

سوالات متداول

امضای تجارت

۱- علت فعال کردن "اجرا در پس زمینه" برای برنامه امضا تجارت چیست ؟
در هنگام ورود به برنامه های متصل همچون باجت و اسناد تجارت این برنامه باید در حال اجرا باشد تا با خطا مواجه نشویم.

۲- در فرایند فعالسازی، کد تایید برای من ارسال نشده است؟
در صورتی که به هر دلیلی پس از مدت زمان تعیین شده، کد احراز هویت برایتان ارسال نگردید، می‌توانید با انتخاب دکمه "درخواست مجدد کد فعالسازی"، فرآیند ارسال مجدد کد احراز هویت به تلفن همراه خود را داشته باشید.

۳- رمز کاربری خود را فراموش کرده ام!
برای بازیابی رمز کاربری باید از قسمت تنظیمات < عملیات رمز > رفع انسداد رمز کاربری را زده و توسط رمز مدیریتی آن را بازیابی کنید.

۴- رمز مدیریتی خود را فراموش کرده ام!
برای بازیابی رمز مدیریتی باید از قسمت تنظیمات < بازنشانی اولیه رمز جدید تعریف کنید. توجه فرمایید با این امر، اطلاعات گواهی شما از بین خواهد رفت و نیازمند صدور گواهی جدید و پرداخت هزینه مجدد خواهید شد.

۵- پیغام (رمز عبور امضای الکترونیک شما مسدود شده است) را دریافت کرده ام. چه اقدامی انجام دهم؟

ابتدا به بازیابی رمز کاربری اقدام فرمایید و از قسمت تنظیمات < عملیات رمز > رفع انسداد رمز کاربری را زده و توسط رمز مدیریتی آن را بازیابی کنید. در صورتی که رمز مدیریتی خود را فراموش کرده‌اید، برای بازیابی آن باید از قسمت تنظیمات < بازنشانی اولیه رمز جدید تعریف کنید. توجه فرمایید با این امر، اطلاعات گواهی شما از بین خواهد رفت و نیازمند صدور گواهی جدید و پرداخت هزینه مجدد خواهید شد.

۶- اطلاعات خود را اشتباه وارد کرده‌ام. برای پاک کردن اطلاعات و ثبت اطلاعات جدید چه کاری انجام دهم ؟

از قسمت تنظیمات تلفن همراه < برنامه ها < امضای تجارت < فضای ذخیره سازی < پاک کردن حافظه پنهان < می‌توانید اطلاعات خود را پاک نموده و مجددا اقدام به ورود اطلاعات جدید فرمایید.

۷- در صفحه احراز هویت خطا (توکن نامعتبر / زمان منقضی شده) دریافت می‌کنم. چه کاری باید انجام دهم ؟

بین درج طرح امضا و ارسال عکس در احراز هویت وقفه ایجاد نکنید. همچنین از تنظیم بودن ساعت تلفن همراه روی کشور ایران اطمینان حاصل فرمایید.

۸- کارت ملی من هوشمند نیست. سریال کارت ملی را چگونه ثبت کند ؟
در بخش سریال کارت ملی، کد رهگیری درج شده در رسید دریافتی از ثبت احوال را وارد فرمایید.

۹- با خطای (فرد مورد نظر یافت نشد، اطلاعات خود را تصحیح کنید) مواجه شدم. چه اقدامی انجام دهم ؟

این خطا مربوط به تغییرات (نام/ نام خانوادگی/ تاریخ تولد) و عدم ثبت موارد ذکر شده در سامانه ثبت احوال است که نیازمند مراجعه حضوری شما به ثبت احوال است. همچنین ممکن است در مواردی به علت قطعی سراسری سامانه ثبت احوال باشد که می‌توانید صبر نموده و مجددا درخواست نمایید.

