âmbar·e

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

Gerado em 20/11/2026

ambare.com.br

WhatsApp (31) 99224-8885

NESTE MANUAL

1. Para que serve este manual 3
2. O caminho normal, do início ao fim 4
3. Ler o QR e conectar 4
4. Escolher a recarga 6
5. Identificação 8
6. Pagamento 8
7. Carregando 10
8. Resumo e nota fiscal 12
9. Quando o motorista tem problema 13
10. O que você, proprietário, controla 15
11. Suporte 15
Problemas comuns 16
Ainda com dúvida? 17

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 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 da frente do carregador 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 Pay Blue só conversa por Bluetooth. O motorista vê: "Bluetooth não está disponível neste navegador. Para carregar, use o app Pay Blue." e um botão Baixar o app Pay Blue, que abre a App Store. Não é defeito do carregador nem do celular dele: é uma limitação do iPhone. No Android o QR Code funciona normalmente pelo navegador. Isso vale só para o carregador Pay Blue (Bluetooth). Se o carregador for do tipo que cobra pelo WhatsApp, o mesmo QR leva o iPhone direto ao WhatsApp e funciona sem app — veja a seção 3.

Qual app instalar

O app chama-se Pay Blue, publicado por INOVBRA. É esse, e não o âmbar-e BLUE — o BLUE é o app do morador de condomínio e do proprietário, 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 âmbar-e PayBlue — nos dois casos, publicado por INOVBRA.

Se preferir digitar, os endereços são:

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

2. O caminho normal, do início ao fim

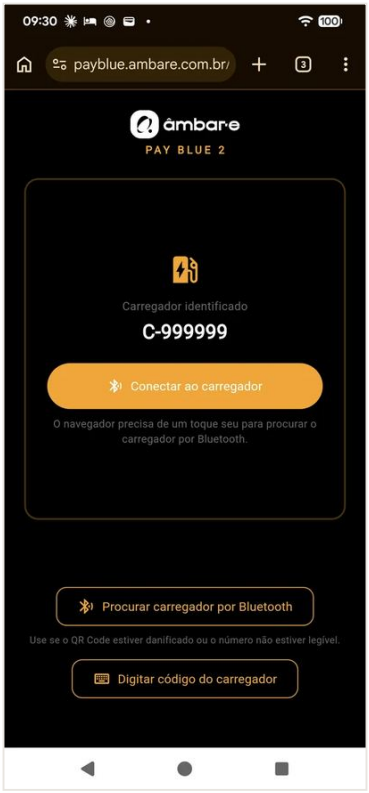
1. O motorista lê o QR Code da frente do carregador
2. O app identifica o carregador e ele toca em Conectar ao carregador
3. Escolhe a recarga: um pacote de tempo ou uma quantidade de kWh
4. Informa nome, CPF e e-mail (para a nota fiscal)
5. Paga com cartão de crédito
6. Toca em Iniciar carregamento e carrega
7. Recebe o resumo e a nota fiscal

O pagamento é só com cartão de crédito. Não há PIX.

Carregadores gratuitos pulam tudo isso: da conexão vão direto para a tela de 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 carregador tem dois QR Codes. O da frente é o de recarga: abre payblue.ambare.com.br com o código do carregador. O da lateral é o de fábrica, usado pelo instalador e pelo suporte — não serve para pagar. Se o motorista ler o da lateral, peça que leia o da frente.



O app confirma qual carregador foi lido ("Carregador identificado") 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 houver mais de um carregador por perto, o aplicativo pergunta "Qual carregador?" e o motorista escolhe pelo número que está no equipamento.

Se o adesivo do QR estiver danificado, o motorista pode usar Procurar carregador por Bluetooth ou Digitar código do carregador (ex.: C-100108).

