

## Erro Ao Carregar Filmes No Smartphone e Tablet



**Ponto IPTV Play**  
[www.painelplus.me](http://www.painelplus.me)

**O Melhor IPTV do Brasil Sem Travamentos**

Neste artigo vamos tratar das causas mais comuns de erros que nossos usuários podem encontrar.

Se você encontrar qualquer mensagem de erro que não esteja especificada aqui, recomendamos que atualize o aplicativo e limpe os dados/cache do mesmo.

### 1 - Erro TCP415 - IPHONE/IPAD



Se esse erro aconteceu com você, faça o seguinte:

- 1 - Desligue e ligue novamente a conexão do dispositivo com a internet;
- 2 - Tente assistir novamente e veja se é possível.

Se o erro persistir, exclua o dispositivo da conta e adicione-o novamente:

- 1 - Clique no menu "**Configurações**";
- 2 - Na seção "**Dispositivos**", escolha a opção "**Gerenciar Dispositivos**";
- 3 - Exclua o dispositivo em questão;
- 4 - Volte a tela inicial e selecione a opção de sair da sua conta;
- 5 - Faça login e tente assistir novamente.

## **Suporte WhatsApp +55 (24) 98121-2906**

Suporte Chat: <https://tawk.to/chat/5e1c35bc7e39ea1242a452ba/default>

Website: [www.painelplus.me](http://www.painelplus.me) - Email: [sacpontoplayme@gmail.com](mailto:sacpontoplayme@gmail.com)

Se não resolver mesmo assim, entre em contato com nossa equipe de suporte.

### **2 - Erro TCP413**

No caso desse erro, a solução é bem mais simples. Basta você reinstalar o aplicativo.

Ao fazer isso e o problema persistir, entre em contato com a nossa equipe de suporte pelo chat ou pelo botão "Fale Conosco".

### **3 - Aparelho não suportado**

Isso é mais comum quando o usuário tenta acessar o aplicativo por meio de uma televisão que não tem suporte.

Mas também pode ocorrer com smartphones Zenfone, Huawei, Teclast, Elephone, Asus dentre outros.

Verifique se seu dispositivo tem compatibilidade com nosso app.

### **4 - Erro Index: 0, Size: 0**

Ocorre em alguns casos quando o usuário utiliza smartphone com sistema operacional Android. Para solucionar, siga as instruções a seguir:

1. Acesse as configurações do seu celular;
2. Vá até a lista de aplicativos;
3. Selecione o aplicativo MP 2.0;
4. Vá até a opção de "Dados de Armazenamento" ou "**Dados/Cache**";
5. Selecione a opção de limpar tudo;
6. Após isso faça login novamente no aplicativo e tente de novo assistir o título.

Se continuar o problema, chame a equipe de suporte.

**Copyright© 2018 a 2023 | Ponto Play Brasil | Todos os direitos reservados**