Veloce Smart | Cancelamento de pedidos no modo Autosserviço/Quiosque

Base de Conhecimento · 20/08/2026

Ao configurar o **Veloce Smart** no modo **autosserviço/quiosque**, o aplicativo passa a operar em **autoatendimento**, permitindo que o próprio cliente:

- Leia o código de barras dos produtos
- Selecione os itens diretamente na tela
- Realize o pagamento sem a necessidade de um atendente

Esse modo é ideal para operações que buscam mais agilidade e autonomia no atendimento.

Saiba mais sobre o modo quiosque clicando aqui

Quando é necessário sair do modo quiosque?

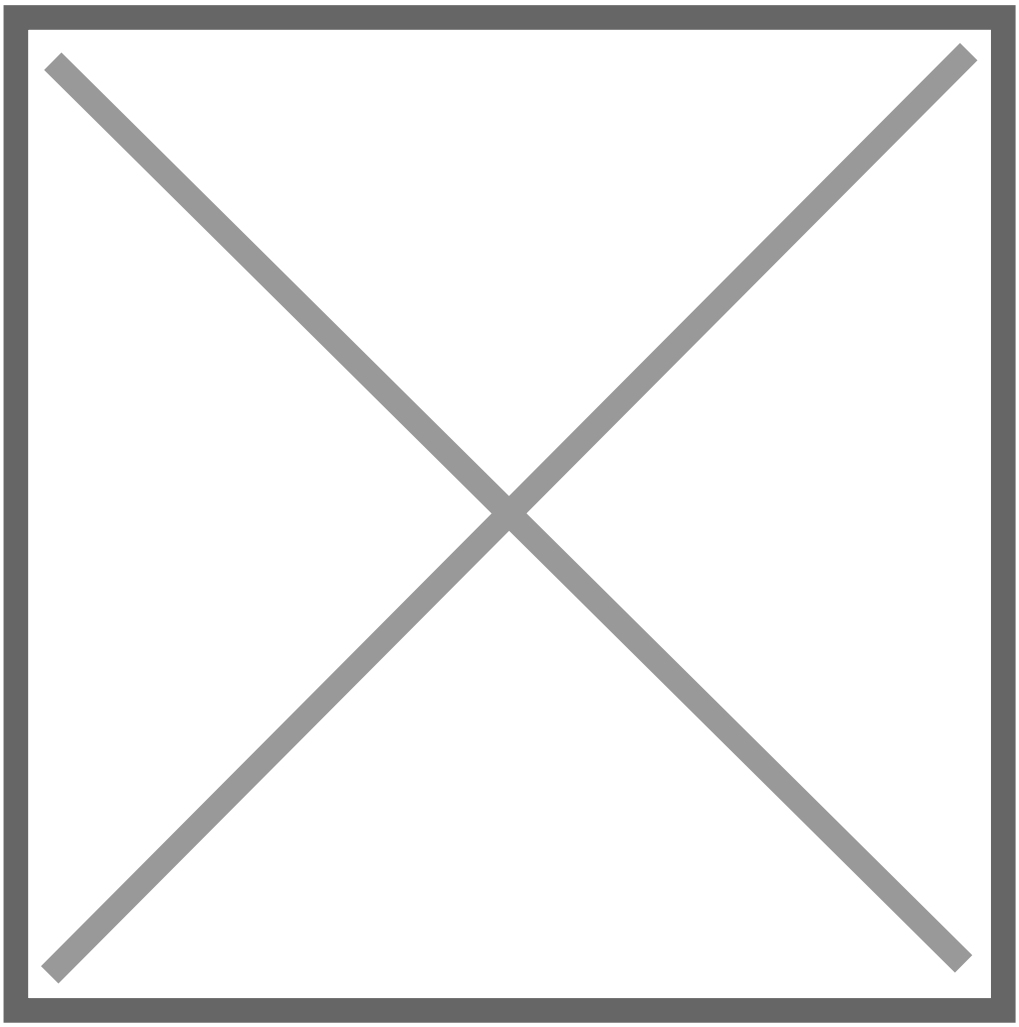
Caso a maquininha esteja em **modo quiosque** e o cliente solicite o **cancelamento ou estorno de um pagamento** (débito ou crédito), será necessário **desativar temporariamente o modo quiosque** para acessar o menu do aplicativo.

