

Prilikom instalacije ESET-ovog programa pojavila se aktivacijska pogreška

Pitanje

- Pri pokušaju aktivacije ESET-ovog programa dobili ste poruku pogreške koja počinje s ACT
- Pri pokušaju aktivacije ESET-ovog programa dobili ste poruku pogreške koja počinje s ECP
- Pri pokušaju aktivacije ESET-ovog programa dobili ste poruku pogreške 0008 ili 0097

Za aktivaciju:

ESET-ov program komunicira s resursima na Internetu koristeći standardni HTTP protokol na portu 80. Da biste mogli aktivirati program, moraju vam biti dostupni ESET-ovi serveri na Internetu. Za više detalja o adresama koje morate dopustiti na firewallu [pogledajte ovaj članak baze znanja](#).

Odgovor

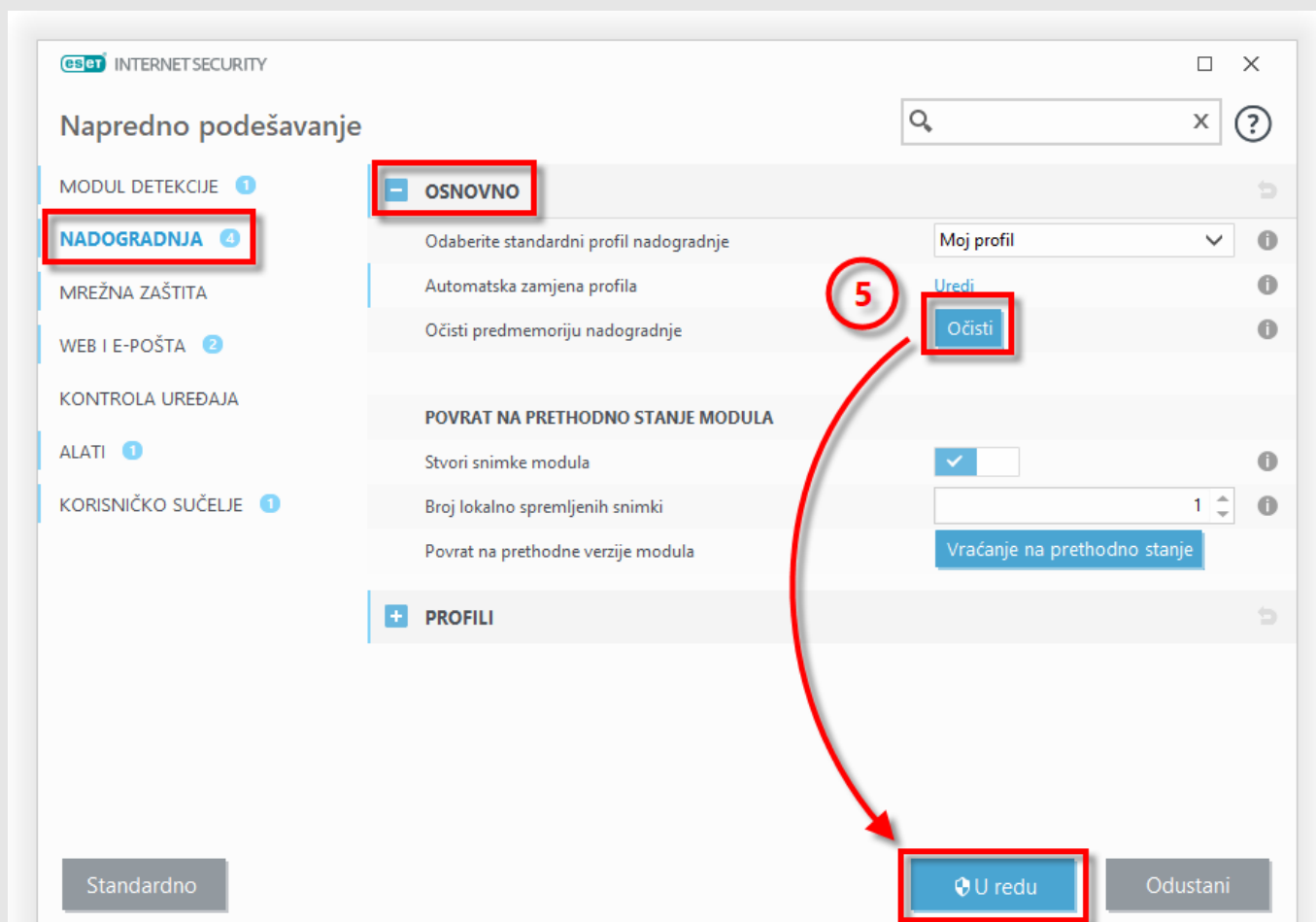


Ako ste poruku pogreške pri aktivaciji dobili na Android uređaju, [pogledajte ove upute specifične za Android uređaje](#)