O que o QR da frente pode abrir

O mesmo QR serve para toda a linha de carregadores, e é o sistema que decide o que acontece depois da leitura:

Tipo de carregador	O que o motorista vê
Pay Blue (Bluetooth), público e com tarifa	o fluxo deste manual: Conectar ao carregador, pacotes, cartão

Tipo de carregador	O que o motorista vê
Carregador conectado à internet (cobra pelo WhatsApp)	a página abre o WhatsApp da âmbar-e sozinha, com a mensagem de recarga já preenchida. Se o celular bloquear, aparece "Abrindo o WhatsApp…" e o botão Abrir WhatsApp. Funciona em qualquer celular, iPhone inclusive
Qualquer outro caso: carregador privado, sem tarifa definida ou desconhecido	"Este carregador não está disponível para pagamento por aqui." com o botão Falar com o suporte no WhatsApp — a mensagem já vai com o código do carregador

4. Escolher a recarga

A tela "Escolha sua recarga" é a primeira coisa depois da conexão: o motorista vê o que está à venda e quanto custa antes de informar qualquer dado.

Pacote pré-pago

São quatro pacotes de tempo: 1 h, 2 h, 4 h e 6 h, com o de 4 h pré-selecionado. O preço de cada um vem da tarifa do seu carregador (R$/kWh) aplicada a uma potência de referência de 5 kW, e a tela mostra em cada pacote a energia de referência ("Referência: cerca de 20 kWh a 5 kW"). Um pacote que passe de R$ 100,00 não é oferecido.

> IMPORTANTE — O PACOTE É DE TEMPO, NÃO DE ENERGIA
>
> Esta é a maior fonte de mal-entendido no ponto de recarga, e a tela diz isso com todas as letras: "Você compra minutos de recarga. Quanta energia isso rende depende do seu carro: um veículo que puxa 3 kW recebe bem menos que um que puxa 7 kW no mesmo tempo." Um motorista com carro lento pode achar que "pagou por 20 kWh e só recebeu 10". 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 encerrar pelo app.
- Se a recarga não começar, o valor é estornado integralmente. Não há prazo para isso.
- Terminar antes não gera reembolso: o preço é fixo pelo tempo contratado.
- Se ele desconectar o carro antes, o tempo restante é perdido.
- A nota fiscal é emitida e enviada por e-mail logo após o pagamento.

O botão é Comprar pacote — R$ 40,00 (com o valor do pacote escolhido).

A alternativa: pagar pelo consumo

Abaixo dos pacotes há Prefiro pagar pelo consumo — "Você escolhe quantos kWh quer, paga esse valor e o carregador para sozinho ao atingir a quantidade."

Abre a tela "Quanto você quer carregar?" com opções de 5, 10, 20, 30 e 50 kWh, cada uma já com o preço pela tarifa do seu carregador. Só aparecem as opções que cabem em R$ 50,00: com tarifa de R$

2,00/kWh, por exemplo, a lista vai até 20 kWh. No fim da lista há Sem limite — encerro pelo app.

ATENÇÃO — KWH ESCOLHIDO É COMPRA, NÃO RESERVA

Ao escolher uma quantidade de kWh, o motorista compra essa quantidade e paga na hora. Nas palavras da tela: "Você compra essa quantidade e paga agora. O carregador para sozinho ao atingir esse valor, e você não precisa voltar ao app. Esse é o máximo: se o carro aceitar menos, o valor não muda. Para pagar menos, encerre pelo app antes — estornamos a diferença." Ou seja: 10 kWh é o teto, não o mínimo. Se o carro aceitar só 6 kWh e o motorista for embora, ele paga os 10. A única forma de pagar menos é tocar em Parar carregamento no app antes de atingir o limite — aí a diferença é estornada no cartão, em alguns dias, conforme o banco.

ATENÇÃO — O LIMITE DE KWH EXIGE FIRMWARE RA 0326 OU SUPERIOR

Quem para a recarga na quantidade pedida é o próprio carregador. Se o firmware for anterior ao RA 0326, ou se o medidor do carregador não responder, o app não vende quantidade fixa: a lista de kWh some e só resta Sem limite, com o aviso: "Este carregador ainda não consegue parar sozinho num valor de kWh, então não vendemos um limite que ele não cumpriria. Aqui a recarga segue até o carro encher, e só termina antes se você encerrar pelo app — o que reduz o valor cobrado. O proprietário pode liberar os valores fixos atualizando o firmware pelo aplicativo âmbar-e BLUE." Na prática, para você: atualize o firmware pelo BLUE. Com medidor mudo, a mensagem pede que o motorista avise o proprietário — acione o suporte.

