

# Veloce Smart | Cancelamento de pedidos no modo Autosserviço/Quiosque

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.

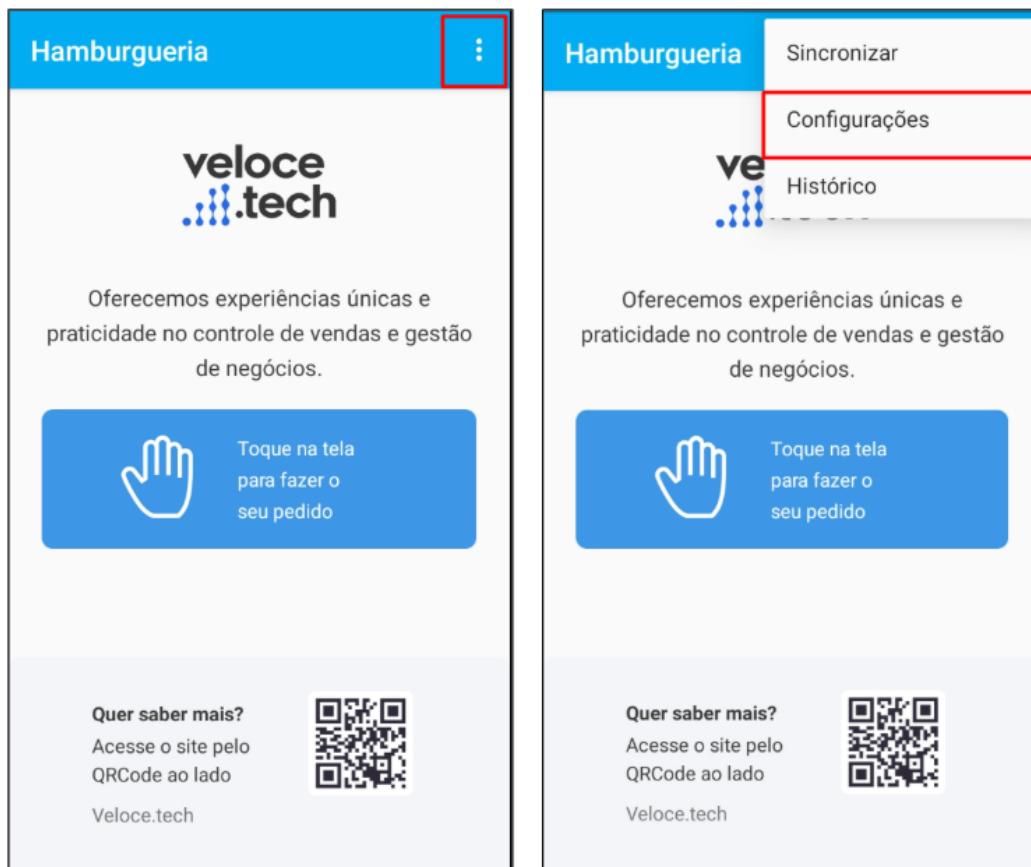
**⚠ Importante:** o **PIX** não possui estorno automático pelo aplicativo ou pela adquirente.

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.

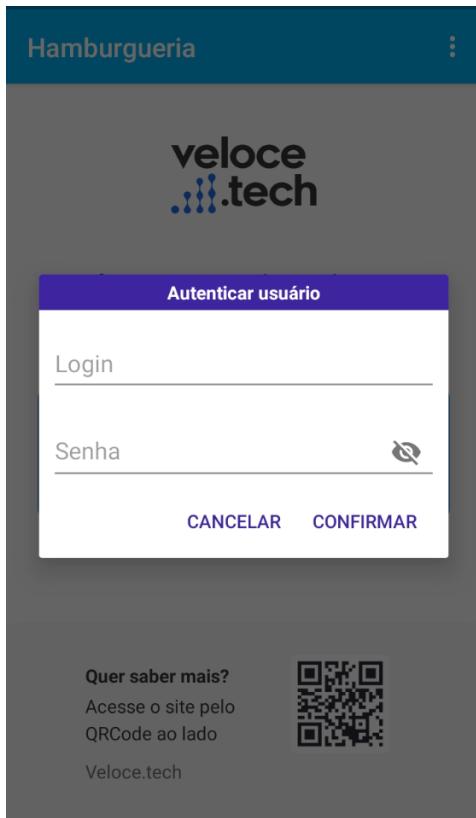
# Como desativar o modo quiosque e cancelar uma venda

