміністратор свого оператора, щоб змінити його контактні дані. Роль адміністратора може бути призначена вам вашим відповідальним органом.

Якщо ваш оператор здійснює діяльність, яка робить його зареєстрованим, лише відповідальний орган може вносити зміни до вашого оператора. Якщо ваш оператор займається органічною діяльністю, перегляньте наведені нижче інструкції.

Якщо контактні дані вашої організації змінюються, не створюйте нового оператора в TRACES.

Натомість вам слід увійти за допомогою профілю адміністратора (див. примітку вище) і:

- Натисніть на значок користувача у верхньому правому куті сторінки
- Натисніть "Редагувати свій профіль"
- Прокрутіть донизу сторінки свого профілю, ви побачите назву вашої компанії

The screenshot displays the 'Your Roles' section of the TRACES NT interface. At the top, there are 'Time slots' for notifications: 09:00, 12:00, 15:00 (selected), 18:00, and 21:00. Below this, a filter status bar shows '0 Requested', '0 Suspended', and '2 Valid' roles. A green button 'Request new role' is on the right. Two roles are listed:

Operator	Status	Action
La main verte > Professional operators other than those referred to in Article 45(1)(l) IMSOC EUPO 91744 Paris France (FR)	Valid	[Trash icon]
Wildlife France > CITES Operator EU_CITES 91744 Paris France (FR)	Valid	[Trash icon]

At the bottom, a footer contains links: Last update: 2023, Legal Notice, Terms of Use, Cookies, Privacy statement, Accessibility, Credits, Contact, Top Page, and European Commission - DG Health & Food Safety.

- Клацніть назву вашої компанії, вас буде перенаправлено до деталей вашої компанії
- Відредагуйте контактні дані та збережіть зміни

ВАЖЛИВО! Якщо контактні дані вашої організації змінюються, не створюйте нового оператора в TRACES NT. Будь ласка, зверніться до свого Контролюючого органу для отримання допомоги.

• Я не бачу кнопку «Створити CHED»

Зверніть увагу, що оператори, які знаходяться в країнах, що не входять до ЄС, не можуть створювати CHED.

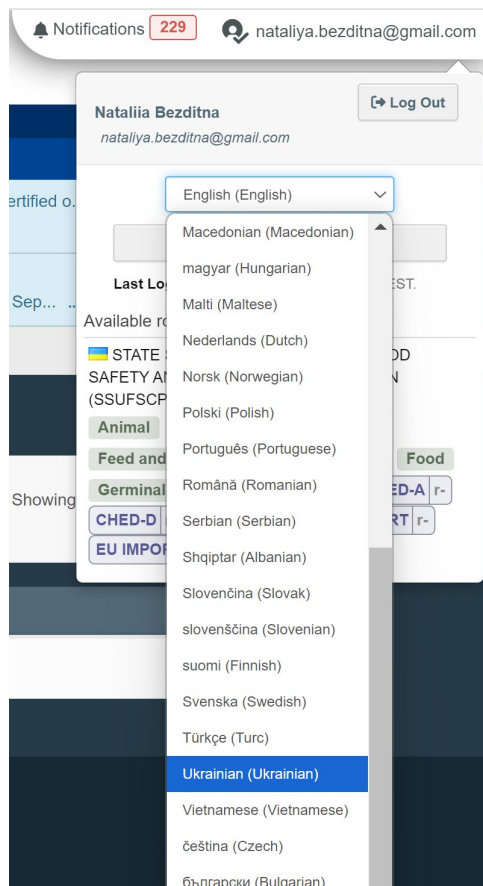
Ця опція доступна лише для операторів із держав-членів ЄС, які матимуть можливість додати діяльність як «Відповідальний за навантаження (RFL)».

Тому, якщо CHED потрібен, його доведеться робити з боку ЄС.

Ми люб'язно запрошуємо вас зв'язатися зі своїм торговим партнером із ЄС та компетентними органами.

- Чому не відображається коректний переклад деяких частин сертифікату?

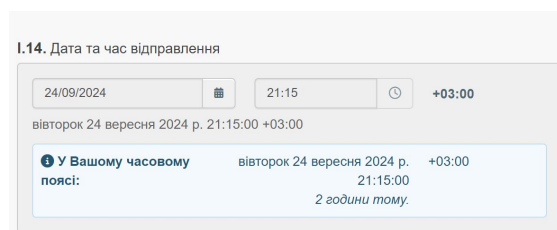
TRACES частково переведена на українську мову і для більшої зручності під час користування системою Ви можете відкоригувати цей параметр в настройках.



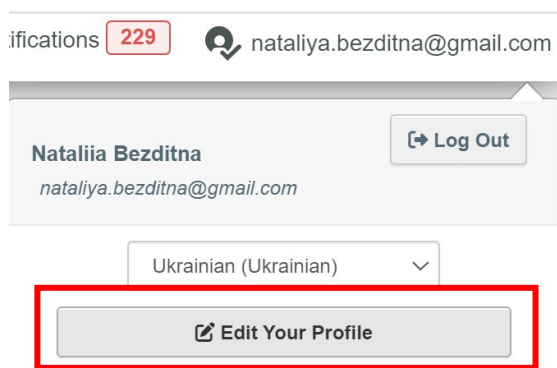
Після входу в систему у правому верхньому кутку знайдіть відображення свого логіна, натисніть на нього, далі у випадаючому списку знайдіть та виберіть українську мову.

Після цього усі частини сертифікату будуть перекладені коректно та автоматично при збереженні сертифікату буде сформовано українську версію документа.

- Як відкоригувати дату та час в пункті I.14?



Під час заповнення сертифікату часто виникає питання невідповідності реального часу із зазначеним у п. I.14. Для усунення цього моменту:



У правому верхньому кутку знайдіть відображення свого логіна, натисніть на нього, далі натисніть: “Edit your profile” (редагувати свій профіль)

Edit Your Profile

General preferences

Personal

Timezone

Europe/Kiev - Eastern European Time (Europe/Kiev) ▼ EEST

Europe/Jersey - British Time (Europe/Jersey)

Europe/Kaliningrad - Eastern European Time (Europe/Kaliningrad)

Europe/Kiev - Eastern European Time (Europe/Kiev)

Europe/Kirov - Moscow Time (Europe/Kirov)

Europe/Kyiv - Eastern European Time (Europe/Kyiv)

Notification preferences

у вкладці редагування у колонці Timezone з випадаючого списку виберіть східноєвропейський час (Європа/Київ)