

App del móvil	
Incidencia	Acción correctora
La app del ENTR™ está desconectada y no encuentra mi cerradura.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que su teléfono es compatible; bluetooth 4.0, y un modelo de móvil aprobado por ENTR™. 2. Refresque la app. 3. No es posible conectar más de un Smartphone al ENTR™ al mismo tiempo. Es probable que otro usuario esté conectado al ENTR™. Desconecte la app en el otro Smartphone. 4. Cierre la app y desconecte el Bluetooth. Vuelva a conectar el bluetooth y abra la app. 5. Apague la unidad y vuelva a encenderla.
He actualizado el Sistema operativo en mi móvil, pero la app no funciona correctamente.	Si es usted el propietario de la cerradura, desinstale y vuelva a instalar la app. Vaya a “Mis cerraduras” y pulse sobre “Recuperar”. Use su código de propietario para recuperar su cerradura. Si es un usuario, pida al propietario o administrador que le dé una nueva llave.
No consigo dar de alta el móvil porque no me identifica el número de serie con el lector.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe la conexión a internet. 2. Introduzca el número de serie manualmente (IFEU000xxxx...). 3. Abra un ticket mediante el lector QR.
He generado una nueva llave pero el usuario no consigue ver que hay una cerradura disponible aunque se encuentre en el rango de cobertura.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solo un smartphone puede comunicarse con el ENTR™ al mismo tiempo. Compruebe que ha cerrado la app en el suyo. 2. Asegúrese de haber completado el proceso de alta de la nueva llave habiendo pulsado sobre “Activar”. 3. Compruebe que el usuario no haya excedido el tiempo definido para poder dar de alta la llave.
No consigo abrir la puerta a una distancia de 10m.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La app funciona por Bluetooth por lo que puede verse afectada por factores externos. 2. Por razones de seguridad y operatividad, la distancia ideal de funcionamiento no debería exceder los 5 metros. 3. Intente acercarse lo máximo posible a la puerta.
Se muestran mensajes de error y la app se detiene repentinamente.	Compruebe que está usando un Smartphone y Sistema operativo compatible con la app de ENTR™.

Consulte el manual detallado de la app en www.tesa-entr.com