

Erro	Descrição	O que fazer
1000 - Não aprovado	<p>Resposta genérica do banco emissor do cartão.</p> <p>De forma geral, indica um erro no cartão e não no emissor.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Persistindo o erro, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor do cartão.</p>
1001 - Cartão Vencido	<p>Negativa do banco emissor devido ao vencimento do cartão utilizado.</p> <p>Em venda digitada, o erro pode ocorrer quando se insere uma data de expiração incorreta ou incompleta.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor do cartão para executar os procedimentos de reversão do problema.</p> <p>Nos casos de Venda Digitada, revisar os dados do cartão.</p>
1002 - Suspeita de Fraude	<p>O cartão foi bloqueado pelo banco emissor devido a uma suspeita de fraude.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor do cartão para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>

<p>1004 - Cartão com Restrição</p>	<p>O banco emissor negou a transação pois o cartão utilizado apresenta restrições para a operação (limite de parcelamento excedido, uso de produto incompatível, tentativa em meio de captura não autorizado, etc).</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor do cartão para reverter o problema.</p>
<p>1006 - Tentativas de Senha Excedidas</p>	<p>O banco emissor negou a transação porque a senha do cartão foi informada incorretamente mais de 3 vezes.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>1007 - Consultar o Emissor</p>	<p>O banco emissor indicou que há um problema com as credenciais usadas na transação. O comprador deve usar outro cartão ou contatar o emissor. Pode indicar também que a operação do emissor está enfrentando algum tipo de instabilidade.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>

<p>1009 - Estabelecimento Inválido</p>	<p>Ocorre quando você tenta transacionar com uma bandeira ou modalidade (crédito, débito, alimentação, refeição, etc) que não está habilitada no cadastro.</p>	<p>Verificar se o cadastro possui habilitação com as bandeiras e produtos.</p> <p>Caso a bandeira ou modalidade não esteja habilitada, entre em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>1010 - Valor Inválido</p>	<p>Significa que o valor escolhido para a transação não é válido, tendo sido muito pequeno ou muito grande para a modalidade escolhida.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>1011 - Cartão Inválido</p>	<p>O banco emissor negou a transação porque a numeração do cartão estava incorreta ou não existe.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>1013 - Fee não aceito</p>	<p>Erro que ocorre quando o comprador excede um limite de parcelamento permitido para o cartão.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Caso o erro persista, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>1014 - Nenhuma conta do tipo Selecionado/Conta Inválida ou Não Existente</p>	<p>O banco emissor negou a transação de crédito porque o cartão utilizado não possui essa modalidade disponível.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>1015 - Função Selecionada não Suportada</p>	<p>O banco emissor negou a transação porque o cartão não permite esse tipo de transação no meio de captura selecionado.</p>	<p>Tentar realizar a transação novamente, verificando com o comprador se o cartão utilizado possui a modalidade (exemplo: crédito ou débito) selecionada.</p> <p>Caso o erro persista, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>

<p>1016 - Saldo Insuficiente</p>	<p>O banco emissor negou a transação porque o comprador não tem saldo suficiente para pagar a transação.</p>	<p>Indicar que o comprador consulte o saldo antes de efetuar a operação novamente.</p> <p>Se o comprador do cartão afirmar que possui saldo suficiente para a transação e ainda assim o erro continuar, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>1017 - Senha Inválida</p>	<p>O banco emissor negou a transação porque a senha inserida não foi a correta.</p>	<p>Tentar realizar a operação novamente.</p> <p>Caso o problema persista mesmo com a inserção correta da senha, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>1019 - Transação Não Permitida para o comprador</p> <p>1020 - Transação Não Permitida para o Terminal</p>	<p>O banco emissor negou a transação porque o cartão do comprador não pode ser utilizado para esse tipo de transação.</p> <p>Em tentativas de transação com Amex e UnionPay, significa que a bandeira não está habilitada no cadastro Stone.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>

<p>1021 - Limite de valor para saque excedido</p> <p>1023 - Limite de quantidade de saques excedido</p>	<p>O banco emissor negou a transação por falta de saldo suficiente para pagar a transação.</p> <p>Excede o limite diário, mensal ou parcelado do comprador.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>1022 - Violação de Segurança</p>	<p>O banco emissor negou a transação devido a uma suspeita de violação de segurança.</p>	<p>Aguardar 5 minutos.</p> <p>Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>1024 - Violação da Lei</p>	<p>O banco emissor negou a transação porque a mesma não é permitida em território nacional.</p>	<p>Entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

