


MobyPay - Guida alla risoluzione dei problemi

In questa sezione vengono indicate le soluzioni ad alcuni problemi che potrebbero verificarsi durante l'uso dell'APP MobyPay e del collegamento con il terminale POS durante un'operazione di pagamento.

Requisiti minimi dei dispositivi Smartphone o Tablet

- Bluetooth 4.0
- Geolocalizzazione
- Versione SO: Android 5.0 – iOS 11.4

Tabella Problemi e Soluzioni

Problema	Possibile Causa	Soluzione
Perdita di connessione con il lettore	Livello batteria del POS troppo basso	Caricare Lettore POS SumUp
	Problemi sul chip Bluetooth del dispositivo Smartphone o Tablet	Riavviare il dispositivo per resettare il chip Bluetooth
	Problemi sul chip Bluetooth del POS	<ol style="list-style-type: none">1. Spegner e riaccendere il lettore POS SumUp2. Solo in casi estremi eseguire la procedura di reset descritta nel documento sul POS (in questo caso potrebbe essere necessario ripetere la procedura di associazione con il dispositivo)
Transazione bloccata su 'Connessione in corso...'	Perdita associazione con il lettore POS	Nella schermata di pagamento appare, in alto a destra, il simbolo di ricerca che consentirà di forzare nuovamente l'associazione e poi portare a termine la transazione 
Transazione interrotta dopo lettura carta	Malfunzionamento HW o SW del dispositivo Smartphone o Tablet	Se il crash software o hardware avviene durante l'attesa dell'esito della transazione, dopo aver riavviato l'APP o il dispositivo è necessario verificare, accedendo al BackOffice MobyPay, verificare l'effettivo risultato dell'operazione precedentemente in corso e ripeterla solo in caso di risultato negativo
Problemi di accoppiamento POS su iPhone	Versione iOS non compatibile con DK SumUp per Apple.	<ol style="list-style-type: none">1) Se installata rimuovere l'APP MobyPay2) Aggiornare la versione di iOS almeno alla 12.003) Scaricare l'APP MobyPay dallo Store4) Riavviare il Telefono5) Eseguire la prima transazione di accoppiamento