EMSA ESET Mobile Security for Android
Otključavanje (unlock)

Situacija

Aplikacija EMSA ESET Mobile Security for Android je zaključala mobilni uređaj.

U slučaju ESET-ovih programa to se može dogoditi ako program pripremite za slučaj krađe uređaja, ali nakon toga poduzmete korake koji izgledaju kao da je uređaj ukraden, npr. promijenite SIM karticu dok je u programu aktivna opcija “Zabrani promjenu SIM kartice”.

Postupci za otključavanje uređaja

Ako ste vlasnik pretplate i uređaja i ako imate pristup e-mail računima na koje glase ESET-ova pretplata i mobilni uređaj te portal ESET Home, na raspolaganju je nekoliko načina rješavanja ovog problema.

Sve što je potrebno, opisano je u ESET-ovom članku KB8397:

https://support.eset.com/en/kb8397-unlock-your-device-with-eset-mobile-security (Google prijevod PDF)

[•] Ako ste prije zaključavanja aplikacije dodali nekoga u popis “Provjereni kontakti” ESET Mobile Security for Android (EMSA), neka pošalju SMS sa svoga mobitela na Vaš broj. SMS mora biti u sljedećem obliku:

```
eset remote reset
```

https://help.eset.com/ems_gp/latest/en-US/antitheft_sms_commands.html

---

[•] Ako je uređaj povezan s internetom, zatražite šifru za poništenje lozinke

https://support.eset.com/en/kb2949-reset-my-security-password-for-eset-mobile-security-for-android#unlockcode

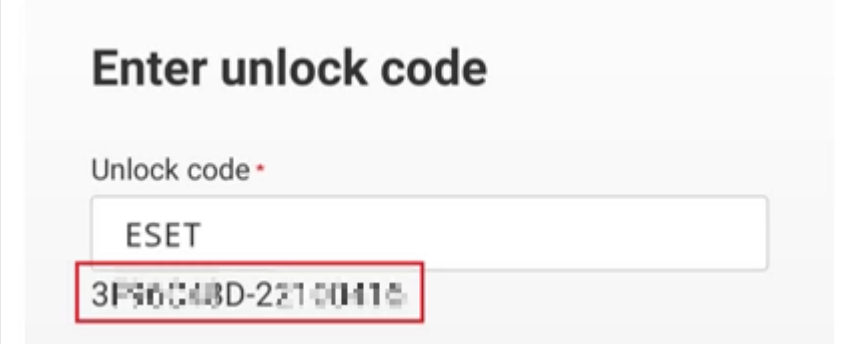
Unesite taj kôd i nakon toga novu lozinku.

[•] Otključajte ga putem portala ESET Home (Sl.1)

https://support.eset.com/en/dt7747-eset-mobile-security-reset-your-password-or-unlock-your-screen

(korisnici poslovnog programa ESET Endpoint Security for Android: kontaktirajte administratora)

[•] Upišite “ESET” u polje “Unlock code” i pošaljite nam mailom kôd koji bi se trebao pojaviti ispod



Svakako nam javite da ste kôd dobiti na taj način da znamo u kojoj ste fazi.

[•] Ako ste zaboravili PIN aplikacije, slijedite upute za “II. Reset your PIN”

https://support.eset.com/en/kb2949-reset-my-security-password-for-eset-mobile-security-for-android

---

[•] Ako ništa od gornjega ne pomogne, pokrenite Android u Safe-mode prema uputama proizvođača vašeg mobitela, verzije Androida ili teleoperatera te u tom načinu rada deinstalirajte ESET-ov program:

https://support.google.com/nexus/answer/7665064?hl=hr

https://support.google.com/nexus/answer/7665064?hl=en

Za mnoge modele postupak je sljedeći:

- pokrenite “Restart” (“Ponovno pokreni”)
  - na nekim modelima treba slijediti “Shutdown” (“Isključi”)
- kad se mobitel počne ponovno pokretati, držite tipku “Power” (“Uključi”)
  - na nekim modelima držite “Volume down” (“Stišaj”)