Rješavanje problema s aktivacijskim pogreškama


Ako aktivacija ne uspije, ESET-ovi programi prikazati će neku od ACT ili ECP poruka pogreške (Na primjer ACT .0, ACT .7, ECP.20002 ili slično). Ispod možete vidjeti [puni popis ACT i ECP poruka pogreške](#). Kako bi riješili probleme prikazane tim porukama pogreške, postupite prema niže navedenim uputama:

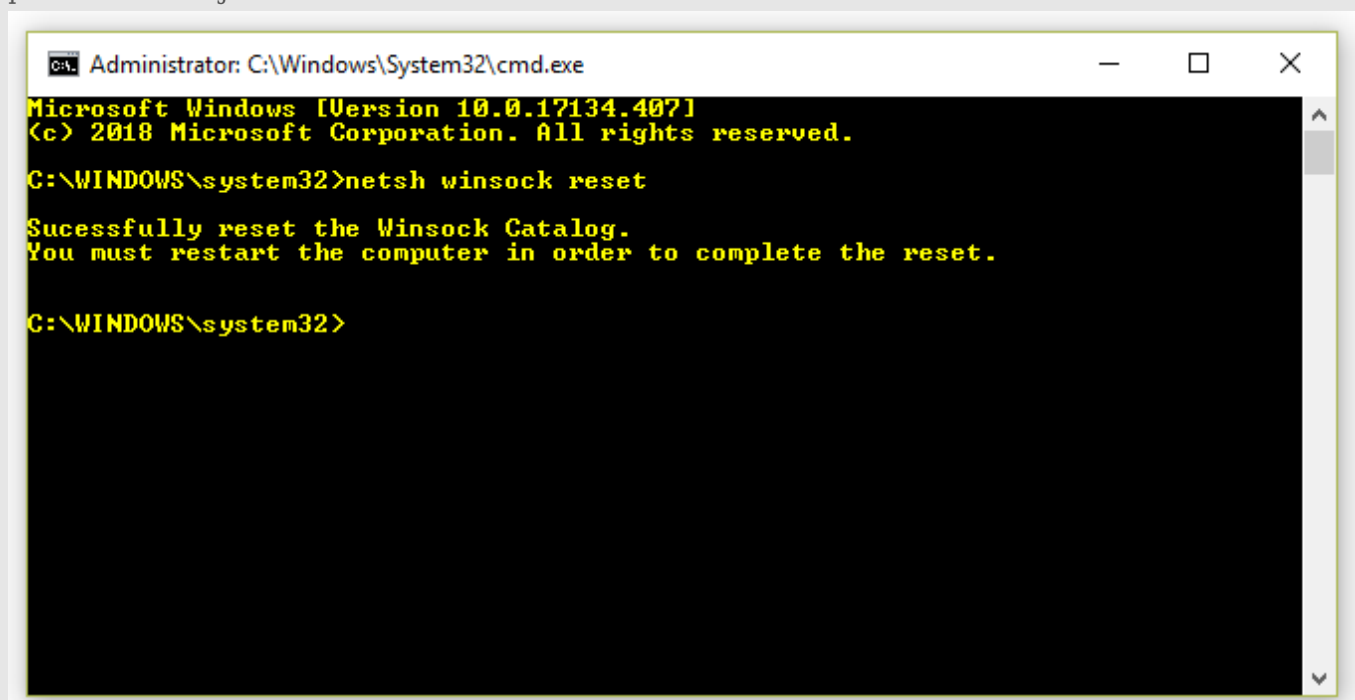
1. Deinstalirajte svaki ranije instaliran antivirusni program drugih proizvođača. Za detaljnije upute za deinstalaciju drugih najčešće korištenih antivirusnih programa pročitajte sljedeći ESET-ov članak baze znanja (tekst na engleskom):
 - [Uninstallers \(removal tools\) for common antivirus software](#)
2. Potvrdite da je vaša konekcija prema Internetu aktivna tako da [posjetite ESET-ovu početnu web stranicu](#). Morate imati aktivnu konekciju prema Internetu da biste mogli preuzimati aktualizacije i nadogradnje.
3. Otvorite glavni prozor ESET-ovog programa koji je instaliran na računalu.
4. Pritisnite tipku F5 za prikaz prozora za Napredno podešavanje.
5. Kliknite na Nadogradnja, proširite Osnovno, kliknite na Očisti pa potom kliknite na U redu. Ako je Očisti zasivljeno (ili nedostupno na neki drugi način), restartajte računalo i nakon toga ponovo pokušajte očistiti predmemoriju nadogradnje. Ako problem nije riješen nastavite na korak 6.



