

MANUAL DO APLICATIVO

# Manual do Pay Blue

---

Guia do proprietário do carregador. Como o motorista paga e carrega, e o que fazer quando alguém tem dificuldade.

Para quem é: dono do ponto de recarga

---

**NESTE MANUAL**

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| 1. Para que serve este manual          | <b>3</b>  |
| 2. O caminho normal, do início ao fim  | <b>4</b>  |
| 3. Ler o QR e conectar                 | <b>4</b>  |
| 4. Escolher a recarga                  | <b>5</b>  |
| 5. Identificação                       | <b>7</b>  |
| 6. Pagamento                           | <b>7</b>  |
| 7. Carregando                          | <b>9</b>  |
| 8. Resumo e nota fiscal                | <b>10</b> |
| 9. Quando o motorista tem problema     | <b>10</b> |
| 10. O que você, proprietário, controla | <b>12</b> |
| 11. Suporte                            | <b>12</b> |
| Problemas comuns                       | <b>12</b> |
| Ainda com dúvida?                      | <b>14</b> |

## 1. Para que serve este manual

Este é o guia do carregador público — aquele em que qualquer motorista paga e carrega, sem cadastro e sem conta.

Ele foi escrito para você, proprietário, consultar quando um motorista tiver dificuldade no seu ponto. Cada tela e cada mensagem de erro que o motorista pode ver estão aqui, com o que fazer em cada caso. A seção 9 é a lista de problemas e soluções — se você já conhece o fluxo, vá direto para lá.

### Três formas de usar, o mesmo pagamento

| Forma           | Quando é usada                                                                                        |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Navegador (PWA) | o motorista aponta a câmera para o QR Code e o site abre. É o caminho normal, não exige instalar nada |
| App Android     | para quem carrega com frequência e prefere um aplicativo instalado                                    |
| App iPhone      | idem, e obrigatório no iPhone — veja o aviso abaixo                                                   |

#### ATENÇÃO — A DIFERENÇA QUE MAIS GERA CHAMADO

No iPhone, o QR Code não funciona pelo navegador. O Safari não tem Bluetooth, e o carregador só conversa por Bluetooth. O motorista vê: "Bluetooth não está disponível neste navegador. Para carregar, use o app Pay Blue." Não é defeito do carregador nem do celular dele: é uma limitação do iPhone. A solução é instalar o app. No Android o QR Code funciona normalmente pelo navegador.

### Qual app instalar

O app chama-se Pay Blue, publicado por INOVBRA. É esse, e não o âmbare BLUE — o BLUE é o app do morador de condomínio e não serve para carregar num ponto público pago.



Aponte a câmera do celular para o código da sua loja. Procurando pelo nome: no Google Play ele aparece como Pay Blue, e na App Store como âmbare PayBlue — nos dois casos, publicado por INOVBRA.

Se preferir digitar, os endereços são:

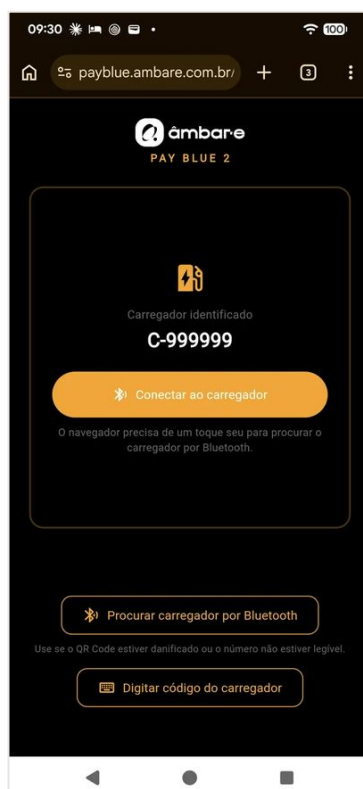
- iPhone: [apps.apple.com/br/app/id6757787910](https://apps.apple.com/br/app/id6757787910)
- Android: [play.google.com/store/apps/details?id=app.ambare.pay2](https://play.google.com/store/apps/details?id=app.ambare.pay2)

## 2. O caminho normal, do início ao fim

- 1 O motorista lê o QR Code do carregador
- 2 O app identifica o carregador e ele toca para conectar
- 3 Escolhe quanto quer carregar
- 4 Informa nome, CPF e e-mail (para a nota fiscal)
- 5 Paga com cartão
- 6 Carrega
- 7 Recebe o resumo e a nota fiscal

Carregadores gratuitos pulam tudo isso: da conexão vão direto para a recarga, sem pagamento e sem pedir CPF. Não faz sentido pedir dados de quem não vai pagar nada.