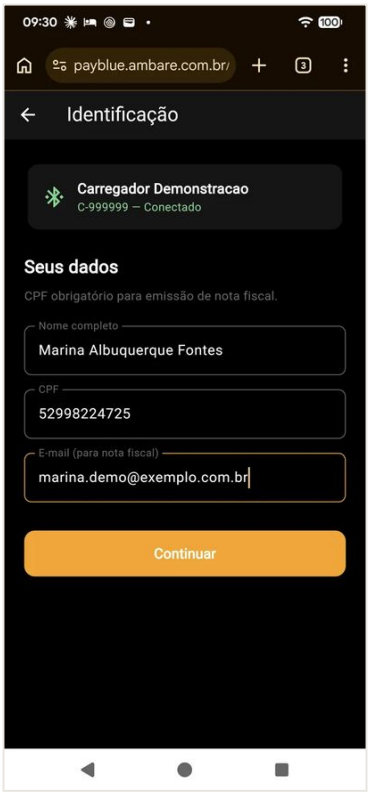
Sem limite — encerro pelo app

É o único caso em que há reserva no cartão, e não compra. O app reserva R$ 50,00 como garantia e cobra, no fim, só a energia medida — mínimo de R$ 1,00 e nunca mais do que os R$ 50,00 reservados. O motorista precisa voltar ao carregador e tocar em Parar carregamento; sem isso o sistema não sabe quanto ele consumiu.

NOTA — SE O MOTORISTA NÃO ENCERRAR PELO APP

Acontece — a pessoa conecta, vai embora e esquece. O app avisa antes de começar: "Caso contrário, o valor reservado (R$50) poderá ser cobrado integralmente após 4 horas." É isso mesmo: como o carregador Pay Blue não tem internet, a leitura final só chega pelo celular do motorista. Sem ela, a sessão é fechada depois de 4 horas e a reserva pode ser cobrada por inteiro. Pacotes e compras de kWh não entram nessa regra: já foram pagos por inteiro e o próprio carregador encerra no limite.

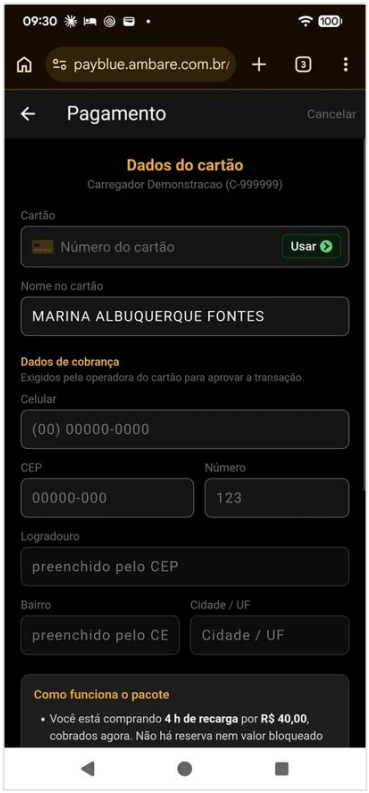
5. Identificação



Nome completo, CPF e e-mail (para nota fiscal). O CPF é obrigatório porque a nota fiscal é emitida — não é cadastro nem conta. O e-mail é para onde a NFS-e é enviada.

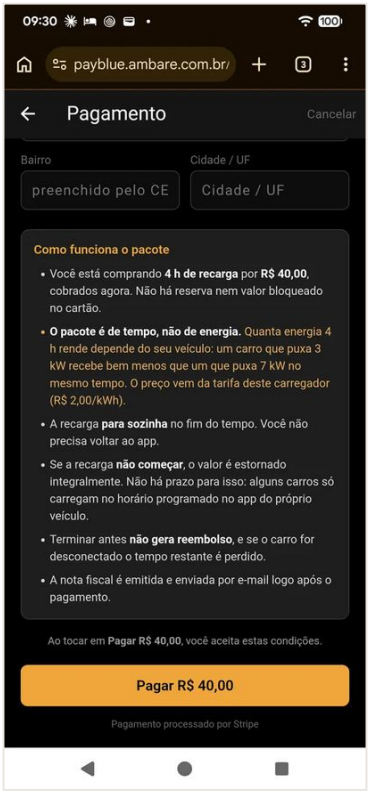
> **ATENÇÃO**
> O CPF precisa ser o do titular do cartão. Se for de outra pessoa, a operadora costuma recusar a compra, e a mensagem que aparece fala em dados incorretos sem dizer que o problema é esse.

