

## Probleme mit der App? Troubleshooting

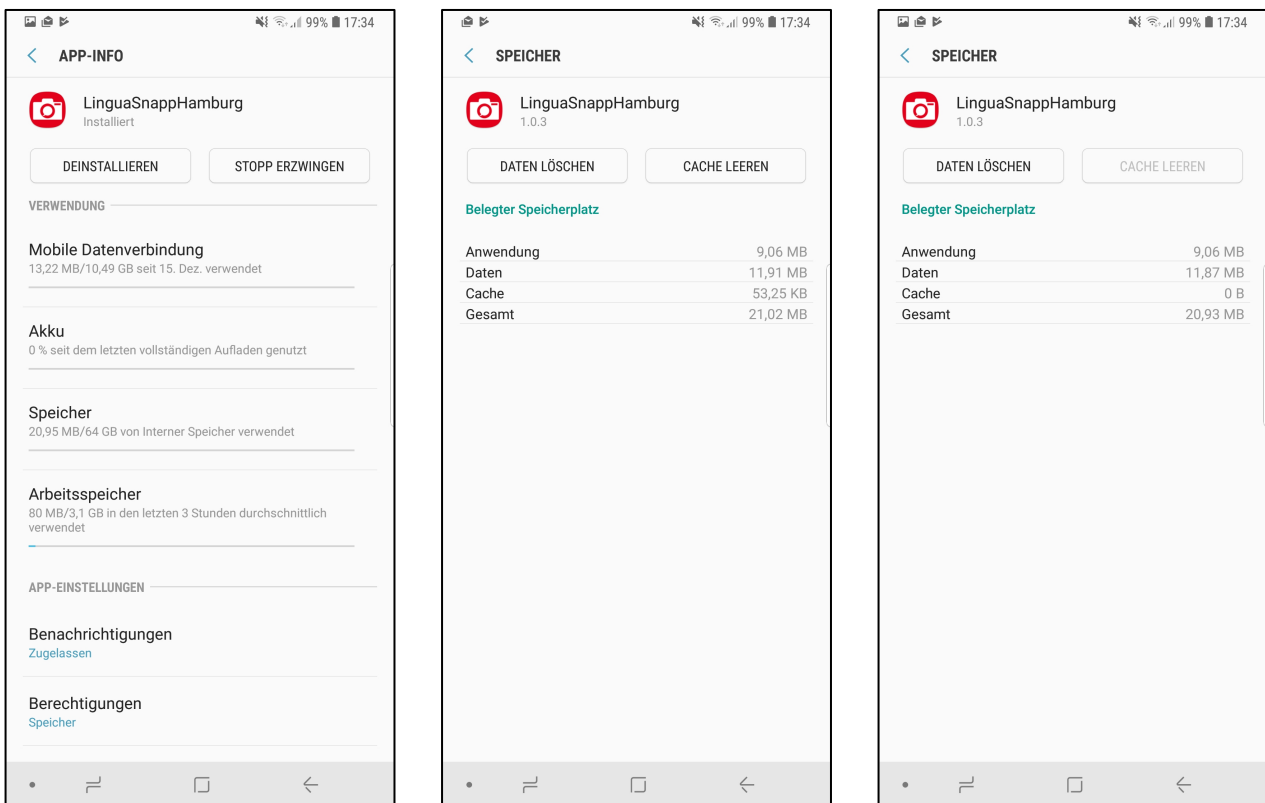
Stand: 21.02.2019

### **Meine Fotos können nicht mehr hochgeladen werden!**

Das ist das wohl häufigste Problem. Eine Leerung des Zwischenspeichers (Cache) schafft oft Abhilfe.

Bei **Android-Geräten** gehen Sie dabei wie folgt vor (s. Screenshots):

**Einstellungen >> Apps >> LinguaSnappHamburg >> Speicher >> Cache leeren**



Achten Sie darauf, in den Speicher-Einstellungen der App **nur die Option „Cache leeren“** auszuwählen. Die Option „Daten löschen“ führt zum Verlust Ihrer gespeicherten Fotos.

Danach sollte eine Hochladung Ihrer Fotos wieder möglich sein.

Bei **iOS-Geräten** gestaltet sich die Cache-Leerung etwas schwieriger. Folgende Hinweise sind hilfreich:

- <https://www.heise.de/tipps-tricks/iPhone-Cache-leeren-so-geht-s-4144511.html>
- <https://tipps.computerbild.de/hardware/apple/iphone-cache-loeschen-so-loeschen-sie-den-speicher-manuell-569435.html>

### ***Was tun, wenn eine Cache-Leerung zu keinem Ergebnis führt?***

Zuerst sichern Sie die bereits aufgenommenen Fotos und merken sich Ihren Usernamen und Ihr Passwort. Danach deinstallieren Sie die App, laden sie erneut herunter und installieren sie neu.

In der Regel (jedoch anscheinend nicht immer) bleiben die gespeicherten und noch nicht hochgeladenen Fotos dabei glücklicherweise erhalten.

### ***Ist es möglich, anderweitig aufgenommene Fotos nachträglich in LinguaSnappHamburg zu importieren?***

Nein, das geht leider nicht. Unsere Web-Applikation kann nur Fotos verarbeiten, die mit der App aufgenommen wurden.