۱۰- در مرحله پرداخت با خطا (session ID) اشتباه است مواجه شدم. چه اقدامی انجام دهم ؟

شما از رمز اینترنتی به جای رمز پویا در قسمت درگاه پرداخت استفاده کرده‌اید در صورتی که پرداخت تنها از طریق رمز پویا امکان‌پذیر است.

۱۱- بعد از پرداخت، در اواسط برنامه با مشکل مواجه شدم و مجدد صفحه پرداخت باز می‌شود. آیا نیاز به پرداخت مجدد هزینه است ؟

خیر، در اولین پرداخت پیامکی حاوی شناسه پرداخت برای شما ارسال می‌شود. در صورت مواجه شدن با خطای سیستمی قبل از ثبت نهایی، با وارد کردن شناسه پرداخت نیاز به پرداخت مجدد هزینه نیست.

۱۲- با خطای ۹۰۰۳ (خطا در پردازش تصویر مرجع) در بارگذاری عکس مواجه شدم. چه اقدامی انجام دهم؟

از موارد زیر اطمینان حاصل فرمایید:

- درست بودن سریال کارت ملی
- فعال کردن دسترسی دوربین گوشی برای برنامه
- تغییر بستر اینترنتی
- قطع نبودن سامانه ثبت احوال
- منقضی نشدن کارت ملی
- خاموش بودن فیلتر شکن
- عدم مغایرت اطلاعات هویتی (تغییر نام / نام خانوادگی / تاریخ تولد و عدم ثبت موارد ذکر شده در سامانه ثبت احوال)

۱۳- پس از دریافت گواهینامه، در قسمت مدیریت گواهینامه به جای نوشته اکتیو (expire) مشاهده می‌کنم. چه اقدامی باید کرد؟

این خطا مربوط به ساعت جهانی تلفن همراه شما می‌باشد. پس از گذشت یک ساعت، به صورت خودکار وضعیت ACTIVE می‌شود.

۱۴- پس از اتمام مراحل صدور گواهی، گواهینامه صادر نشد. چه اقدامی انجام دهم؟
در بازه ی زمانی یک ساعته صبر فرمایید. سپس مجدد چک کنید.

۱۵- گواهی فعال امضا را از روی گوشی خود پاک کرده‌ام، برای دریافت امضا جدید چه اقدامی باید انجام دهم؟

ابتدا با پشتیبانی برای ابطال گواهی فعال قبلی تماس گرفته سپس اقدام به صدور گواهی جدید و پرداخت مجدد هزینه فرمایید.

۱۶- در گوشی دیگری که به آن دسترسی ندارم گواهی فعال داشتم. باید چه اقدامی انجام دهم؟

ابتدا با پشتیبانی برای ابطال گواهی فعال قبلی تماس گرفته سپس اقدام به صدور گواهی جدید و پرداخت مجدد هزینه فرمایید.

۱۷- با خطای (خطا در واکنشی اطلاعات) مواجه شدم. چه اقدامی انجام دهم؟
این خطا لحظه ای می باشد و مربوط به قطعی سامانه ثبت احوال است . تست مجدد در بازه زمانی دیگر انجام شود تا خطا برطرف گردد.

۱۸- مدت اعتبار گواهی چند وقت است؟
هر گواهی پس از صدور تا یکسال اعتبار دارد و پس از این زمان قابل تمدید است.

۱۹- در صورت پرداخت هزینه بیش از دو بار برای یک گواهی چه اقدامی انجام دهم ؟
برای عودت مبلغ با پشتیبانی تماس بگیرید.

۲۰- باز کردن دسترسی برای امضای دیجیتال در گوشی های شیائومی به چه شکلی است؟

وارد تنظیمات تلفن همراه شوید و مراحل زیر را طی کنید :

۱- Settings / تنظیمات

۲- Privacy protection / حفاظت از حریم خصوصی

۳- Special permissions / مجوزهای خاص

۴- Display over other apps / نمایش روی سایر برنامه ها

۵- انتخاب برنامه امضای تجارت

۶- فعال کردن Allow display over other apps / مجاز کردن نمایش روی سایر برنامه ها