## 3. Ler o QR e conectar



O app confirma qual carregador foi lido e mostra o botão Conectar ao carregador.

#### NOTA — POR QUE O NAVEGADOR PEDE UM TOQUE

No navegador aparece a frase "O navegador precisa de um toque seu para procurar o carregador por Bluetooth." e, ao tocar, o próprio Chrome abre uma janelinha para escolher o aparelho. Isso é uma exigência do navegador, não do nosso app: por segurança, ele só libera o Bluetooth depois de um toque real da pessoa. No aplicativo instalado esse passo não existe — a conexão é automática.

Se o adesivo do QR estiver danificado, o motorista pode usar Procurar carregador por Bluetooth ou Digitar código do carregador.

## 4. Escolher a recarga



#### IMPORTANTE — O PACOTE É DE TEMPO, NÃO DE ENERGIA

Esta é a maior fonte de mal-entendido no ponto de recarga, e vale explicar ao motorista. O motorista compra minutos de recarga, não quilowatt-hora. Quanta energia isso rende depende do carro dele: um veículo que puxa 3 kW recebe bem menos que um que puxa 7 kW no mesmo tempo. O preço vem da tarifa do seu carregador, calculada sobre uma potência de referência. Um motorista com carro lento pode achar que "pagou por 10 kWh e só recebeu 5". Ele pagou por tempo.

As regras aparecem na tela e valem a pena conhecer:

- A recarga para sozinha no fim do tempo. O motorista não precisa voltar ao app.
- Se a recarga não começar, o valor é estornado integralmente, sem prazo.

- Terminar antes não gera reembolso — o preço é fixo pelo tempo contratado.
- Se desconectar o carro antes, o tempo restante é perdido.

## A alternativa: pagar pelo consumo

Abaixo dos pacotes há Prefiro pagar pelo consumo — "Você paga só a energia que usar, mas precisa voltar e encerrar a recarga pelo app."

O motorista então escolhe quanto quer carregar, em kWh, na tela "Quanto você quer carregar?". O app explica: "O carregador para sozinho ao atingir esse valor, e reservamos no cartão apenas o preço do que você pediu. Você paga só o que consumir." Há também a opção Sem limite — encerro pelo app.

Nada é cobrado no início: é feita uma reserva no cartão, dimensionada ao que ele pediu. A cobrança real acontece no fim, pela energia medida.

### ATENÇÃO — O LIMITE DE ENERGIA EXIGE FIRMWARE RA 0326 OU SUPERIOR

Quem para a recarga no valor pedido é o próprio carregador, e ele só consegue fazer isso quando três coisas são verdade ao mesmo tempo: o medidor está vivo, o firmware da RA é 0326 ou mais novo, e o carregador respondeu à consulta. Antes da 0326 o limite era zerado a cada pausa do carro, então cada vez que o BMS pausava a recarga o carregador ganhava permissão nova — e o carro levaria múltiplos do que foi pedido. Quando qualquer uma das três falha, a recarga segue sem limite de energia, e o motorista precisa encerrar pelo app. Isso não prejudica o motorista: a reserva no cartão já está dimensionada ao que ele pediu, então ele nunca paga mais do que pediu por causa disso. A energia entregue a mais é prejuízo nosso, não dele. Na prática, para o proprietário: carregadores com RA anterior à 0326 entregam mais energia do que cobram nesse fluxo. Vale atualizar o firmware.

## E se o motorista não encerrar pelo app?

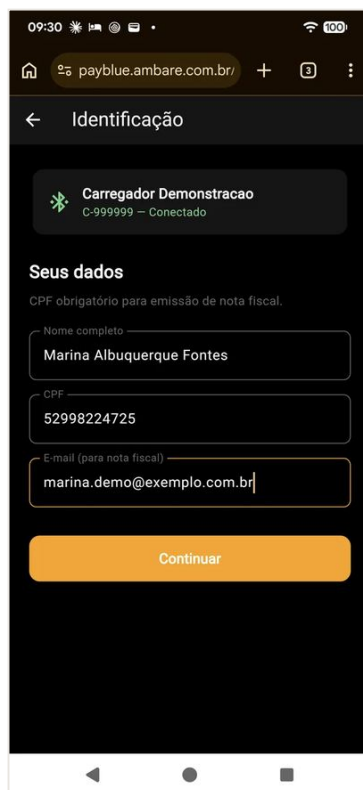
Acontece — a pessoa conecta, vai embora e esquece. O sistema fecha sozinho:

- Uma varredura roda de hora em hora e recolhe as sessões que estão abertas há mais de 4 horas sem que ninguém tenha encerrado.
- A energia cobrada vem do medidor do próprio carregador, não de uma estimativa do celular.
- O valor é no mínimo R\$ 1,00 e nunca passa do que foi reservado no cartão.
- Se o carregador ainda estiver com a sessão aberta de verdade — o carro pode realmente estar carregando — a sessão é deixada em paz e recolhida numa varredura seguinte.
- Pacotes pré-pagos não entram nessa varredura: já foram pagos por inteiro e o próprio carregador encerra no fim do tempo.

### NOTA

Como a varredura é de hora em hora e só olha sessões com mais de 4 horas, um motorista que esquecer pode levar até cerca de 5 horas para ver a cobrança final no cartão. Não é erro — é o tempo de segurança para não fechar a sessão de alguém que ainda está carregando.

## 5. Identificação

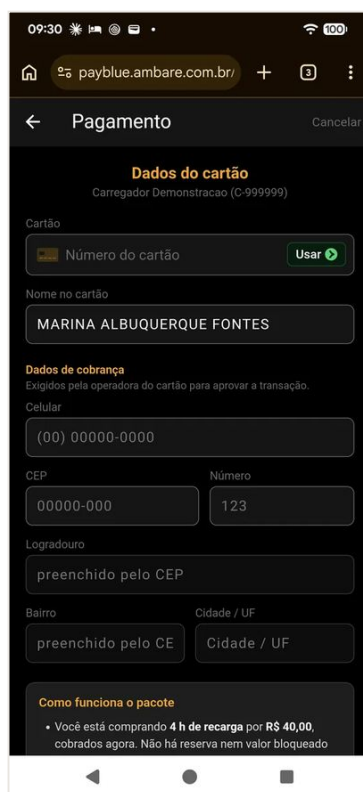


Nome, CPF e e-mail. O CPF é obrigatório porque a nota fiscal é emitida — não é cadastro nem conta.

### ATENÇÃO

O CPF precisa ser o do titular do cartão. Se for de outra pessoa, a operadora costuma recusar a compra, e a mensagem que aparece fala em dados incorretos sem dizer que o problema é esse.

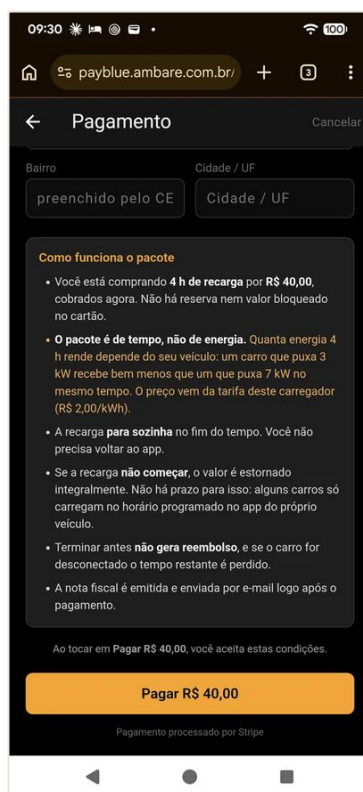
## 6. Pagamento



Cartão de crédito, com os dados de cobrança que a operadora exige para aprovar a transação — celular, CEP e endereço.

#### NOTA

Esses campos existem por exigência da análise de risco da operadora do cartão, não porque guardamos endereço. Precisam ser os do titular do cartão, não os do local da recarga.



Antes de pagar, o motorista vê as condições por extenso e o valor. A nota fiscal é emitida e enviada por e-mail logo após o pagamento.

## 7. Carregando

Durante a recarga o app mostra o andamento. Se for pacote, a recarga para sozinha no fim do tempo.

Nos primeiros minutos o app fica atento: "Aguardando o carro começar a puxar energia. Se nada for transferido em 3 minutos, o pagamento é estornado automaticamente. Não desconecte o cabo."

Se o carro não começar, o motorista ainda pode cancelar em até 5 minutos e receber o valor de volta.

### Se a conexão cair

O Bluetooth tem alcance curto, e é normal cair se o motorista se afastar. Aparece Conexão perdida, e a mensagem seguinte é a que tranquiliza:

"Seu carro continua carregando. Retorne ao carregador para parar a sessão."

A recarga não para quando o celular se afasta. O que para é o acompanhamento na tela.

