

Найпоширеніші коди помилок під час роботи з TRACES

У мене з'являється код помилки, коли я намагаюся увійти за допомогою мобільного застосунку EU Login. Що мені робити?

- **Помилка 5001. Ви використовуєте старішу версію застосунку EU Login. Будь ласка, розгляньте можливість оновлення.**

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

- **Помилка 5100. Надано невідомий ресурс. Спробуйте ще раз**

Будь ласка, відкрийте нове анонімне вікно та увійдіть через [EU Login](#) за допомогою мобільного додатку EU Login. Після підключення до EU Login знову перейдіть за URL-адресою з вашого додатку в тому ж вікні браузера.

- **Помилка 5101. Надано невідоме джерело. Відсутній параметр зворотного виклику.**

Будь ласка, зверніться до служби підтримки програми, в яку ви намагаєтесь увійти. Команда підтримки EU Login не зможе допомогти з цим питанням.

- **Помилка 5200. Будь ласка, спочатку завершіть процедуру реєстрації пристрою.**

Спочатку необхідно завершити процес реєстрації в мобільному додатку EU Login. Будь ласка, дотримуйтесь [інструкцій з EU Login](#), щоб завершити реєстрацію, та спробуйте увійти до свого додатку ще раз.

- **Помилка 5201. Виникла проблема із завершенням реєстрації вашого пристрою. Будь ласка, спробуйте зареєструватися ще раз.**

Процес реєстрації в мобільному додатку EU Login необхідно розпочати перезавантаження. Будь ласка, дотримуйтесь інструкцій [Як додати мобільний пристрій до свого облікового запису EU Login?](#) щоб перезапустити реєстрацію та спробувати увійти до своєї програми ще раз.

- **Помилка 5202. Не вдалося обробити QR-код. Спробуйте ще раз.**

Будь ласка, переконайтеся, що ви скануєте QR-код для реєстрації, а не для автентифікації в EU Login. Будь ласка, дотримуйтесь інструкцій. [Як додати мобільний пристрій до свого облікового запису EU Login?](#) щоб завершити реєстрацію та спробувати увійти до своєї програми ще раз.

- **Помилка 5203. Не вдалося підключити ваш мобільний пристрій до цього облікового запису EU Login. Введіть дійсний PIN-код.**

Будь ласка, переконайтеся, що ви скануєте QR-код для реєстрації, а не для автентифікації в EU Login, і що введено правильний PIN-код. Будь ласка, дотримуйтесь інструкцій. [Як додати мобільний пристрій до свого облікового запису EU Login?](#) щоб отримати інструкції щодо завершення реєстрації та спроби увійти до своєї програми ще раз.

- **Помилка 5204. Не вдалося узгодити ідентифікатор GCM. Ви перебуваєте за VPN, проксі-сервером чи брандмауером?**

Це може бути пов'язано з різними причинами, які потребують розслідування. Переконайтеся, що ви не використовуєте VPN для підключення та чи сумісний ваш пристрій із мобільним додатком EU Login.

Спочатку спробуйте вийти з програми, переконайтеся, що ви дійсно зупинили її, а не просто відправили у фоновий режим. Потім відкрийте її та спробуйте ще раз.

Якщо ця помилка не зникає, скористайтесь кнопкою «Надіслати технічну інформацію про цей пристрій» у меню «Про цей додаток» вашого мобільного додатку EU Login.

- **Помилка 5300. Схоже, виникла проблема зі створенням одноразового токена. Перевірте, чи ваш пристрій правильно зареєстровано в EU Login.**

Будь ласка, переконайтеся, що ви скануєте QR-код для реєстрації, а не для автентифікації в EU Login. Ви можете виконати [Як додати мобільний пристрій до свого облікового запису EU Login?](#) щоб завершити процес реєстрації, перш ніж намагатися увійти.

- **Помилка 5301. Не вдалося обробити QR-код, спробуйте ще раз.**

Будь ласка, переконайтеся, що ви відсканували правильний QR-код. У разі сумнівів, будь ласка, надайте скріншоти різних кроків. Ви також можете спробувати отримати доступ до [EU Login](#) безпосередньо в закритому вікні. Будь ласка, зверніться до [Як додати мобільний пристрій до свого облікового запису EU Login?](#) для покрокових інструкцій.

- **Помилка 5302. Не вдається обробити QR-код, ви відсканували правильний?**

Переконайтеся, що мобільний додаток EU Login завжди видаляється з облікового запису спочатку, якщо вже зареєстровано недійсний пристрій.

- **Помилка 5303. Не вдається обробити QR-код, схоже, він недійсний.**

Будь ласка, переконайтеся, що ви відсканували правильний QR-код, і спробуйте ще раз увійти до [EU Login](#) через нове анонімне вікно.