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

← Configurações

Número Caixa

12

Impressão de vales

Sim  Não

Impressão de nota automática

Sim  Não

Autosserviço/Quiosque

Sim  Não

Tipo de Leitor

Câmera  Leitor  Sem leitor

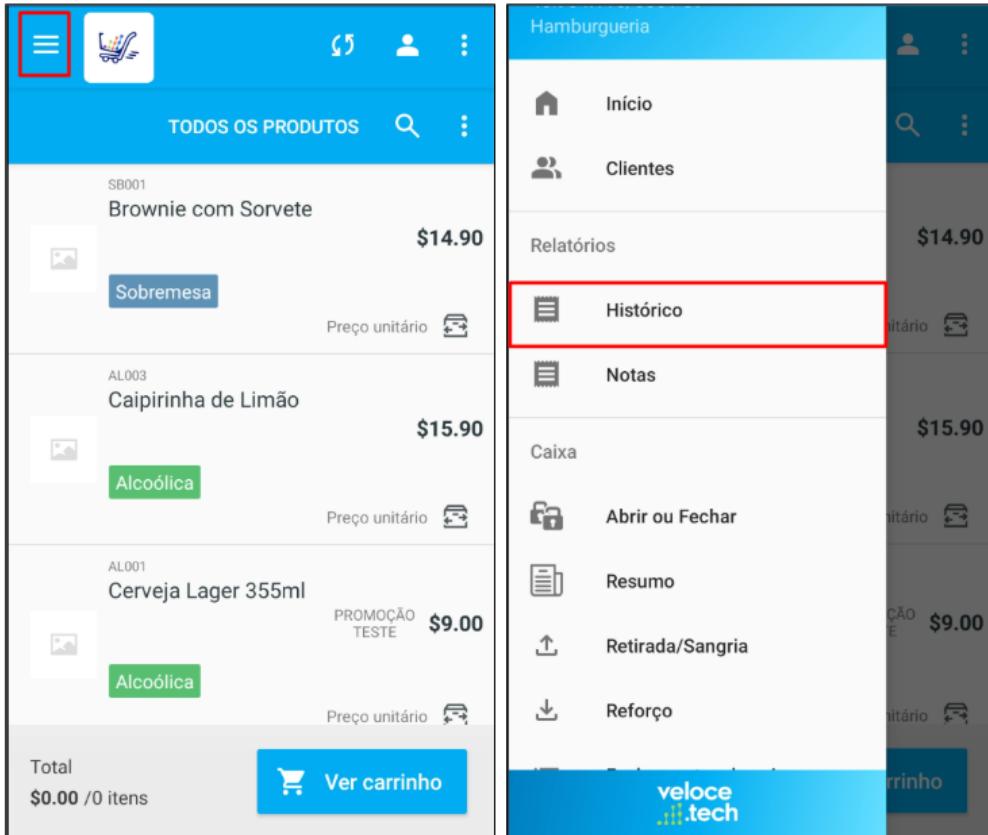
Tipo teclado

Teclado Moeda  Teclado Numérico



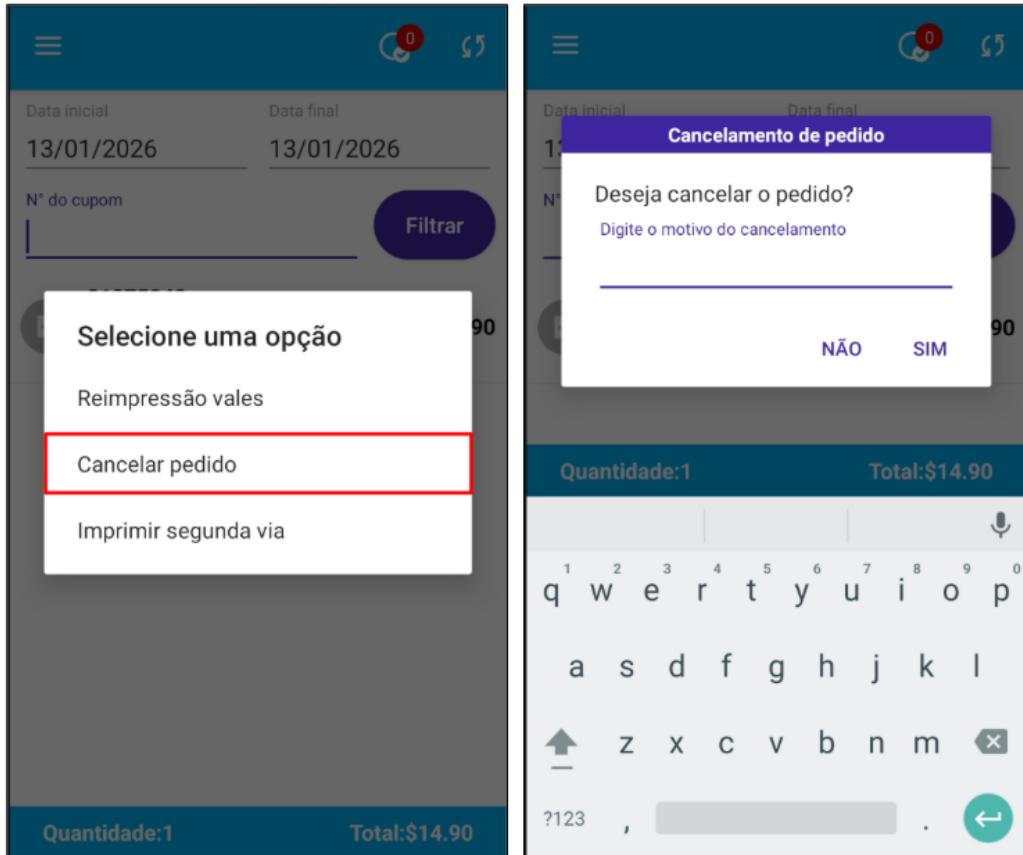
Para sair do modo quiosque, altere a opção para 'Não' e salve para liberar o acesso ao menu.

**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)



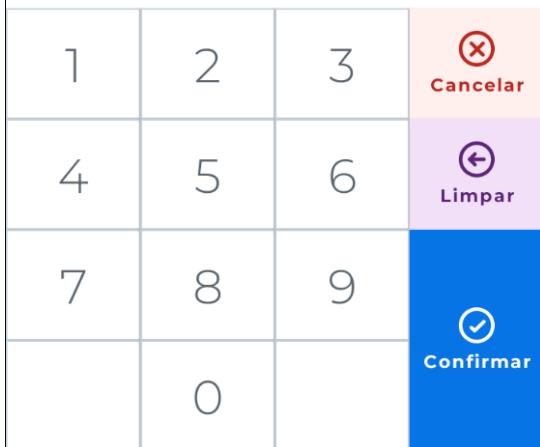
O motivo do cancelamento deve ter no mínimo 14 caracteres.

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.*

## Cancelamento

Senha supervisor



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](mailto: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>