Slika 1-1

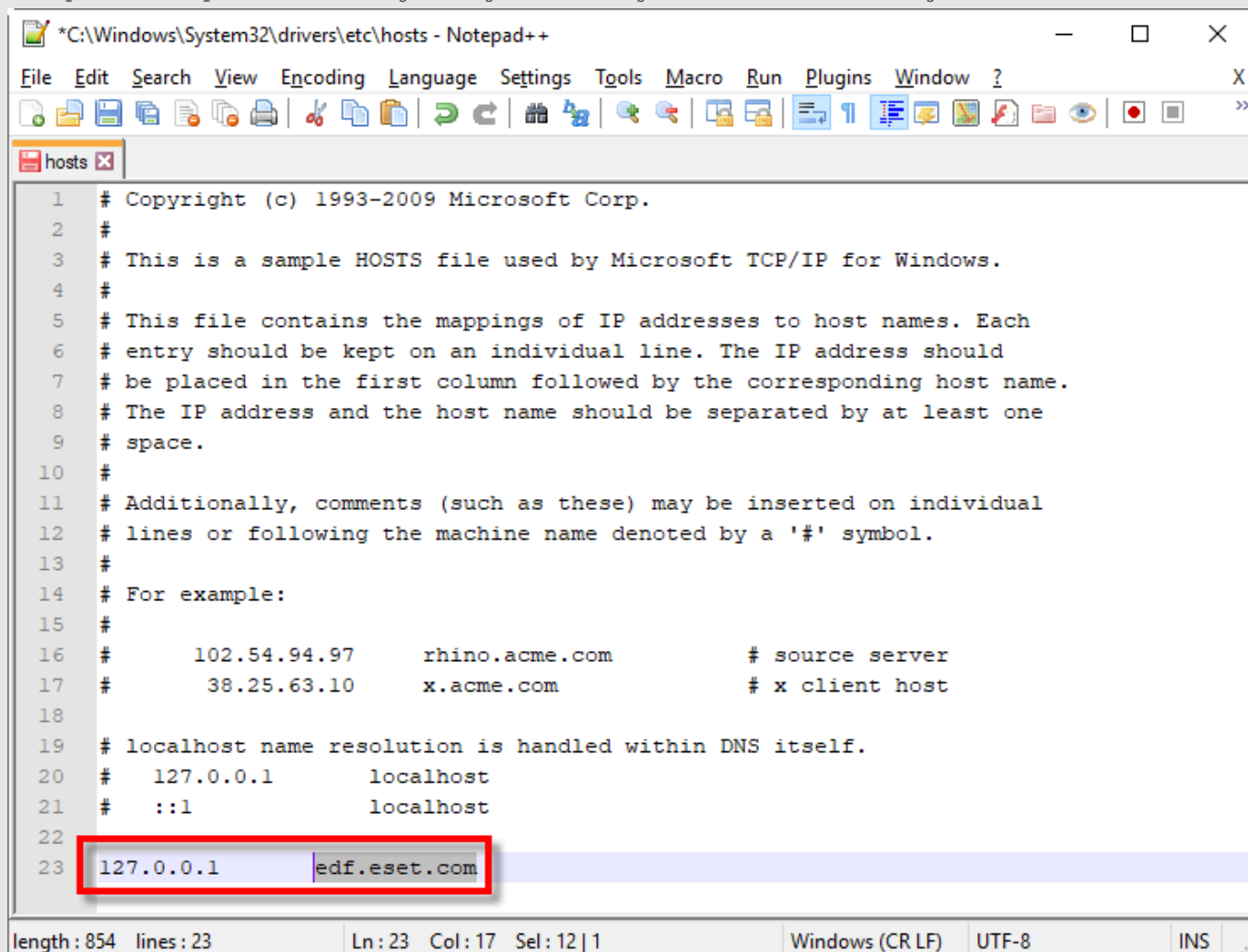
Slika 1-1

6. Pritisnite Windows tipku  + Q kako bi pokrenuli pretragu aplikacija i u polje za pretraživanje upišite cmd. Desnom tipkom miša kliknite na aplikaciju cmd kada se pojavi u rezultatima pretraživanja, potom iz kontekstnog menija odaberite Pokreni kao administrator (*Run as administrator*).
7. Upišite naredbu `netsh winsock reset` pa pritisnite Enter. Restartajte računalo pa ponovo pokušajte provesti aktivaciju.



