

# App Together: Risoluzione dei problemi più comuni

Abbiamo creato questa pagina per fornirti alcune indicazioni sulla risoluzione dei principali problemi che possono emergere quando si utilizza la app Riseact Together.

Se hai bisogno di assistenza puoi sempre inviare una mail a [supporto.riseact@metadonors.it](mailto:supporto.riseact@metadonors.it)

Quando ci scrivi ricorda di indicare:

- descrizione accurata del problema
- screenshot e video in allegato
- indicazioni sul dispositivo (marca, modello, sistema operativo)
- indicazioni sulla versione della app Together

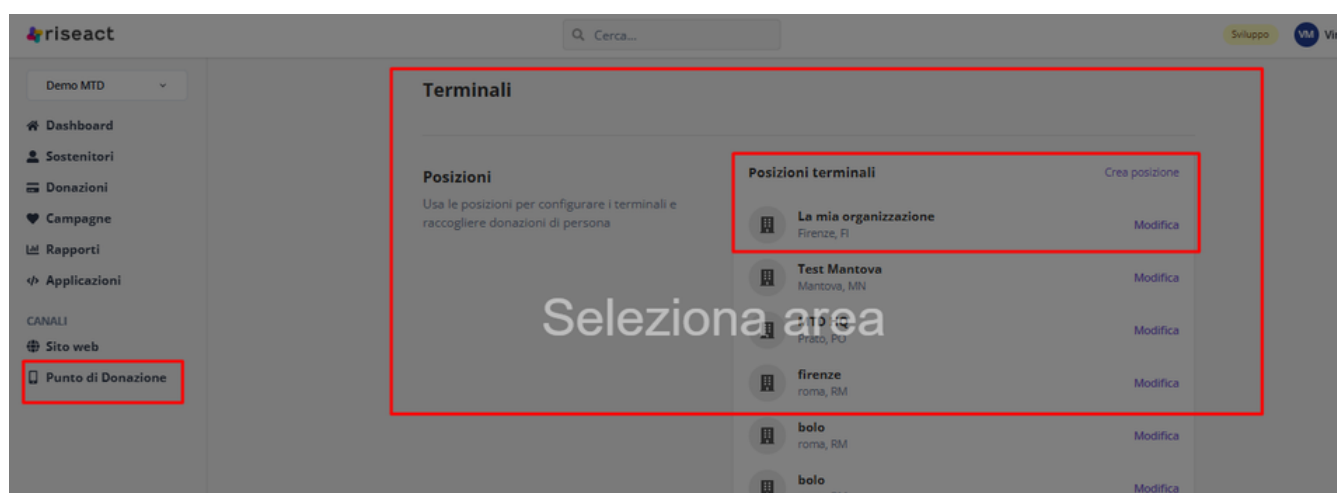
Ricorda di installare sempre l'ultima versione della app.

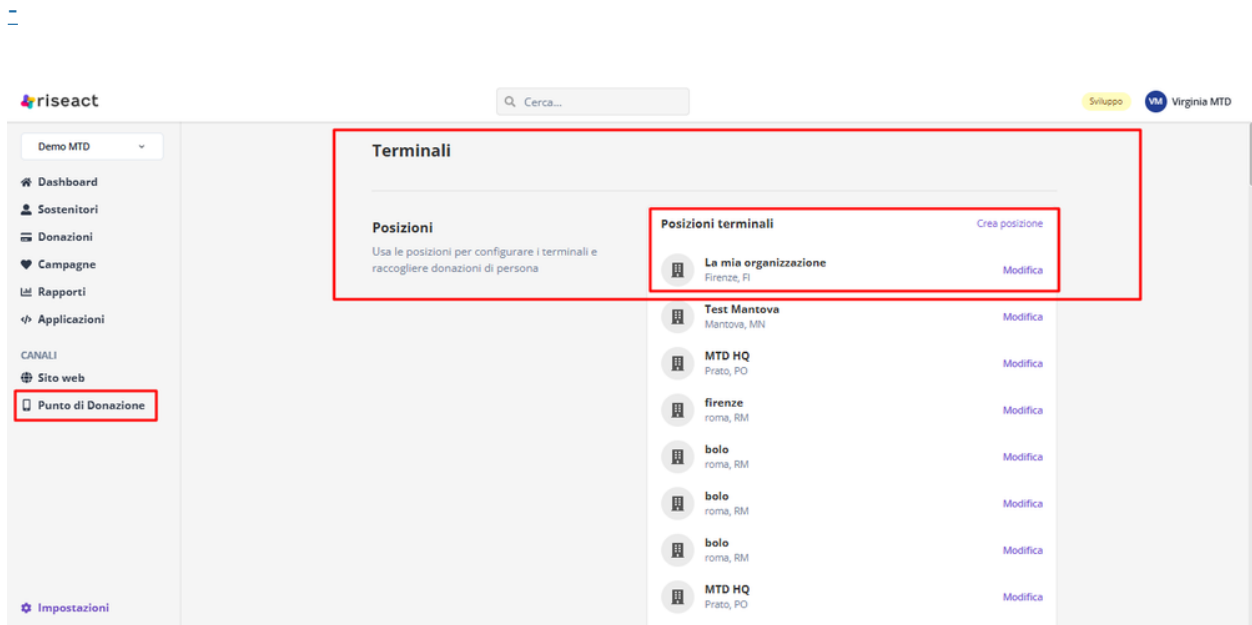
## La mia organizzazione non si vede tra le organizzazioni disponibili:

- Controlla che l'organizzazione abbia installato correttamente l'app Together sull'application store di RiseAct (si tratta di una verifica da fare con l'amministratore dell'organizzazione).
- Verifica che l'organizzazione abbia almeno una campagna con il canale Together abilitato.
- Chiedi all'amministratore dell'organizzazione di provare a sincronizzare le campagne manualmente dal backend di Together su RiseAct.
- Prova a cercare la tua organizzazione utilizzando la barra di ricerca nell'app mobile.

## Una volta loggato nell'organizzazione, dalla pagina impostazioni il tasto "Terminali di pagamento" è disabilitato e chiede di attivare stripe:

- Verifica con l'amministratore dell'organizzazione che Stripe sia stato attivato.
- L'amministratore deve aggiungere una location da Punto di Donazione > Impostazioni nel backend di RiseAct (soluzione provvisoria).





## Se schiaccio "esplora campagne" non vedo la campagna che mi interessa:

Assicurati che l'amministratore dell'organizzazione abbia abilitato il canale Together per quella specifica campagna.

## La connessione a tap to pay fallisce con l'errore "il tuo dispositivo non supporta il tap to pay"

Verifica che il tuo dispositivo sia presente nella lista dei dispositivi supportati. [Trovi la lista qui.](#)

## La connessione al POS fallisce:

- Verifica che l'organizzazione abbia attivato Stripe.
- L'amministratore deve aggiungere una location da Punto di Donazione > Impostazioni nel backend di RiseAct (soluzione provvisoria).
- Assicurati che il dispositivo Wisepad sia carico, acceso e vicino al tuo telefono.

Revision #3

Created 2026-03-02 13:17:13 UTC by Anoushiravan Dejbakhsh

Updated 2026-04-23 17:30:40 UTC by Daniele Cirio