ℹ **Importante: o PIX não possui estorno automático** pelo aplicativo ou pela adquirente.
Quando o pagamento for realizado via **PIX**, o valor deverá ser **devolvido diretamente pela conta bancária que recebeu o pagamento**, utilizando as opções de devolução disponíveis no próprio banco.

Como desativar o modo quiosque e cancelar uma venda

Siga o passo a passo abaixo:

1. Na tela inicial, clique no **menu de três pontinhos** e acesse **Configurações**

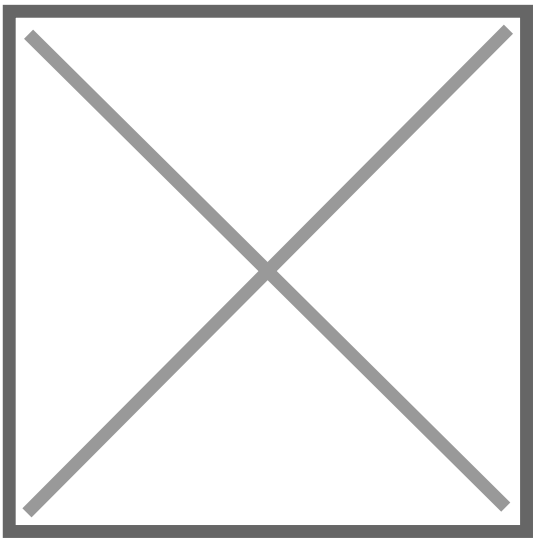


2. Insira a **senha de gerente ou administrador.** Veja como **Criar um usuário Gerente ou Administrador**



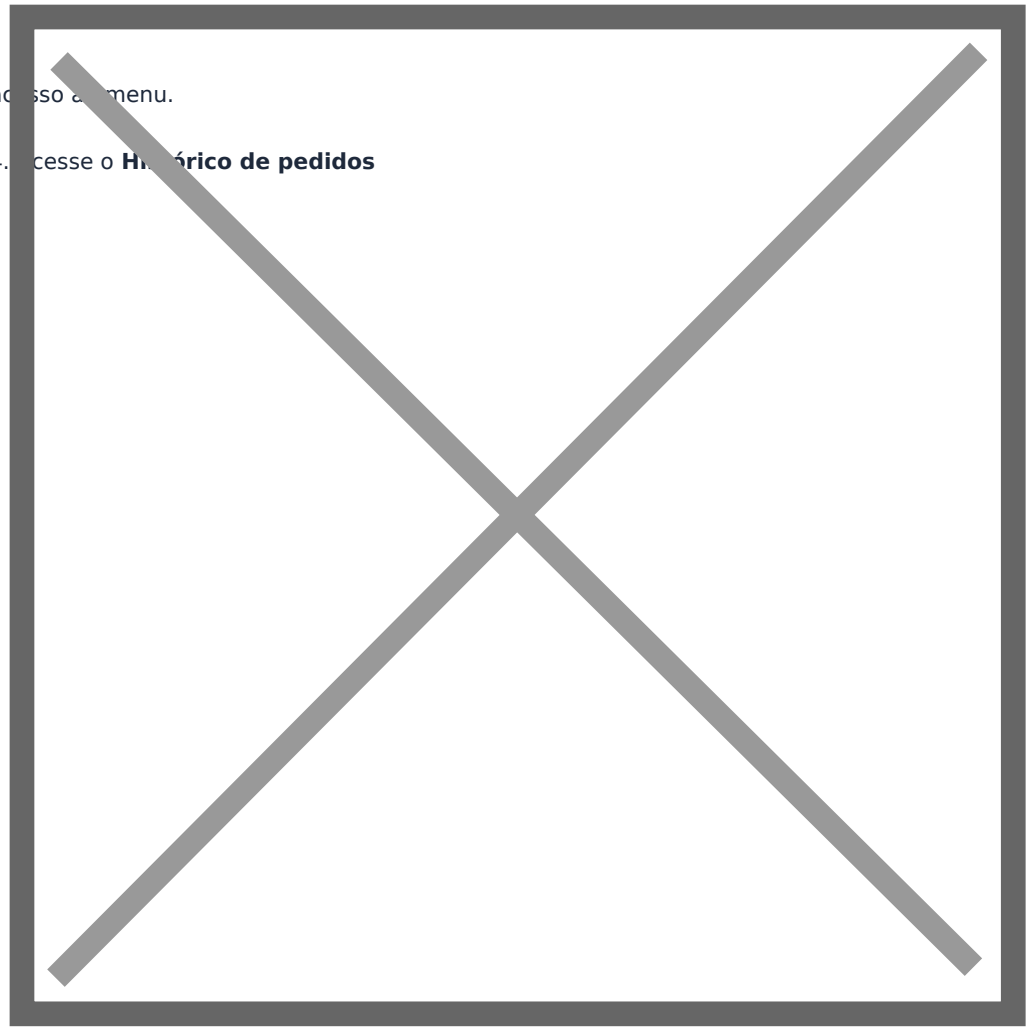
A senha do atendente não irá liberar o acesso ao menu principal, somente a senha gerente ou administrador.