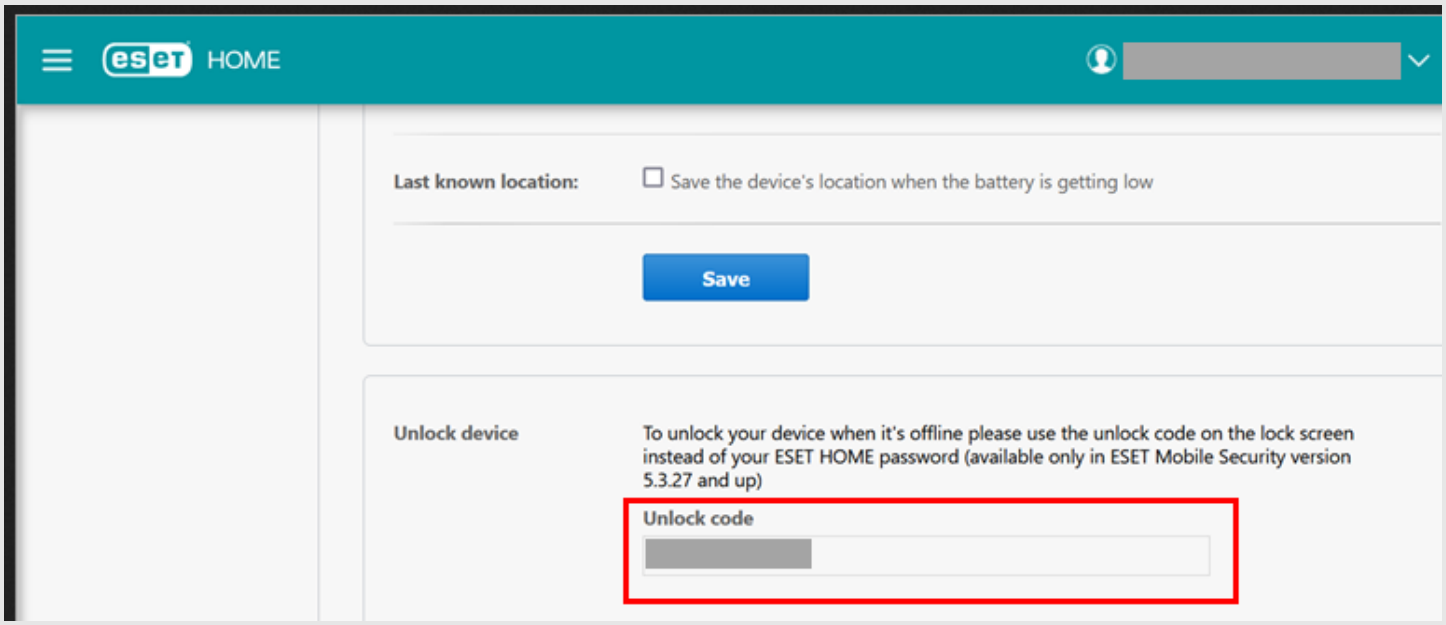
Nakon deinstaliranja ESET-ovog programa restartajte uređaj da se pokrene u uobičajen način rada.

Ako nijedan od gornjih savjeta ne pomogne – jedino ostaje da napravite reset na tvorničke postavke, vratite podatke iz backupa i ponovno instalirate EMSA.

Ovoga puta nemojte aktivirati Anti-Theft.

Razno

Sl.1



PDF – Postupci – Slike

https://www.nod32.com.hr/podrska/wp-content/uploads/AntiTheft-Mobitel-Otkljucavanje.pdf

emsa xemsa locked xlocked mobile xmobile mobilni xmobilni unlock xunlock otključaj xotključaj locked xlocked zaključan xzaključan myeset xmyesetx antitheft xantitheft xtheft xpower xrestart safemode xsafe xmode xandroid deinstall uninstall deinstaliraj xdeinstall xuninstall xdeinstaliraj