



Solución a



problemas frecuentes



PAYJOY

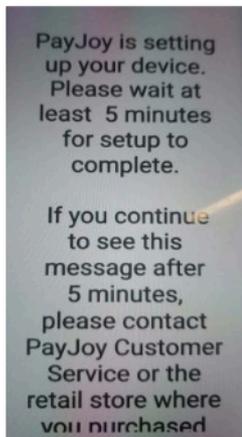


Índice

1. No se completa la instalación
2. La instalación está en estado null
3. Teléfono bloqueado IMEI
4. Falla de instalación QR o APK
5. Instalación errónea / Falla en la instalación
6. Tarjeta SIM o chip no reconocido
7. Error de compatibilidad
8. Configuración del dispositivo
9. Equipo bloqueado por pago vencido
10. IMEI inválido
11. Versión desactualizada
12. Canales de soporte
13. Material adicional

1. No se completa la instalación

Problema



Instalación lenta por IMEI

Causa



Sin conexión o conexión débil

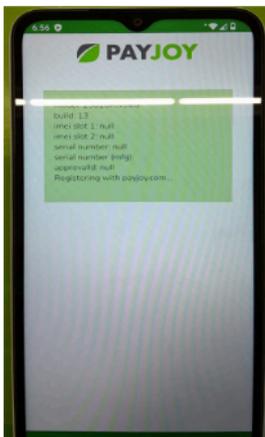
Solución

- Asegúrate de estar conectado a una red estable de WiFi
- Revisa que la tarjeta SIM esté bien colocada.

Nota: El tiempo máximo de instalación cuando nos encontramos con esta situación puede ser hasta de 1 hora. Es importante siempre tener una SIM conectada

2. La instalación está en estado null

Problema



Error en la instalación

Causa

1. Utilizar el método de instalación de Liga/apk, para QR o Imei.
2. Mala conexión a internet.
3. Posible mismatch

Mismatch: Se refieren a que no será posible vender el dispositivo con el financiamiento de PayJoy debido a que ya existe en nuestra base de datos un primer dispositivo con el mismo IMEI o mismo número de serie.

Solución

- Valida buena conexión a internet por medio de Wi fi.
 1. Cierra y abre la App, si no funciona ve al paso 3.
 2. Regresa al paso 4 de la instalación del software
 3. Utiliza el método correcto.
 4. En caso de que los pasos anteriores no funcionen escalar por medio de consola.

3. Teléfono bloqueado «IMEI» (Samsung)

Problema



Teléfono
bloqueado

Causa

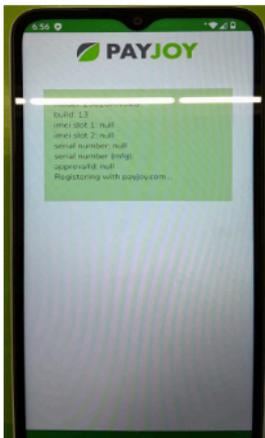
la aplicación bloqueó el equipo y no se finalizó la descarga. Este bloqueo se presenta comúnmente por conexión a internet débil o atraso.

Solución

- Verifica que la tarjeta SIM esté bien colocada
- Apaga el equipo por completo
- Ingresa una tarjeta SIM diferente
- Verifica tu conexión de WiFi
- Envía por WhatsApp el nombre completo del cliente, su IMEI y TAG

4. Falla de instalación «QR/APK»

Problema



Instalación errónea

Causa

No aparece el device TAG (aplica para la instalación por liga o QR)

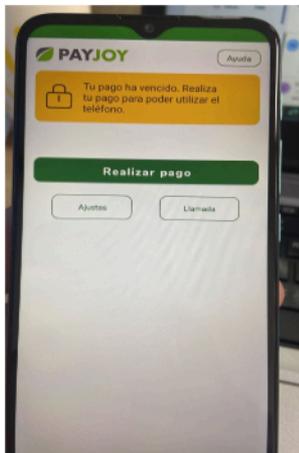
Solución

- Verifica que la tarjeta SIM esté bien colocada y tenga datos con suficientes Giga Bits (No solo redes sociales) y esté conectado a internet.
 1. Dar click en asistencia y luego en actualizar.
 2. Si eso no funciona escalar para que el equipo de PayJoy verifique fecha de expiración.

