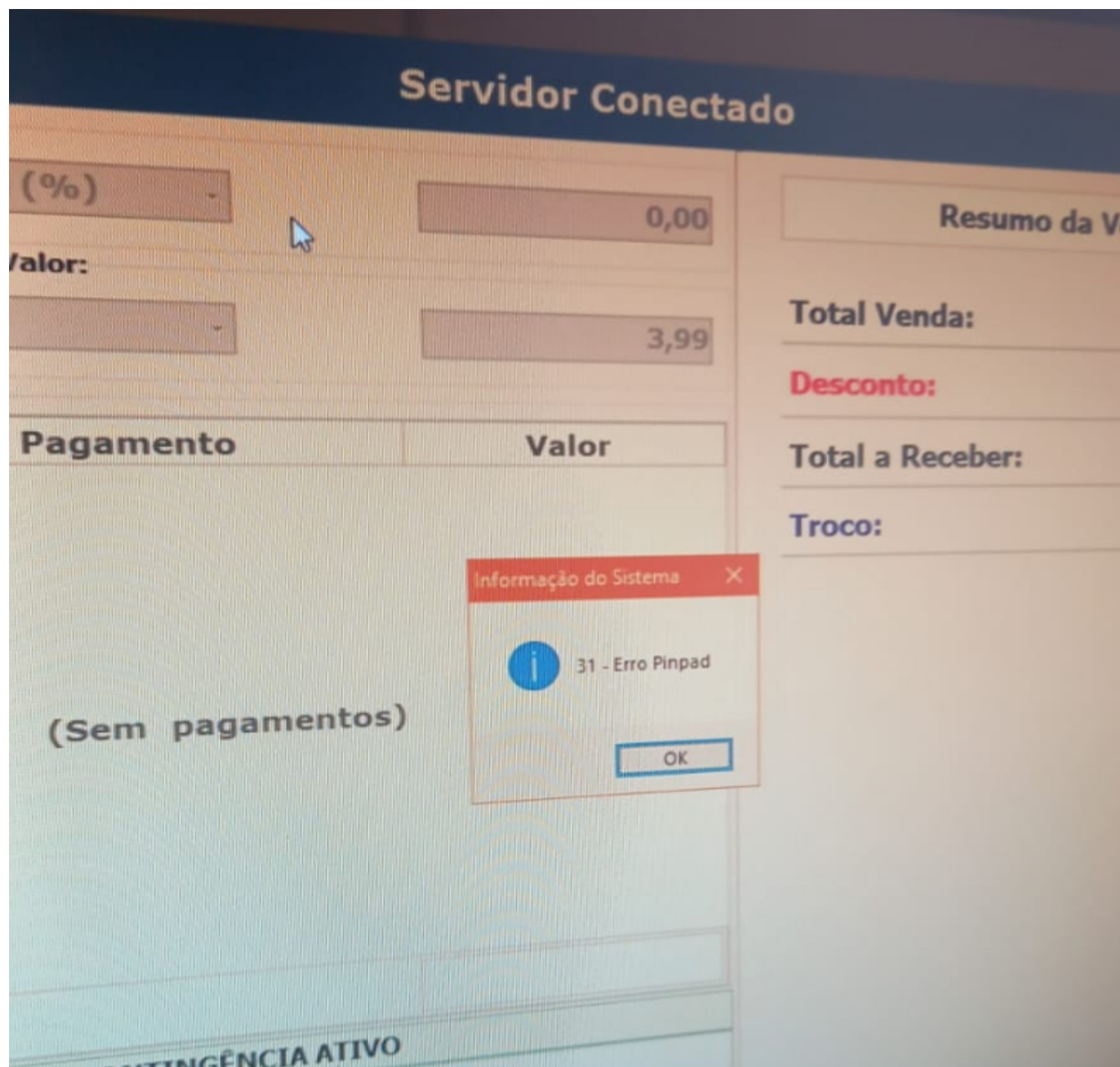


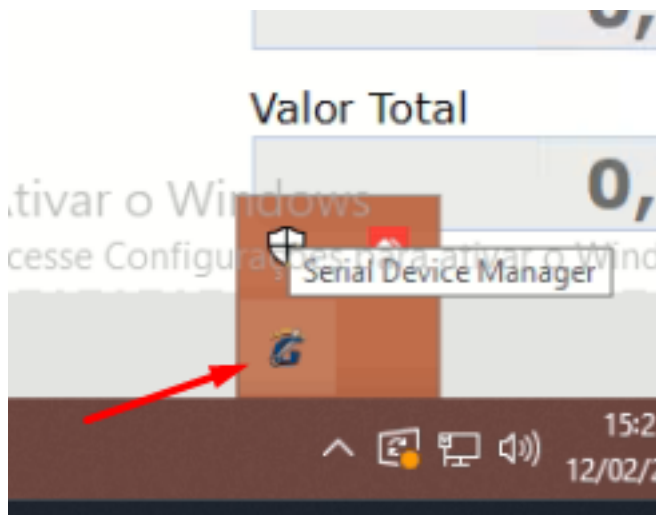
### 31 - ERRO PINPAD

Quando ocorrer a mensagem de **ERRO PINPAD** ao finalizar uma venda no GestorPDV, normalmente o problema está relacionado à configuração incorreta da porta COM utilizada pelo pinpad.



### Como verificar?

Primeiramente, localize o ícone do **Serial Device** no canto superior direito do Windows, próximo ao relógio do sistema.