Slika 1-2

8. Navigirajte do C:\Windows\System32\drivers\etc i potvrdite da li datoteka hosts [sadrži bilo kakve onečišćene \(otrovane\) DNS unose](#) u relaciji s domenom edf.eset.com. Ako pronađete bilo kakav otrovani DNS unos, uklonite sve takve zapise iz datoteke hosts korištenjem editora teksta kao što su na primjer Notepad ili Notepad++. Ova akcija zahtijeva korištenje Windows administracijskih ovlasti.



```
*C:\Windows\System32\drivers\etc\hosts - Notepad++
File Edit Search View Encoding Language Settings Tools Macro Run Plugins Window ?
hosts
1 # Copyright (c) 1993-2009 Microsoft Corp.
2 #
3 # This is a sample HOSTS file used by Microsoft TCP/IP for Windows.
4 #
5 # This file contains the mappings of IP addresses to host names. Each
6 # entry should be kept on an individual line. The IP address should
7 # be placed in the first column followed by the corresponding host name.
8 # The IP address and the host name should be separated by at least one
9 # space.
10 #
11 # Additionally, comments (such as these) may be inserted on individual
12 # lines or following the machine name denoted by a '#' symbol.
13 #
14 # For example:
15 #
16 #       102.54.94.97       rhino.acme.com           # source server
17 #       38.25.63.10      x.acme.com               # x client host
18
19 # localhost name resolution is handled within DNS itself.
20 #   127.0.0.1       localhost
21 #   ::1            localhost
22
23 127.0.0.1       edf.eset.com
```

length: 854 lines: 23 Ln: 23 Col: 17 Sel: 12|1 Windows (CR LF) UTF-8 INS

Slika 1-3

Slika 1-2

Ako i dalje ne možete riješiti problem molimo da [kontaktirajte našu podršku](#)

Popis poruka o pogrešci aktivacije

Potražite pogrešku:

Kako bi otvorili pretragu, u web pregledniku pritisnite CTRL+F. Potom u polje za pretragu upišite specifični kod pogreške (ili njen tekst) kako bi ju pronašli u ovom popisu (kao na primjer ECP.20002 ili samo 20002).



Ako ste poruku pogreške pri aktivaciji dobili na Android uređaju, [pogledajte ove upute specifične za Android uređaje](#)

Kod pogreške	Opis i rješavanje problema
ACT.0 ACT.1 ACT.2	<p>Aktivacija nije uspjela (<i>Activation Failed</i>)</p> <p>Ako dobijete jednu od ovdje navedenih aktivacijskih pogreški tijekom aktivacije ESET-ovih programa verzije 10 ili novije za kućne korisnike i male urede ili verzije 6 ili novije za poslovne korisnike, molimo da kontaktirate našu službu tehničke podrške.</p>
ACT.4	<p>Aktivacija nije uspjela (<i>Activation Failed</i>)</p> <p>Ova pogreška može biti uzrokovana neuspješnom nadogradnjom ili oštećenom instalacijom ESET-ovog programa. Osigurajte da na računalu nije ostao instaliran ni jedan drugi antivirusni softver koji bi mogao biti u konfliktu s ESET-ovim antivirusnim programima. Za detaljnije upute za deinstalaciju drugih najčešće korištenih antivirusnih programa pročitajte sljedeći ESET-ov članak baze znanja (<i>tekst na engleskom</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uninstallers (removal tools) for common antivirus software
ACT.5	<p>Aktivacija nije uspjela - netočan licenčni ključ (LKY) (<i>Invalid License Key</i>)</p> <p>Upišite ili iskopirajte svoj licenčni ključ (LKY) u ESET-ov program onako kako je napisan. Sastoji se od 20 znakova, a u zapisu postoje i četiri znaka "-" i njih također morate upisati. Osigurajte i da nigdje u LKY zapisu ne dodate znak razmaka (prazan prostor - <i>eng: blank space</i>) Za više informacija pročitajte upute u niže navedenim člancima naše baze znanja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kako licenčnim ključem (LKY) aktivirati ESET-ov program za Windowse? • Kako licenčnim ključem (LKY) aktivirati ESET Cyber Security Pro i ESET Cyber Security?
ACT.6	<p>Aktivacija nije uspjela - licenca istekla (<i>Activation Failed - Expired licence</i>)</p> <p>Licenca je istekla i nije ju moguće obnoviti, program treba aktivirati drugom licencom. Ova pogreška uobičajeno se javlja kada pokušavate aktivirati ESET-ove program isteklom probnom (Trial) licencom. Osigurajte da proizvod aktivirate važećom licencom. Ovaj kod pogreške može se pojaviti i ako vršite aktivaciju proizvoda za koji obnavljate licencu odmah nakon što ste dobili novu licencu. U tom slučaju pričekajte približno sat vremena i ponovo pokušajte provesti aktivaciju. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da kontaktirate našu službu tehničke podrške.</p>

Aktivacija nije uspjela (*Activation failed*)

Osigurajte da ste za licencu koju ste kupili preuzeli i krenuli instalirati odgovarajući ESET-ov program. Ako trebate preuzeti drugi ESET-ov program, [posjetite našu Download stranicu](#).