1025 - Cartão Bloqueado	O banco emissor negou a transação porque os 3 dígitos de segurança informados na requisição estão incorretos.	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
1026 - Dados de Senha Inválidos	Houve um erro na configuração do equipamento.	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
1032 - Cartão roubado ou perdido	O banco emissor negou a transação pois o cartão foi relatado como perdido ou roubado.	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>

<p>1033 - Ciclo de autorização encerrado</p>	<p>A operação de tentativa de cancelamento não foi autorizada, pois a transação sofreu <i>chargeback</i>.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>1041 - Status ruim para a conta de origem</p>	<p>O banco emissor negou a transação pois a conta associada ao cartão apresenta algum tipo de bloqueio ou problema de liquidação.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>1042 - Status ruim para a conta de destino</p>	<p>O banco emissor negou a transação pois a conta associada à adquirente apresenta algum tipo de bloqueio ou impedimento de liquidação.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>1045 - Código de segurança inválido</p>	<p>O banco emissor do cartão emissor não conseguiu validar os dados da transação tentada e bloqueou a operação.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>1047 - Troca de senha necessária</p>	<p>O banco emissor negou a transação pois há uma pendência de atualização de senha do cartão utilizado.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>1061 - Transação não suportada pelo emissor</p>	<p>O banco emissor negou a transação pois houve uma tentativa fora dos padrões suportados ou fora do acordo entre emissor e comprador.</p>	<p>Verificar com o comprador se o cartão tem algum impedimento de modalidade (cartão de débito tentando transação de crédito, por exemplo). Não havendo impedimento, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p> <p>Caso o emissor indique que não há impedimento de modalidade ou produto, entrar em contato com a nossa</p>

		Central de Relacionamento com o Cliente Stone.
1801 - Validação de Senha não é possível.	O terminal recusou a operação pois ela teve uma tentativa de processamento incorreta.	Entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.
1802 - Falha na Criptografia	O chip do cartão está apresentando uma mensagem de CVV incorreta, incompatível com a numeração do cartão.	Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente. Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.
2000 - Não Aprovado	Resposta genérica do emissor. De forma geral, indica um erro no cartão e não no emissor.	Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente Persistindo o erro, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor.

<p>2006 - Tentativas de senha excedidas</p>	<p>O banco emissor negou a transação porque a senha do cartão foi colocada incorretamente mais de 3 vezes.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>2007 - Condições especiais</p>	<p>O banco emissor indicou que há um problema com as credenciais usadas na transação.</p> <p>O comprador deve usar outro cartão ou contatar o emissor.</p> <p>Pode indicar também que a operação do emissor está enfrentando algum tipo de instabilidade.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>2008 - Cartão perdido</p>	<p>O banco emissor negou a transação pois o cartão utilizado na tentativa foi reportado como perdido e está bloqueado</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>

<p>2009 - Cartão Roubado</p>	<p>O banco emissor negou a transação pois o cartão foi relatado como perdido ou roubado.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>5001 - Falha ao criar canal seguro</p> <p>5002 - Erro no envio</p> <p>5003 - Formato de mensagem inválido</p> <p>5005 - Tempo esgotado de conexão</p> <p>5007 - Tempo esgotado no recebimento de pacote</p> <p>5008 - Erro de DNS</p> <p>5009 - Erro no recebimento (conexão)</p>	<p>Um tipo de erro de conexão no qual o meio de captura não conseguiu estabelecer conexão estável com a rede móvel ou Wi-Fi durante a ação tentada.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para tentar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>5015 - Erro ao descomprimir pacote</p> <p>5016 - Tamanho do pacote inválido no envio</p> <p>5017 - Pacote Inválido</p> <p>5018 - Tamanho do pacote inválido no recebimento (conexão)</p> <p>5019 - Socket fechado ao</p>	<p>Um tipo de erro de conexão no qual o meio de captura não conseguiu estabelecer conexão estável com a rede móvel ou Wi-Fi durante a ação tentada.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para tentar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