Após localizar:

1. Clique com o botão direito sobre o **Serial Device**;
2. Selecione a opção:
  - **Show**

---

## Verificação da Porta COM

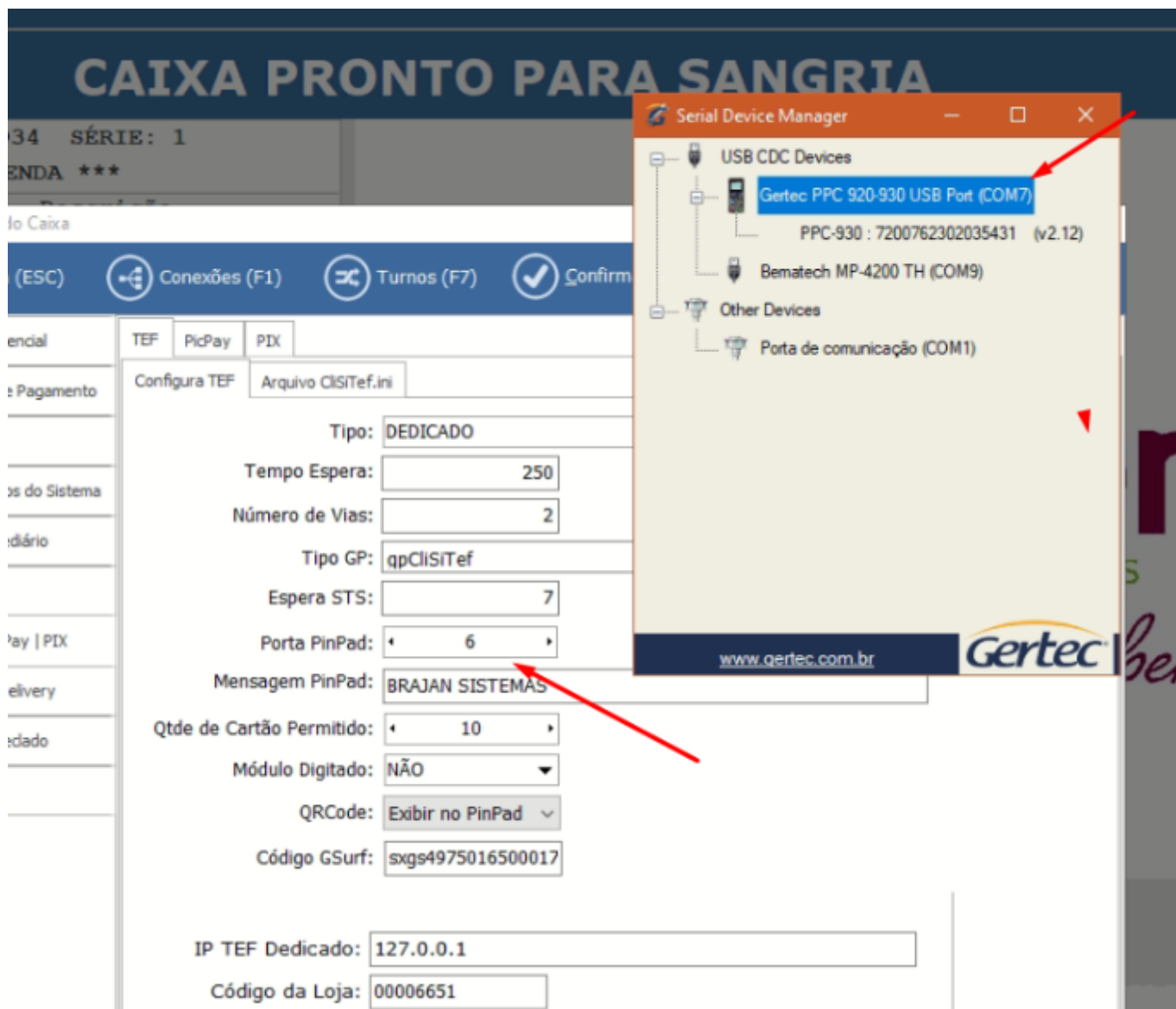
Após abrir o Serial Device:

- Verifique qual porta COM está configurada no dispositivo;
- Compare essa informação com a porta configurada no GestorPDV.

A porta configurada no:

- Serial Device;
- GestorPDV;

deve ser exatamente a mesma.



## Exemplo do problema

Quando a porta COM configurada no Serial Device estiver diferente da porta configurada no GestorPDV:

- O sistema não conseguirá se comunicar com o pinpad;
- A venda apresentará:
  - **ERRO PINPAD** ao finalizar a transação TEF.

## Como corrigir?

1. Verifique a porta COM correta no Serial Device;
2. Acesse as configurações TEF no GestorPDV;

3. Ajuste a porta COM para a mesma identificada no dispositivo;
4. Salve as alterações;
5. Reinicie o GestorPDV, se necessário.

---

## **Resultado esperado**

Após configurar corretamente a mesma porta COM:

- O GestorPDV voltará a se comunicar com o pinpad;
- As vendas TEF poderão ser finalizadas normalmente;
- O erro deixará de ocorrer.

---

## **Importante**

Sempre valide:

- Se o pinpad está conectado corretamente;
- Se o Serial Device está em execução;
- Se a porta COM não foi alterada automaticamente pelo Windows;
- Se nenhum outro sistema está utilizando a mesma porta COM.

ID de solução único: #1547

Autor:: DanielBaeta

Última atualização: 05-25-26 09:11