Aktivacijski ključ (na S/N kartici) se već koristi (*Activation key already in use*)

Vaša licenca je već aktivirana i ne trebate ju ponovo aktivirati. Ako ste kupili licencu za više računalnih uređaja trebate ju aktivirati samo jednom i potom koristiti licenčni ključ prilikom instalacije na preostalim računalnim uređajima. Ako ste ovu poruku dobili kada je ESET-ov proizvod koji ste kupili još uvijek nov i niste ju do sada aktivirali molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Nedostaju dodatne informacije neophodne za aktivaciju (S/N kartice) (*Additional information necessary for activation is missing or invalid*)

Molimo provjerite da ste ispravno ispunili sva potrebna polja u formularu registracije. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Komunikacija s aktivacijskom bazom nije uspjela. Molimo ponovite aktivaciju za 15 minuta. (*Communication with the activation database failed. Please try to activate again in 15 minutes*)

ESET-ov program ne može komunicirati s ESET-ovim aktivacijskim serverima. Pričekajte približno 15 minuta a potom ponovo pokušajte provesti aktivaciju. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Pogreška pri komunikaciji s aktivacijskom bazom podataka (*Error communicating with activation database*)

Provjerite mrežnu konekciju računala. Ako je računalo ispravno spojeno na vašu mrežu i da je omogućen pristup Internetu, ponovo pokušajte izvršiti aktivaciju. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Pogreška pri komunikaciji s aktivacijskim serverom — provjerite da je omogućen pristup Internetu i potom provjerite dostupnost nadogradnji (*Error communicating with the activation server — Please verify that your internet connection is active, and then click 'Update virus signature database'*)

ESET-ov program ima probleme prilikom pokušaja spajanja na ESET-ove servere. Provjerite da je internetska konekcija funkcionira ispravno tako da posjetite ESET-ovu web stranicu <https://eset.com/int/> Ako internetska konekcija funkcionira ispravno ponovo pokušajte aktivirati program: Iz glavnog prozora ESET-ovog programa odaberite "Aktualizacija" i tamo kliknite na "Provjera dostupnosti nadogradnji". Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Nevažeci aktivacijski ključ (S/N kartica). Pogreška pri aktivaciji programa (*Invalid Activation key. Product activation form error*)

Aktivacijski ključ obično se nalazi na unutarnjoj strani CD kućišta (ako ste ESET-ov program kupili u maloprodaji s CD-om), i sadrži 2, 13 ili 20 znakova. Upišite aktivacijski ključ točno onako kako je upisan, molimo obratite pažnju da u zapisu postoje i četiri znaka "-" i njih također morate upisati. Osigurajte da u zapis ne dodajete prazan znak (space). Za više informacija o aktivaciji pogledajte ove naše upute:

- [Kako licenčnim ključem \(LKY\) aktivirati moj ESET proizvod za Windows?](#)
- [Kako licenčnim ključem \(LKY\) aktivirati ESET Cyber Security Pro i ESET Cyber Security?](#)

Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Nevažeci odgovor ESET-ovih aktivacijskih servera. Pričekajte 15 minuta pa ponovite aktivaciju (*Invalid response from the activation server. Please wait 15 minutes and retry activation*)

ESET-ov program na računalu komunicirao je s ESET-ovim serverima pa je dobio nepotpun ili oštećeni odgovor. Pričekajte približno 15 minuta pa ponovo pokušajte aktivaciju. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Samo privilegirani korisnici mogu aktivirati ESET Cyber Security ili ESET Cyber Security Pro (*Only privileged users can activate ESET Cyber Security or ESET Cyber Security Pro*) Morate biti prijavljeni kao administrator ili privilegirani korisnik (*Privileged user*) kako biste mogli aktivirati ESET-ov program za macOS. [Kliknite ovdje za instrukcije kako dodati privilegirane korisnike](#) (*link na članak na engleskom*). Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Aktivacijski ključ koji ste unijeli već je istekao (*The activation key you entered has already expired*)