receber mensagem		
5011 - Erro de teste de socket lan link	Um tipo de erro de conexão onde o meio de captura não conseguiu estabelecer conexão com a rede cabeada.	<p>Verificar se a conexão de internet está estável.</p> <p>Reiniciar o equipamento para tentar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
5020 - Tempo esgotado no envio	A conexão com o servidor demorou muito tempo para ser estabelecida e por isso foi interrompida.	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
5021 - Erro ao comprimir pacote	O procedimento de envio de dados para o servidor da adquirente apresentou erro na compressão e precisou ser interrompido.	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>5022 - Alocação com falha</p> <p>5026 - Alocação no recebimento com falha</p>	<p>O procedimento de recebimento de dados pelo equipamento apresentou um erro inesperado de alocação de espaço e precisou ser interrompido.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>5023 - Erro ao estabelecer conexão (TCP e SSL)</p>	<p>O equipamento não conseguiu estabelecer uma conexão segura por meio dos protocolos programados. Por isso, o procedimento tentado foi interrompido.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>5024 - Desconectado</p>	<p>A conexão com o equipamento foi interrompida devido a um erro genérico.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>5025 - Conexão encerrada</p>	<p>A conexão do equipamento com o serviço Stone falhou e precisou ser encerrada.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>5027 - Erro recebimento de mensagem antes do envio</p>	<p>O procedimento de recebimento de dados pelo equipamento apresentou um erro inesperado e precisou ser interrompido.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>5029 - Indefinido</p>	<p>Houve um erro indefinido durante a conexão do serviço e por isso a conexão foi interrompida.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para tentar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>5030 - Login PPP falhou</p>	<p>Houve um problema na autenticação do processo tentado e por isso o equipamento interrompeu a conexão.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>5032 - Recebimento de mensagem de texto plano de fechamento da conexão</p> <p>5033 - Status code da resposta HTTP foi informativa.</p>	<p>Houve um problema na conversão dos dados recebidos pelo equipamento e por isso a conexão foi interrompida.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>5590 - Autorização sem Rspn no XML</p>	<p>O processo de autorização foi interrompido pela ausência da tag de retorno da transação tentada.</p>	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

5620 - Falha de Rede	Um erro genérico de conexão no equipamento ocorreu durante a operação tentada.	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente.</p> <p>Reiniciar a máquina para realizar uma reconexão e tentar nova transação.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
7001 - Falha na leitura de SmartCard	A máquina não conseguiu fazer a leitura do cartão por conta de um erro genérico no leitor do cartão.	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
7002 - Falha leitura de tarja	O equipamento não conseguiu fazer a leitura do cartão por um erro genérico no leitor do cartão	<p>Verificar se a máquina possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa</p>

		Central de Relacionamento com o Cliente Stone.
7003 - Falha NFC	A máquina não conseguiu fazer a leitura do cartão por conta de um erro genérico no leitor do cartão	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se a funcionalidade de NFC está disponível.</p> <p>Reiniciar a máquina para tentar uma reconexão e realizar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
7004 - Cartão removido antes da tela de senha	A operação de autorização foi interrompida pois o cartão foi removido durante a tela de senha.	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>7005 - Negado pelo cartão</p>	<p>A operação de autorização não foi concluída pois foi negada pelo chip do cartão utilizado.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>7006 - Cartão não suportado</p>	<p>A operação de autorização não foi concluída pois o cartão não possui suporte para a modalidade de transação tentada.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>7007 - Cartão removido em transação que seria aprovada</p>	<p>A operação de autorização foi interrompida pois o cartão foi removido indevidamente em uma transação que seria aprovada.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>7008 - Cartão removido com erro de comunicação</p>	<p>A operação de autorização foi interrompida pois o cartão foi removido indevidamente em transação com problema de comunicação com o autorizador.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>7009 - Cartão removido em transação que não seria aprovada</p>	<p>A operação de autorização foi interrompida pois o cartão foi removido indevidamente em transação que apresentaria um problema de comunicação com o autorizador.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>7010 - Cartão removido genérico</p>	<p>A operação de autorização foi interrompida pois o cartão foi removido indevidamente.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>7011 - Operação cancelada pelo usuário</p>	<p>A operação foi interrompida pelo usuário do equipamento de forma indevida durante o fluxo da operação.</p> <p>Pode acontecer por erro humano (pressionamento indevido) ou por falha no equipamento.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Evitar segurar o equipamento de forma que algum botão esteja sendo apertado indevidamente.</p> <p>Reiniciar o equipamento para tentar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>7100 - Transação abortada - falha de leitura de tag EMV</p> <p>7101 - Transação abortada - falha no CMV</p> <p>7102 - Transação abortada - falha no fluxo DUKPT</p>	<p>A operação foi interrompida no fluxo de autorização por um erro na leitura da mensagem trazida pelo chip do cartão.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>7200 - Erro genérico de banco de dados</p> <p>7300 - Erro genérico</p>	<p>Ocorreu um erro genérico no acesso ao banco de dados pelo equipamento e a operação precisou ser cancelada.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>8002 - Perda de conexão no envio USSD</p> <p>8003 - Formato de mensagem USSD inválida</p> <p>8005 - Tempo esgotado de conexão USSD</p> <p>8007 - Tempo esgotado no recebimento USSD</p> <p>8009 - Erro no recebimento USSD</p> <p>8015 - Erro ao descomprimir pacote USSD</p> <p>8018 - Tamanho de</p>	<p>Houve um problema na conexão durante a tentativa de transação e por isso a operação foi cancelada.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>pacote inválido no recebimento USSD</p> <p>8020 - Tempo esgotado no envio USSD</p>		
<p>8021 - Erro ao comprimir pacote USSD</p> <p>8022 - Alocação com falha USSD</p> <p>8026 - Alocação no recebimento com falha no USSD</p> <p>8028 - Erro no envio USSD</p> <p>8029 - Indefinido USSD</p>	<p>Houve um problema na conexão durante a tentativa de transação e por isso a operação foi cancelada.</p>	<p>Verificar se o equipamento possui o chip instalado corretamente e se há algo impedindo a leitura na entrada do chip.</p> <p>Reiniciar o equipamento para realizar uma reconexão e tentar nova transação, preferencialmente com outro cartão</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>9100 - Erro no formato da mensagem</p>	<p>O banco emissor não reconheceu os detalhes da transação que estão sendo informados por um erro de formatação da mensagem. Pode ser um erro genérico.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>9102 - Transação inválida</p>	<p>O emissor do cartão rejeitou a transação por conta de algum formato ou campo inválido enviado na mensageria da requisição.</p> <p>Pode indicar que algum dado do cartão está incorreto.</p>	<p>Verificar com o comprador se o cartão dele possui algum tipo de impedimento ou bloqueio. Não havendo, esperar alguns minutos e tentar transacionar novamente.</p> <p>Se for um cartão Alelo, entrar em contato com a bandeira para verificar a situação do cadastro.</p> <p>Se após as ações acima o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento Stone.</p>
<p>9103 - Tente novamente</p>	<p>Ocorreu um erro inesperado genérico na tentativa de transação.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>9107 - Emissor fora de operação</p>	<p>A operação do emissor está enfrentando algum tipo de dificuldade ou instabilidade e por isso a transação não pôde ser aprovada.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>