3. Altere a opção **Modo Quiosque** para **NÃO** e salve



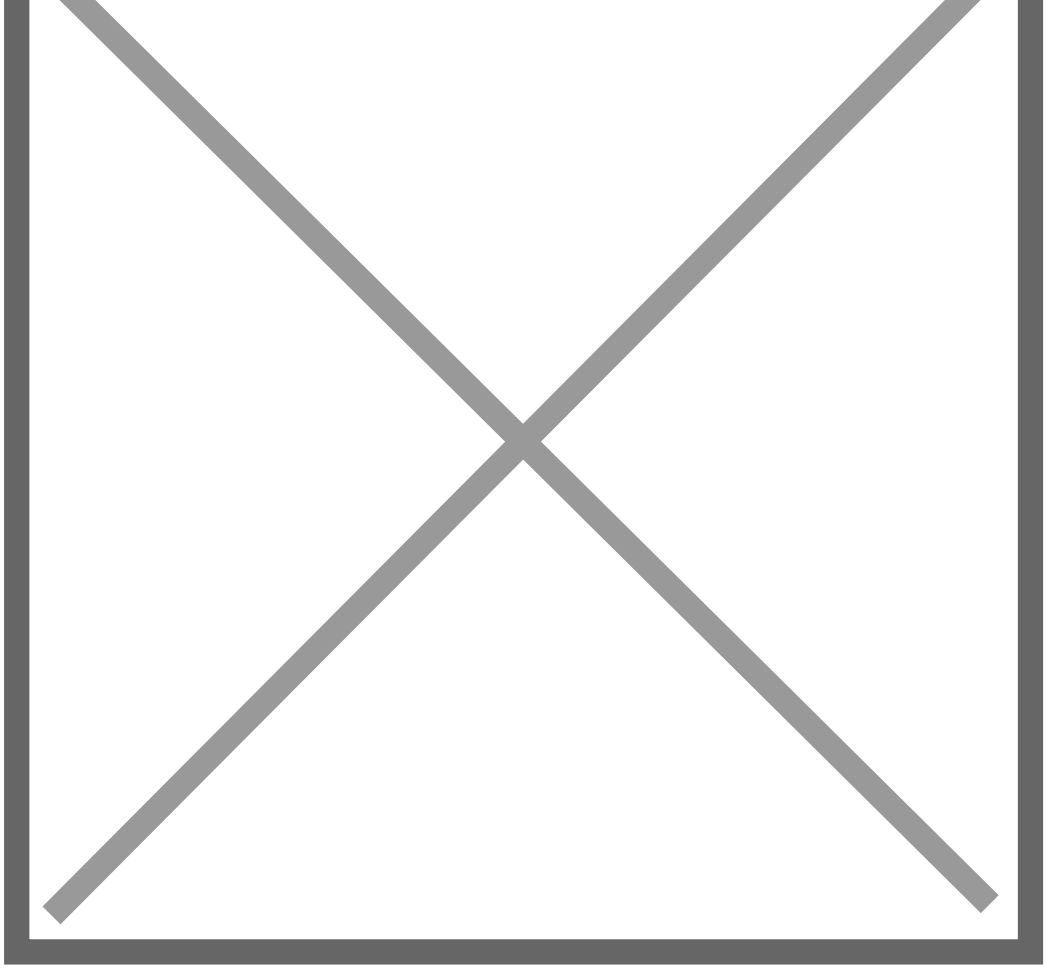
Para sair do modo quiosque, altere a opção para ‘**Não’** e salve para liberar o acesso ao menu.