6. Pagamento



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

> **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. O texto muda conforme a escolha:

Escolha	Título das condições	Botão	Nota fiscal
Pacote de tempo	Como funciona o pacote	Pagar R$ 40,00	emitida e enviada por e-mail logo após o pagamento
Quantidade de kWh	Como funciona a cobrança	Autorizar pagamento	enviada por e-mail após o término da recarga
Sem limite	Como funciona a cobrança	Autorizar pagamento	enviada por e-mail após o término da recarga

Ao tocar no botão, o motorista aceita as condições que acabou de ler. Vale repetir ao motorista o que está escrito ali: pacote e kWh são cobrados na hora; só o Sem limite é reserva.

7. Carregando

Depois do pagamento o app volta ao carregador e mostra "Pronto para carregar", com os botões Iniciar carregamento e Cancelar e voltar. O cabo precisa estar no carro: sem cabo aparece "Conecte o cabo ao veículo antes de iniciar."

Durante a recarga o app mostra energia, tempo (ou tempo restante, no pacote), corrente e número de série. No fluxo por consumo mostra também o Custo estimado — a conta final é fechada no servidor pela energia medida.

Pacote

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."

Enquanto o carro não começa, há também o aviso "Carro não está carregando? Cancele em até 5 minutos e o valor é estornado integralmente." e o botão Cancelar e estornar. Os 5 minutos são um lembrete para olhar o carro, não um prazo: enquanto nada tiver sido entregue, o estorno continua disponível. Depois que o carro começa a carregar, a venda é definitiva.

Com a recarga em andamento: "Você pode fechar o app. A recarga para sozinha no fim do tempo contratado."

Quantidade de kWh

"Você já pagou e o carregador para sozinho na quantidade comprada — pode ir embora. Para pagar menos, encerre pela app antes disso." Não há o estorno automático de 3 minutos nem o Cancelar e estornar: esses existem só no pacote.

> ATENÇÃO — CANCELAR E VOLTAR DEPOIS DE PAGAR KWH
>
> Se o motorista pagou uma quantidade de kWh e toca em Cancelar e voltar antes de iniciar, o app não consegue desfazer a compra sozinho e mostra "Não foi possível liberar a reserva automaticamente — entre em contato com o suporte." O valor foi cobrado e o estorno é feito pelo suporte. Acione o suporte com o motorista (seção 11).

Sem limite

Antes de iniciar, o aviso: "Para encerrar, volte ao carregador e use Parar no app. Caso contrário, o valor reservado (R$50) poderá ser cobrado integralmente após 4 horas." Para encerrar, o motorista toca em Parar carregamento com o celular perto do carregador. Cancelar e voltar antes de iniciar libera a reserva: "O valor reservado no seu cartão será liberado em cerca de 1 a 2 dias."

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: "O consumo e o valor serão atualizados quando você reconectar." O botão de parar vira Retorne ao carregador para parar.

NOTA — MAIS UMA DIFERENÇA ENTRE NAVEGADOR E APP

No aplicativo: "O app reconectará automaticamente quando você estiver próximo ao carregador." No navegador: "O navegador precisa de um toque seu para reconectar ao carregador. Toque no botão abaixo quando estiver perto dele." — o botão é Reconectar agora. De novo, porque o navegador exige um toque para usar Bluetooth.

Se o carregador parar sozinho — fim do pacote, kWh atingido ou cabo retirado — o app percebe e vai para o resumo.

8. Resumo e nota fiscal

No fim aparece "Recarga concluída!" com carregador, duração, energia, o que foi pago (Tempo contratado no pacote; Tarifa e Total cobrado no consumo) e a nota fiscal, com o botão Ver Nota Fiscal e "NF 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: "Salve o link da NF antes de sair".

Nos carregadores gratuitos o resumo mostra Total cobrado: Gratuito, sem nota fiscal.