Ova poruka pojaviti će se kada ste unijeli stari (nevažeci) licenčni ključ ESET-ove licence. Ponovite aktivaciju koristeći licenčni ključ nove, aktivne licence. Ako ste dobili ovu poruku a vaš licenčni ključ pripada novo izdanoj licenci, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Aktivacijski ključ koji ste upisali nije pronađen u bazi. Ispravno unesite aktivacijske informacije. (*The activation key you entered was not found in the database. Correctly re-enter your activation information*)

Provjerite da ste dobro upisali aktivacijski (ili licenčni) ključ. Upišite aktivacijski ključ točno onako kako je upisan, molimo obratite pažnju da u zapisu postoje i znakovi "-". I njih također morate upisati. Osigurajte da u zapis ne dodajete prazan znak (space). Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Aktivacijski serveri su zauzeti. Pokušajte ponovo aktivirati za x minuta (*The activation server is busy. Please try to activate again in x minutes*)

ESET-ovi serveri su zauzeti. Molimo pričekajte vrijeme navedeno u poruci o pogrešci i potom iznova pokušajte aktivaciju. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Aktivacija nije uspjela - poništena licenca (*Activation Failed - canceled license*)

Ova greška se u pravilu dešava kada ESET-ov program pokušavate aktivirati nevažecim licenčnim ključem. Provjerite da za aktivaciju koristite ispravan i važeći licenčni ključ aktivne ESET-ove licence. Ako koristite ispravan licenčni ključ a i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

- ACT.21** Aktivacija nije uspjela (Activation Failed)
Ova greška se obično događa nakon nadogradnje ESET-ovog programa na noviju verziju. Kako biste to riješili, restartajte računalo i potom ponovo pokrenite proces aktivacije (unosa licenčnog ključa). ESET preporučuje korištenje licenčnog ključa (LKY) za aktiviranje kada god je to moguće.
- [Kako Licenčnim ključem \(LKY\) aktivirati ESET-ove programe za kućne korisnike i male urede?](#)
 - [Kako u sustav unijeti ESET korisničko ime i lozinku?](#)
 - [Kako aktivirati ESET Business proizvode verzije 6.x i novije?](#)
- Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
- ACT.24** ESET-ov program ne može se spojiti na ESET-ov GEO IP server (*Your ESET product is having trouble connecting the ESET GEO IP server*)
Provjerite da li vaša mreža ima postavke koje omogućavaju [pristup ESET-ovim GEO IP serverima](#). Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
- ACT.25** Aktivacija nije uspjela (Activation Failed)
Poruku pogreške ACT.25 možete dobiti ako je vaša licenca prethodno bila korištena s ESET Beta programom. Ako dobijete ovu poruku pogreške, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
- ACT.32**
ACT.34 Aktivacija nije uspjela - Pogreška tijekom aktivacije (*Activation failed - An error occurred during activation*)
Licenčni ključ nije valjan za državu koju ste odabrali tijekom instalacije. Molimo odaberite odgovarajuću državu, ili kontaktirajte distributera ili prodavača te licence.
- ACT.39** Aktivacija nije uspjela - licenca se koristi na prevelikom broju uređaja.
Licenca je korištena na više uređaja nego što je dostupno u licenci. Molimo deaktivirajte licence koje se više ne koriste ili su neovlašteno aktivirane, ili dokupite potrebne licence. Ako ne znate kako to riješiti [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