<p>9108 - Não foi possível enviar a transação para o destinatário</p>	<p>A mensagem não chegou corretamente ao emissor do cartão e o processo de autorização não foi concluído.</p> <p>A transação deve ser realizada novamente.</p> <p>Também pode ocorrer quando o emissor do cartão está com alguma instabilidade.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>9109 - Erro no sistema</p>	<p>Houve um erro de infraestrutura no processamento da requisição, provavelmente por conta de uma instabilidade por parte do banco emissor ou adquirente.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>9110 - Emissor se desconectou</p>	<p>Houve uma desconexão do banco emissor no ato da validação da requisição.</p> <p>A operação do emissor provavelmente está enfrentando algum tipo de dificuldade ou instabilidade, e por isto a transação não pôde ser aprovada.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>9111 - Emissor não respondeu em tempo</p>	<p>Houve uma desconexão do banco emissor no ato da validação da requisição.</p> <p>A operação do emissor provavelmente está enfrentando algum tipo de dificuldade ou incidente, e por isto a transação não pôde ser aprovada.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>9112 - Emissor indisponível</p>	<p>A operação do emissor provavelmente está enfrentando algum tipo de dificuldade ou instabilidade e por isso a transação não pôde ser aprovada.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente</p> <p>Se o erro persistir, indicar que o comprador entre em contato com o banco emissor para executar os procedimentos de reversão do problema.</p>
<p>9113 - Transmissão Duplicada</p>	<p>A transação parece ter sido transmitida em duplicidade para o banco emissor, por isso foi negada.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

<p>9114 - Não foi possível encontrar a transação original</p>	<p>Esse erro geralmente ocorre em procedimentos de cancelamento de transações.</p> <p>Acontece quando há uma tentativa de anulação ou cancelamento de uma transação que já sofreu a operação anteriormente.</p>	<p>Entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>9119 - Erro de sincronização de chave de encriptação</p>	<p>Ocorre quando há um erro no equipamento ou integração por parte de prestadores de serviço do meio de captura terceirizadas (TEF ou E-commerce).</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>
<p>9124 - Código de segurança inválido</p>	<p>O banco emissor não conseguiu validar os dados da transação tentada e bloqueou a operação.</p>	<p>Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente.</p> <p>Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.</p>

9132 - Erro nos dados de recorrência	Ocorreu um erro no cadastramento da transação de recorrência tentada.	Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão e os dados do cartão do comprador e tentar novamente. Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.
9999 - Erro não especificado	Resposta genérica que pode representar problemas de infraestrutura por parte da adquirente ou do banco emissor.	Aguardar 5 minutos. Verificar a conexão do meio de captura e tentar novamente. Se o erro persistir, entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente Stone.