Estornos e prazos

Situação	O que o app diz
Pacote cancelado antes de o carro carregar	"Sessão cancelada" — "O estorno de R$ 40,00 será feito no seu cartão em cerca de 1 a 2 dias."
Sem limite cancelado antes de iniciar	"Sessão cancelada" — "O valor reservado no seu cartão será liberado em cerca de 1 a 2 dias."
kWh comprado, encerrado pelo app antes do limite	a diferença é estornada no cartão em alguns dias, conforme o banco. O resumo mostra o total que ficou
Estorno automático falhou	"Não foi possível estornar o pacote automaticamente — entre em contato com o suporte." ou "Não foi possível liberar a reserva automaticamente — entre em contato com o suporte."

Se a tela do resumo disser "A conta desta recarga ainda não chegou", a cobrança já foi fechada no servidor e o motorista pode sair sem perder nada — a nota chega por e-mail.

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	Tocar em Baixar o app Pay Blue e instalar. 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
"O Bluetooth está desligado. Ligue o Bluetooth e tente novamente."	Bluetooth do celular desligado	Ligar o Bluetooth
"Permita o acesso ao Bluetooth (dispositivos próximos) nas configurações do celular para conectar ao carregador."	o app sem permissão de Bluetooth (Android)	Dar a permissão nas configurações 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
"Este carregador não está disponível para pagamento por aqui."	o carregador não está como público, não tem tarifa definida ou não existe no sistema; também aparece com "QR code inválido" quando o QR não é nosso	É com você: conferir o QR e a configuração. O botão Falar com o suporte no WhatsApp já manda o código do carregador
"Não foi possível consultar este carregador agora."	a consulta falhou (internet do celular ou servidor)	Tocar em Tentar novamente. Se repetir, acione o suporte
"Abrindo o WhatsApp..." com o botão Abrir WhatsApp	carregador conectado à internet, que cobra pelo WhatsApp	Tocar em Abrir WhatsApp e seguir pelo WhatsApp da âmbar-e
"Permita o acesso à câmera para ler o QR code, ou digite o número do carregador abaixo."	o app sem permissão de câmera	Dar a permissão, ou usar Digitar código do carregador
"Sem conexão com a internet. Verifique sua conexão e tente novamente."	o celular do motorista sem internet	O celular precisa de internet e Bluetooth; o carregador, não
Nada acontece ao tocar em Conectar ao carregador, no navegador	o motorista fechou a janelinha de Bluetooth do Chrome	Tocar de novo e escolher o carregador na lista do navegador
"Conecte o cabo ao veículo antes de iniciar."	o carregador não vê o cabo no carro	Encaixar o cabo até travar e tocar de novo em Iniciar carregamento

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
"Conexão Bluetooth perdida. Volte e reconecte."	o celular se afastou do carregador durante o pagamento	Voltar para perto do carregador e refazer a conexão

Pagou mas não carregou

Situação	O que acontece
Pacote: o carro não puxa energia em 3 minutos	estorno automático e integral. O motorista não precisa fazer nada
Pacote: o motorista percebe antes	Cancelar e estornar, na própria tela de recarga, enquanto nada tiver sido entregue
Sem limite: o motorista desiste antes de iniciar	Cancelar e voltar libera a reserva em cerca de 1 a 2 dias
kWh comprado: o motorista desiste antes de iniciar	Cancelar e voltar não estorna sozinho — aparece um aviso pedindo contato. Acione o suporte com o motorista
O estorno automático falha	aparece um aviso pedindo contato — acione o suporte com o motorista

Carregou menos do que esperava

No pacote, quase sempre é o mal-entendido da seção 4: o pacote é de tempo. O carro dele puxa menos potência do que a referência de 5 kW, então a mesma hora rende menos energia. Não há defeito no carregador.

Na compra de kWh, a quantidade é o máximo, não o mínimo: se o carro aceitou menos, o valor não muda. Para pagar menos, ele precisava encerrar pelo app antes.

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 compra de kWh, o carregador para ao atingir a quantidade comprada. Se o cabo foi retirado, a sessão encerra e a compra é cobrada por inteiro.

A tela mostra energia estimada

"Sem leitura do medidor — a energia mostrada é estimada" quer dizer que o medidor do carregador não está respondendo ao app. A recarga segue, mas vale acionar o suporte: é o mesmo medidor que impede a venda de kWh fixo.