5. Instalación errónea / falla en la instalación



Problema



Instalación errónea

Causa

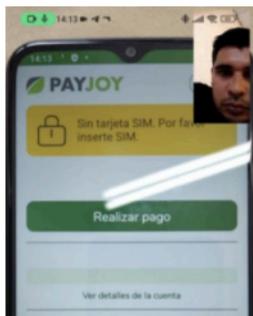
No se descargó el paquete de instalación o la conexión de WiFi fue inestable

Solución

- Verifica tu conexión de WiFi en la consola y en el equipo
- Si el equipo tiene Dual SIM, verifica que esté en la primera ranura
- Asegúrate de que la línea tenga saldo
- Reinicia la venta e ingresa el TAG

6. Tarjeta SIM o chip no reconocido

Problema



El equipo no registra la tarjeta SIM

Causa

La aplicación no detectó una SIM al completar el proceso de instalación

Solución

- Verifica tu conexión de WiFi en la consola y en el equipo
 1. Si el equipo tiene dual SIM, verifica que esté en la ranura 1
 2. Asegúrate de que la línea se encuentre activa.
 3. Saca y mete de nuevo la SIM, posteriormente cierra y abre la App de nuevo.



7. Error de compatibilidad

Problema



No se completa
la instalación

Causa

Se utilizó un QR
incorrecto
(Recuerda que cada
venta genera un
código de instalación
único)

Modelo no se
encuentra dado de
alta en nuestra base
de datos.

Solución

- Mandar correo a devices@payjoy.com en el que se envíe foto de la App descargada, foto de la caja donde se vea el modelo y el IMEI y foto del equipo.

8. Configuración del dispositivo

Problema



Error en la configuración del equipo

Causa

Conflicto entre 2 métodos de instalación.

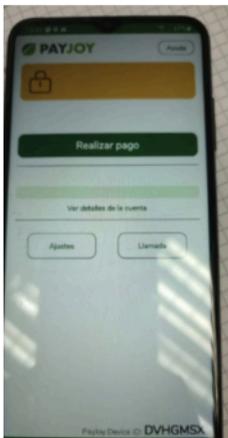
Escaneo doble del código QR

Solución

- Verifica tu conexión de WiFi
 1. Restablece el equipo asegurando conexión a Wi fi.
 2. Si eso no funciona intenta hacer todo el set up hasta el final sin escanear código QR y valida si la App está instalada.
 3. Si no es así escribe al equipo de soporte para validar que ese equipo no esté registrado con otro método de instalación.

9. Equipo bloqueado por pago vencido

Problema



El equipo fue bloqueado por pago vencido

Causa

Selección del dispositivo incorrecto o el equipo no estaba conectado al WiFi

Solución

- Regresar a la pantalla de precios y seleccionar el correcto
- Ingresa el device TAG hasta el paso 5 (verificación y cierre de venta)

10. IMEI inválido

Problema



IMEI inválido

Causa

El TAG ingresado es incorrecto

Imei ingresado es incorrecto

Solución

- *Validar que el IMEI ingresado tenga 15 dígitos.*
- *Validar que no se esté poniendo el IMEI 2.*
NOTA: Siempre registrar el IMEI 1.

11. Versión desactualizada

Problema



Versión incorrecta de la aplicación

Causa

La aplicación se instaló desactualizada

Solución

- Ingresa al link: www.payjoy.com/app/update.
- 1. Sigue los pasos que menciona para actualizar la App.
- 2. Intenta abrir la App de nuevo.

12. Demora en actualizar pantalla de orden financiera

Problema



Demora en servidor

Causa

1. Demora en conexión con servidores.
2. Falla en fecha de expiración.
3. Conexión a internet interrumpida o inestable.

Solución

- Verifica tu conexión de WiFi en la consola y en el equipo
 1. Si el equipo tiene Dual SIM, verifica que esté en la **primera ranura y esté activa.**
 2. Si eso no funciona escalar para que el equipo de PJ verifique fecha de expiración.

Canales de soporte

¿A quién puedo acudir?

- **Nivel 1:** accede al PDF de problemas comunes
- **Nivel 2:** inicia un chat con la consola de ventas
- **Nivel 3:** contacta a un asesor
- **Nivel 4:** busca a una persona autorizada en los puntos de venta
- **Nivel 5:** seguimiento de customer experience

Canales de soporte **Walmart**

- **Nivel 1:** accede al PDF de problemas comunes
- **Nivel 2:** inicia un chat con la consola de ventas
- **Nivel 3:** contacta a un asesor
- **Nivel 4:** busca a un analista de PayJoy
- **Nivel 5:** seguimiento con un analista de PayJoy

13. Material adicional

Escanea este código para acceder a los videos e infografías de capacitación.





¡Muchas gracias!



#OneTeam