#### NOTA — MAIS UMA DIFERENÇA ENTRE NAVEGADOR E APP

No aplicativo: "O app reconectará automaticamente quando você estiver próximo ao carregador." No navegador: o motorista precisa tocar em Reconectar agora ao chegar perto — de novo, porque o navegador exige um toque para usar Bluetooth.

## 8. Resumo e nota fiscal

No fim aparecem a energia, o valor e a nota fiscal. A NF é enviada para o e-mail informado.

#### NOTA

Vale dizer ao motorista para salvar o link da nota antes de fechar a tela — o próprio app avisa isso.

Se a sessão for cancelada, o estorno do pacote sai em cerca de 1 a 2 dias no cartão. Quando o pagamento foi por consumo, o valor reservado é liberado no mesmo prazo.

## 9. Quando o motorista tem problema

Peça ao motorista a mensagem exata que aparece na tela. Ela identifica o problema quase sempre.

### Não consegue nem começar

| O motorista vê                                                                                       | O que é                                              | O que fazer                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| "Bluetooth não está disponível neste navegador. Para carregar, use o app Pay Blue."                  | iPhone pelo navegador. O Safari não tem Bluetooth    | Instalar o app âmbare. Não há outra saída pelo iPhone                                   |
| "Não foi possível conectar ao carregador. Verifique se você está próximo e o Bluetooth está ligado." | longe demais, ou Bluetooth desligado                 | Chegar perto do carregador e ligar o Bluetooth do celular                               |
| "Nenhum carregador encontrado por perto. Aproxime-se e tente de novo."                               | busca por Bluetooth sem resultado                    | Aproximar-se. Se persistir, o carregador pode estar sem energia                         |
| "Carregador não encontrado"                                                                          | a série lida não existe no sistema                   | Conferir o QR/número. Adesivo trocado ou danificado é a causa comum                     |
| "Este não é um carregador público. Fale com o proprietário para liberar a recarga."                  | o carregador não está configurado como público       | É com você. O aparelho está como privado ou compartilhado e não aceita pagamento avulso |
| "Este carregador é gerenciado pela âmbare e não cobra por aqui. Inicie a recarga pelo WhatsApp."     | carregador na plataforma, cobrança por outro caminho | Usar o WhatsApp da âmbare, como o próprio aviso indica                                  |

| O motorista vê                                   | O que é                                               | O que fazer                                                 |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Nada acontece ao tocar em conectar, no navegador | o motorista fechou a janelinha de Bluetooth do Chrome | Tocar de novo e escolher o carregador na lista do navegador |

## O cartão não passa

| O motorista vê                                                                                                                                                             | O que é                                | O que fazer                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| "Não foi possível autorizar o cartão. Verifique os dados e se o CPF informado é o do titular do cartão, ou tente outro cartão."                                            | dados do cartão ou CPF de outra pessoa | Refazer com o CPF do titular do cartão                                    |
| "O pagamento foi recusado pela análise de risco da operadora do cartão. Confira se o celular e o endereço de cobrança são os do titular do cartão, ou tente outro cartão." | antifraude da operadora                | Usar telefone e endereço do titular. Não é o endereço do ponto de recarga |
| "O banco emissor exige uma confirmação adicional (3D Secure) que este app ainda não suporta. Tente outro cartão."                                                          | o banco pede autenticação extra        | Outro cartão. Não há como concluir com esse                               |
| "Não foi possível concluir o pagamento. Tente novamente em instantes."                                                                                                     | falha momentânea                       | Tentar de novo. Se repetir, acione o suporte                              |

## Pagou mas não carregou

| Situação                              | O que acontece                                                      |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| O carro não puxa energia em 3 minutos | estorno automático e integral. O motorista não precisa fazer nada   |
| O motorista percebe antes             | Cancelar e estornar, disponível em até 5 minutos                    |
| O estorno automático falha            | aparece um aviso pedindo contato — acione o suporte com o motorista |

## Carregou menos do que esperava

Quase sempre é o mal-entendido da seção 4: o pacote é de tempo. O carro dele puxa menos potência do que a referência, então a mesma meia hora rende menos energia. Não há defeito no carregador.

Vale conferir também se o cabo ficou bem encaixado e se o próprio carro não estava com carregamento programado para outro horário — alguns modelos só aceitam carga na janela configurada no app do veículo.

## A recarga parou sozinha

Se foi pacote, é o comportamento correto: acabou o tempo contratado. Se foi por consumo, o carregador para ao atingir a quantidade pedida.