- **Помилка 5304. Недійсний QR-код. Ви відсканували QR-код реєстрації!**

Будь ласка, переконайтеся, що ви відсканували правильний QR-код.

- **Помилка 5305. Недійсний QR-код. Ви відсканували QR-код для автентифікації. Будь ласка, дотримуйтесь інструкцій та скористайтесь іншим методом перевірки!**

Будь ласка, ознайомтеся з різними сценаріями нижче:

- **У вас не зареєстровано жодного пристрою, і ви намагаєтесь автентифікуватися за допомогою одного.**

Будь ласка, дотримуйтесь [інструкцій з EU Login](#) , щоб додати пристрій, а потім автентифікуватися за допомогою нього.

- **У вас зареєстровано старий пристрій, і ви намагаєтесь автентифікуватися за допомогою нового, який ще не зареєстрований.**

Якщо ви більше не маєте доступу до свого старого пристрою, вам спочатку потрібно його видалити, а потім зареєструвати новий. Будь ласка, зверніться до відповідних питань у цьому розділі поширених запитань (див. [Я перевстановив мобільний додаток EU Login та/або мій пристрій зламаний, його було вкрадено або я його замінив](#)).

- **Ви зареєстрували пристрій, але перевстановили додаток EU Login або скинули налаштування пристрою, що призвело до розриву зв'язку між пристроєм та обліковим записом EU Login.**

Якщо зв'язок між вашим пристроєм та обліковим записом EU Login розірвано, ваш пристрій вважається «новим», тому вам спочатку доведеться видалити свій мобільний пристрій з облікового запису EU Login, а потім додати його, ніби він новий. Будь ласка, зверніться до відповідних розділів цього розділу поширених запитань, щоб зробити це (див. [Я перевстановив мобільний додаток EU Login та/або мій пристрій зламаний, його було вкрадено або я його замінив](#)).

- **Помилка 5306. Недійсний QR-код. Ми не можемо обробити ваш запит.**

Якщо ця помилка не зникає, скористайтеся кнопкою «Надіслати технічну інформацію про цей пристрій» у меню «Про цей додаток» вашого мобільного додатку EU Login.

- **Помилка 5307. Недійсний QR-код. Наразі ми не підтримуємо QR-коди HOTP.**

Ви відсканували та розпізнали QR-код для HOTP (лічильників HMAC OTP). Наразі ми їх не підтримуємо. Будь ласка, переконайтеся, що ви скануєте лише QR-коди, згенеровані EU Login.

- **Помилка 5400. Не вдалося оновити ваш PIN-код. Спробуйте ще раз.**

Якщо ви втратили або забули свій PIN-код для мобільного застосунку EU Login, відкрийте застосунок, перейдіть до Налаштувань у верхньому правому куті, натисніть меню «Про цей застосунок» (Android), натисніть на три крапки (Android) або шестерню (iOS), натисніть «Забули PIN-код», введіть свої облікові дані EU Login для облікового запису, пов'язаного з цим мобільним пристроєм, і виберіть новий PIN-код.

Якщо це не спрацює, зверніться до служби підтримки, надавши точну позначку часу виконання вищезазначеної процедури та різні знімки екрана виконаних вами кроків, включаючи повідомлення про помилку.

- **Помилка 5800. Ви не зареєстрували жодного відбитка пальця. Будь ласка, увімкніть автентифікацію за відбитком пальця та зареєструйте принаймні один відбиток.**

Для IOS: увімкніть розпізнавання відбитків пальців/біометричні налаштування на своєму пристрої та зареєструйте мобільний додаток EU Login.

Тільки для Android: ви зареєстрували свій пристрій, але не можете увімкнути механізм автентифікації за відбитками пальців. Ваш пристрій захищений, але на ОС не зареєстровано відбитків пальців. Скиньте реєстрацію біометричних налаштувань («Налаштування» > «Біометрична автентифікація» > три крапки у верхньому правому куті > «Скинути реєстрацію біометричних налаштувань»).

- **Помилка 5801. Ваш пристрій не захищено PIN-кодом, шаблоном відбитка пальця. Спочатку захистіть свій пристрій.**

Обов'язковою умовою є захист пристрою за допомогою блокування екрана (графічний ключ, PIN-код або біометричні дані). Будь ласка, захистіть свій пристрій за допомогою одного з цих варіантів, щоб користуватися мобільним додатком EU Login.

- **Помилка 5901. Не вдалося отримати дозвіл на доступ до камери**

Увімкніть дозволи камери в налаштуваннях пристрою для мобільного додатку EU Login.

- **Помилка 5996. Сповіщення вимкнено на вашому пристрої. Будь ласка, увімкніть їх знову.**

Будь ласка, увімкніть push-сповіщення в налаштуваннях вашого пристрою для мобільного додатку EU Login.