- ECP.20002 Nismo mogli dosegnuti aktivacijski server (We could not reach the activation server)
Ova poruka pogreške u pravilu se javlja zbog sljedećih razloga:
- Računalo nije ispravno povezano na vašu lokalnu mrežu i internet konekcija nije aktivna. Ispravno povežite računalo na mrežu i aktivirajte konekciju prema Internetu.
 - Postoji konflikt sa sigurnosnim programima drugih proizvođača, kao što je Lavasoft Web Companion. Da riješite ovu pogrešku, deinstalirajte Lavasoft Web Companion Napomena: Lavasoft može biti označen i kao "Web Companion"
- Provjerite je li konekcija prema internetu aktivna (*Check if you have an active internet connection*)
- ESET-ov program ima probleme prilikom pokušaja spajanja na ESET-ove servere.
- Provjerite da je internetska konekcija funkcionira ispravno tako da posjetite ESET-ovu web stranicu <https://eset.com/int/>
 - Deinstalirajte Lavasoft Web Companion i pokrenite *winsoc reset*.
- Deinstalirajte Lavasoft Web Companion (*Remove Lavasoft Web Companion*)
- Ova pogreška najčešće je uzrokovana konfliktom s Lavasoft Web Companion programom. Kako bi riješili ovu poruku pogreške deinstalirajte Lavasoft Web Companion i pokrenite winsoc reset. NAPOMENA: u prozoru Add/Remove programs, "Lavasoft Web Companion" može biti prikazan i kao "Web Companion". Kada je Lavasoft Web Companion deinstaliran, pratite niže navedene upute:
1. Otvorite komandno linjsko okružje s administratorskim ovlastima. (tako da desnom tipkom kliknete na ikonu Command Prompt i odaberete Run as administrator)
 2. Upišite naredbu `netsh winsoc reset` pa pritisnite Enter.
 3. Restartajte svoje računalo.
 4. Obrišite sljedeće datoteke: C
:\Windows\system32\LavasoftTcpService64.dll
C : \Windows\system32\SysWOW64\LavasosftTCPService.dll (samo za 64-bitne sustave)
- U normalnim okolnostima trebali biste moći aktivirati ESET-ov program. Ako ne, to znači da računalo ima mrežne/DNS probleme ili da ostaci sigurnosnog softvera drugih proizvođača blokiraju pokušaje aktivacije. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
- ECP.20006 Mogući problemi sa Proxy / firewall postavkama
Provjerite proxy / firewall postavke na firewallu/proxy serveru drugih proizvođača u vašoj mreži. Ako to ne pomogne, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#) kako biste riješili ovaj problem.
- ECP.20009 Ne mogu se spojiti na Proxy (*Cant connect to proxy*)
Ispravno podesite postavke HTTP Proxy servera za aktualizacije u svojem ESET programu.
1. Otvorite glavni prozor ESET-ovog programa, potom pritisnite tipku F5 za prikaz prozora za Napredno podešavanje.
 2. U stablastoj strukturi kliknite na Nadogradnja → Profili → Opcije veze, iz padajućeg menija pokraj *Način rada proxy servera* odaberite Nemoj koristiti Proxy server. Na kraju kliknite na U redu da potvrdite promjene.
- Ako postavke za HTTP Proxy ne možete mijenjati odnosno zaključane su (read only), to znači da su zaključane od strane ERA servera u vašoj organizaciji. U tom slučaju te postavke moguće je promijeniti promjenom odgovarajućih pravila u ERA Web konzoli, pa se trebete obratiti osoblju s administratorskim ovlastima u vašoj organizaciji. Ako ste osoba s administratorskim ovlastima a to ne možete (ne znate) obaviti sami, [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
- ECP.20031 Provjera vjerodajnice (certifikata) ne uspijeva (*Certificate validation fails*)
Pratite upute iz članka ESET-ove baze znanja (na engleskom) [Certificate validation fails when installing my ESET product](#).

