


# 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
<b>Perdita di connessione con il lettore</b>	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"><li>1. Spegner e riaccendere il lettore POS SumUp</li><li>2. 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)</li></ol>
<b>Transazione bloccata su 'Connessione in corso...'</b>	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 
<b>Transazione interrotta dopo lettura carta</b>	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
<b>Problemi di accoppiamento POS su iPhone</b>	Versione iOS non compatibile con DK SumUp per Apple.	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Se installata rimuovere l'APP MobyPay</li><li>2) Aggiornare la versione di iOS almeno alla 12.00</li><li>3) Scaricare l'APP MobyPay dallo Store</li><li>4) Riavviare il Telefono</li><li>5) Eseguire la prima transazione di accoppiamento</li></ol>