10. O que você, proprietário, controla

- O carregador precisa estar cadastrado como Público (tipo definido no app âmbar-e BLUE) e com tarifa definida. Sem isso o motorista vê "Este carregador não está disponível para pagamento por aqui." — é configuração, fale com a âmbar-e. Tarifa zero é gratuito; tarifa não definida é indisponível.
- A tarifa do seu ponto (R$/kWh) define o preço de todos os pacotes e das quantidades de kWh.
- O firmware do carregador define o que pode ser vendido: a partir do RA 0326 o app oferece quantidades fixas de kWh; antes disso, só pacotes e Sem limite. A atualização é feita pelo app âmbar-e BLUE.
- O adesivo com o QR Code da frente é o que traz o motorista para dentro do fluxo. Se estiver desbotado, riscado ou coberto de tinta, reimprima.
- O carregador Pay Blue não precisa de internet: ele conversa só por Bluetooth. O que precisa de internet e Bluetooth é o celular do motorista. Se o sinal de celular no local for ruim, avise no ponto.
- O pagamento é só com cartão de crédito. Não há PIX nem dinheiro.

11. Suporte

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

O botão Falar com o suporte no WhatsApp, dentro do app, abre esse mesmo número com a mensagem "Suporte" e o código do carregador já preenchidos — é o caminho mais rápido para o motorista.

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
- O que ele escolheu: pacote, quantidade de kWh ou Sem limite

- 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. Tocar em Baixar o app Pay Blue e instalar. 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.

"Este carregador não está disponível para pagamento por aqui."

O carregador não está como público, não tem tarifa definida ou não existe no sistema. É com você: conferir o QR e a configuração. O botão Falar com o suporte no WhatsApp já manda o código do carregador.

"Não foi possível consultar este carregador agora."

A consulta falhou (internet do celular ou servidor). Tocar em Tentar novamente. Se repetir, acione o suporte.

"Abrindo o WhatsApp…" com o botão Abrir WhatsApp

Carregador conectado à internet, que cobra pelo WhatsApp. Tocar em Abrir WhatsApp e seguir pelo WhatsApp da âmbar-e. Funciona no iPhone sem app.

Nada acontece ao tocar em Conectar ao carregador, no navegador

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

"Conecte o cabo ao veículo antes de iniciar."

O carregador não vê o cabo no carro. Encaixar o cabo até travar e tocar de novo em Iniciar carregamento.

"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.

Dá para pagar com PIX?

Não. O pagamento é só com cartão de crédito.

Pacote: o carro não puxa energia em 3 minutos

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

Pacote: o motorista percebe antes que o carro não começou a carregar

Cancelar e estornar, na própria tela de recarga, enquanto nada tiver sido entregue.

kWh comprado: o motorista desiste antes de iniciar

Cancelar e voltar não estorna sozinho — aparece um aviso pedindo contato. Acione o suporte com o motorista.

O estorno automático falha

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

Carregou menos do que esperava

No pacote, quase sempre é o mal-entendido da seção 4: o pacote é de tempo, e o carro dele puxa menos potência do que a referência de 5 kW. Na compra de kWh, a quantidade é o máximo, não o mínimo: se o carro aceitou menos, o valor não muda. Vale conferir também se o cabo ficou bem encaixado e se o carro não estava com carregamento programado para outro horário.

A recarga parou sozinha

Se foi pacote, é o comportamento correto: acabou o tempo contratado. Se foi compra de kWh, o carregador para ao atingir a quantidade comprada. Se o cabo foi retirado, a sessão encerra e a compra é cobrada por inteiro.

O motorista foi embora sem encerrar (Sem limite)

A sessão é fechada depois de 4 horas e o valor reservado (R$ 50,00) pode ser cobrado integralmente — é o que o app avisa antes de iniciar. Pacotes e compras de kWh não entram nessa regra.

Ainda com dúvida?

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

Este manual também está em ambare.com.br/manuais/pay-blue/, sempre na versão mais recente.

âmbar-e é uma marca de INOVBRA - Desenvolvimento de Produtos de Software e Hardware Ltda. · CNPJ 50.200.884/0001-04 · Rua Presidente Pádua Fleury, 1309 - Hauer, 81630-240 Curitiba/PR