- ECP.4097 *Nedefinirana pogreška (Undefined error)*
Ova pogreška može se pojaviti kada sistemsko vrijeme (datum/sat) nije ispravno podešeno. Kako biste riješili ovu poruku pogreške ispravno podesite svoje sistemsko vrijeme (datum i sat). Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
Ažuriranje podataka nije dosljedno (Update information is not consistent)
Ova poruka prikazuje se nakon instalacije ESET-ovog programa s aktivacijom u proizvodu (*in-product activation*). Osigurajte da ste spojeni na Internet i da ste prijavljeni ili autenticirani ako koristite bežičnu ili poslovnu mrežu. Provjerite da je internetska konekcija funkcionira ispravno tako da posjetite ESET-ovu web stranicu <https://eset.com/int/>. Ako ste spojeni ponovo pokrenite aktivaciju. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
- ECP.4098 *ESET-ov program ne može se spojiti na ESET-ove aktivacijske servere (Your ESET product is having trouble connecting with ESET servers)*
ESET-ov program ima probleme prilikom pokušaja spajanja na ESET-ove servere. Provjerite da je internetska konekcija funkcionira ispravno tako da posjetite ESET-ovu web stranicu <https://eset.com/int/>, pa ponovo pokušajte aktivaciju. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
- ECP.4099 *Nismo se mogli spojiti na aktivacijski server (We could not reach the activation server)*
Ovo je poznat problem s Windows operacijskim sustavima koji u pojedinim slučajevima sprječava aktivaciju ESET-ovih programa. Sljedeći koraci mogu riješiti vaš problem (isprobajte jedan, pa tek ako to ne pomogne krenite na sljedeći korak):
- Više puta uzastopce pokušajte izvršiti aktivaciju
 - Pokušajte pristupiti web adresi <https://edf.eset.com/edf> (trebali biste vidjeti prikaz xml datoteke)
 - U slučaju prijenosnog računala (laptop), pokušajte aktivaciju izvršiti s druge lokacije ili mjesta koje koristi drugačiji pristup Internetu.
 - Provjerite da li su proxy postavke u ESET-ovom programu postavljene u skladu s postavkama u lokalnoj mreži kojoj pripadaju (samo za korisnike s Proxy konekcijom)
 - U postavkama mrežnog adaptera koristite drugi DNS server - kao na primjer Google DNS - 8.8.8.8 (samo za napredne korisnike!)
 - Osigurajte da je Windows operacijski sustav na računalu pokrpan svim potrebnim zakrpama i nadogradnjama; Ako to nije slučaj - provedite Windows Update, ponovo pokrenite računalo, još jednom provjerite da li su sada instalirane sve potrebne zacrpe i nadogradnje, pa ponovo pokušajte izvršiti aktivaciju
- ESET Smart Security Premium/ESET Internet Security/ESET NOD32 Antivirus korisnici (i svi Windows XP korisnici)
- Ako to već niste učinili, ponovo molimo da osigurate da je Windows OS pokrpan svim potrebnim sigurnosnim zakrpama i nadogradnjama; ako nije - pokrenite Windows Update, restartajte računalo pa ponovo pokušajte provesti aktivaciju.
 - Osigurajte da drugi antivirusni/sigurnosni programi na računalu nisu u konfliktu s ESET-ovim programom, te deinstalirajte. Ako ih ne znate deinstalirati sami - pogledajte upute u ovom članku ESET-ove baze znanja (*na engleskom*): [Uninstallers \(removal tools\) for common antivirus software](#)
- ESET Endpoint programi:
- Osigurajte da su HTTP Proxy postavke ispravno konfigurirane ili onemogućite Apache HTTP Proxy pravila iz ERA.
- Microsoft Windows Server 2003 korisnici:
- Preuzmite i instalirajte Microsoft zakrpu (hotfix) s adrese: <https://support.microsoft.com/en-us/kb/938397>.
- Općenito: Komunikacija s ESET-ovim serverima se potvrđuje pomoću certifikata
- Osigurajte da su Windows root certifikati automatski nadograđivani korištenjem Windows Update. Alternativno, [pročitajte upute u ovom Microsoft-ovom članku](#).
- Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).
- ECP.4100 *Interna pogreška (Internall error)*
Ponovo pokušajte provesti aktivaciju. Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

- ECP.4115 Ova licenca nije valjana za odabranu državu. Vaša licenca treba biti aktivirana u državi u kojoj je kupljena (*This license is not valid in the selected country. Your license is needed to be activated in the country where it was purchased*)
Naslov govori sve. Alternativno možete kontaktirati našu službu prodaje kako bi nadogradili licencu i potom mogli aktivirati svoj ESET proizvod.
• [Kako kontaktirati našu službu prodaje?](#)
- Error 0008 Aktivacija nije uspjela, "Greška 0008" ili "Greška 0009" *Error 0008 [Product activation fails]*
Ova poruka pogreške u pravilu odnosi se samo na stare verzije ESET-ovih programa. Savjetujemo da čim je prije moguće izvršite nadogradnju na najnoviju dostupnu verziju ESET-ovog programa za koji imate važeću licencu. Ako ne znate kako, [pratite upute iz ovog članka naše baze znanja](#). Ako zbog bilo kojeg razloga ne možete napraviti nadogradnju na najnoviju verziju, tada ćete trebati u ESET-ov program ponovo upisati svoje ESET korisničko ime i lozinku, te očistiti aktualizacijsku predmemoriju. Za detaljni opis ovog problema i načine njegovog rješavanje pogledajte ovaj članak naše baze znanja:
• [Aktivacija proizvoda nije uspjela, greška 0008](#)
- Error 0097 Aktivacijski ključ korišten je za različit proizvod (*Activation key is used for a different product*)
Osigurajte da ste preuzeli ESET-ov program koji odgovara licenci koju ste preuzeli. Za preuzimanje drugog instalacijskog paketa, [posjetite našu Download stranicu](#). Ako i dalje ne budete mogli riješiti svoj problem, molimo da [kontaktirate našu službu tehničke podrške](#).

Dodatne informacije i linkovi na povezane članke baze znanja

- Ako ste poruku pogreške pri aktivaciji dobili na Android uređaju, [pogledajte ove upute specifične za Android uređaje](#)
- [ESET-ov rječnik \(Glossary\)](#)

SOLN2434 SOLN6996 SOLN7297 xactivationx xerrorx xactx xecpx
