Como diferenciar um problema quando se trata do APP (software) ou da Maquininha (Hardware)?

A diferença principal entre problemas do software e do hardware se dá no ambiente de pagamento da máquina, toda vez que é realizado uma transação de cartão no aplicativo e é apresentado algum erro como os exemplos abaixo:

- Erro no pinpad;
- Máquina não iniciada;
- Erro na leitura do cartão;
- Problemas ao iniciar a câmera;
- Máquina sem sinal de rede.

Esses são **problemas relacionados a máquina** e devem ser tratados diretamente com a adquirente.

Mas problemas como:

- O aplicativo Veloce Smart parou;
- Tela branca ao iniciar o app;
- Lentidão ao buscar dados;
- Problemas ao ler o voucher.

Deve-se **acionar o time de suporte Veloce** para maiores informações de como realizar o procedimento indicado para o caso.