4. Acesse o **Histórico de pedidos**



No menu lateral esquerdo, é possível acessar o menu de histórico de pedidos para realizar o cancelamento

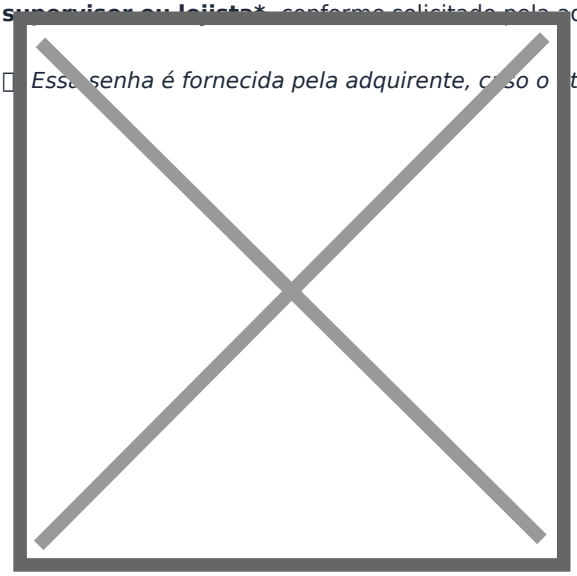
5. Realize um **clique longo** sobre o pedido desejado, clique em cancelar pedido e digite o motivo do cancelamento (mínimo 14 caracteres)



O motivo do cancelamento deve ter no mínimo 14 caracteres.

6. Você será direcionado para o ambiente da adquirente para realizar o estorno do valor (crédito, débito), informe a **senha de supervisor ou lojista*** conforme solicitado pela adquirente

 Essa senha é fornecida pela adquirente, caso o atendente não possua acesso.



Exemplo da tela de cancelamento da adquirente com solicitação de senha de supervisor/lojista. **A tela pode variar conforme a adquirente.**

Após a conclusão do cancelamento ou estorno, o **modo quiosque pode ser reativado** a qualquer momento nas configurações, permitindo que o dispositivo volte a operar normalmente em autoatendimento.

Continuamos trabalhando incansavelmente para entregar soluções de ponta, focadas na satisfação e no sucesso de nossos usuários. Agradecemos a confiança e esperamos continuar sendo sua escolha preferencial.

Precisa de ajuda? **suporte@veloce.tech**

Fone: **(51) 3307-6301**

WhatsApp: **(51) 3108-0066**

Ou clique no link abaixo para iniciar a conversa diretamente:

https://wa.me/555131080066