## 10. O que você, proprietário, controla

- O carregador precisa estar configurado como público para aceitar pagamento avulso. Se aparecer "Este não é um carregador público", é configuração — fale com a âmbare.
- A tarifa do seu ponto define o preço de todos os pacotes.
- O adesivo com o QR Code é o que traz o motorista para dentro do fluxo. Se estiver desbotado, riscado ou coberto de tinta, reimprima — o app de gestão gera a etiqueta pronta.
- O sinal de rede do carregador precisa se manter estável para que a recarga seja registrada e cobrada corretamente.

## 11. Suporte

WhatsApp (31) 99224-8885 · suporte@ambare.com.br

Ao acionar o suporte por um motorista, tenha em mãos:

- O número de série do carregador (está no adesivo)
- A mensagem exata que apareceu na tela dele
- Se ele usou navegador ou aplicativo, e se é Android ou iPhone
- A data e a hora aproximadas da tentativa

## Problemas comuns

**"Bluetooth não está disponível neste navegador. Para carregar, use o app Pay Blue."**

iPhone pelo navegador. O Safari não tem Bluetooth. Instalar o app âmbare. Não há outra saída pelo iPhone.

**"Não foi possível conectar ao carregador. Verifique se você está próximo e o Bluetooth está ligado."**

Longe demais, ou Bluetooth desligado. Chegar perto do carregador e ligar o Bluetooth do celular.

**"Nenhum carregador encontrado por perto. Aproxime-se e tente de novo."**

Busca por Bluetooth sem resultado. Aproximar-se. Se persistir, o carregador pode estar sem energia.

**"Carregador não encontrado"**

A série lida não existe no sistema. Conferir o QR/número. Adesivo trocado ou danificado é a causa comum.

**"Este não é um carregador público. Fale com o proprietário para liberar a recarga."**

O carregador não está configurado como público. É com você. O aparelho está como privado ou compartilhado e não aceita pagamento avulso.

**"Este carregador é gerenciado pela âmbar-e e não cobra por aqui. Inicie a recarga pelo WhatsApp."**

Carregador na plataforma, cobrança por outro caminho. Usar o WhatsApp da âmbar-e, como o próprio aviso indica.

**Nada acontece ao tocar em conectar, no navegador**

O motorista fechou a janelinha de Bluetooth do Chrome. Tocar de novo e escolher o carregador na lista do navegador.

**"Não foi possível autorizar o cartão. Verifique os dados e se o CPF informado é o do titular do cartão, ou tente outro cartão."**

Dados do cartão ou CPF de outra pessoa. Refazer com o CPF do titular do cartão.

**"O pagamento foi recusado pela análise de risco da operadora do cartão. Confira se o celular e o endereço de cobrança são os do titular do cartão, ou tente outro cartão."**

Antifraude da operadora. Usar telefone e endereço do titular. Não é o endereço do ponto de recarga.

**"O banco emissor exige uma confirmação adicional (3D Secure) que este app ainda não suporta. Tente outro cartão."**

O banco pede autenticação extra. Outro cartão. Não há como concluir com esse.

**"Não foi possível concluir o pagamento. Tente novamente em instantes."**

Falha momentânea. Tentar de novo. Se repetir, acione o suporte.

**O carro não puxa energia em 3 minutos**

Estorno automático e integral. O motorista não precisa fazer nada.

**O motorista percebe antes que o carro não começou a carregar**

Cancelar e estornar, disponível em até 5 minutos.

**O estorno automático falha**

Aparece um aviso pedindo contato — acione o suporte com o motorista.

**Carregou menos do que esperava**

Quase sempre é o mal-entendido da seção 4: o pacote é de tempo. O carro dele puxa menos potência do que a referência, então a mesma meia hora rende menos energia. Não há defeito no carregador. Vale conferir também se o cabo ficou bem encaixado e se o próprio carro não estava com carregamento programado para outro horário — alguns modelos só aceitam carga na janela configurada no app do veículo.

**A recarga parou sozinha**

Se foi pacote, é o comportamento correto: acabou o tempo contratado. Se foi por consumo, o carregador para ao atingir a quantidade pedida.

## Ainda com dúvida?

Fale com a gente pelo WhatsApp (31) 99224-8885 ou por [suporte@ambare.com.br](mailto:suporte@ambare.com.br).

Este manual também está em [ambare.com.br/manuais/pay-blue/](https://ambare.com.br/manuais/pay-blue/), sempre na versão mais recente.