Como cancelar pedidos no Veloce Smart

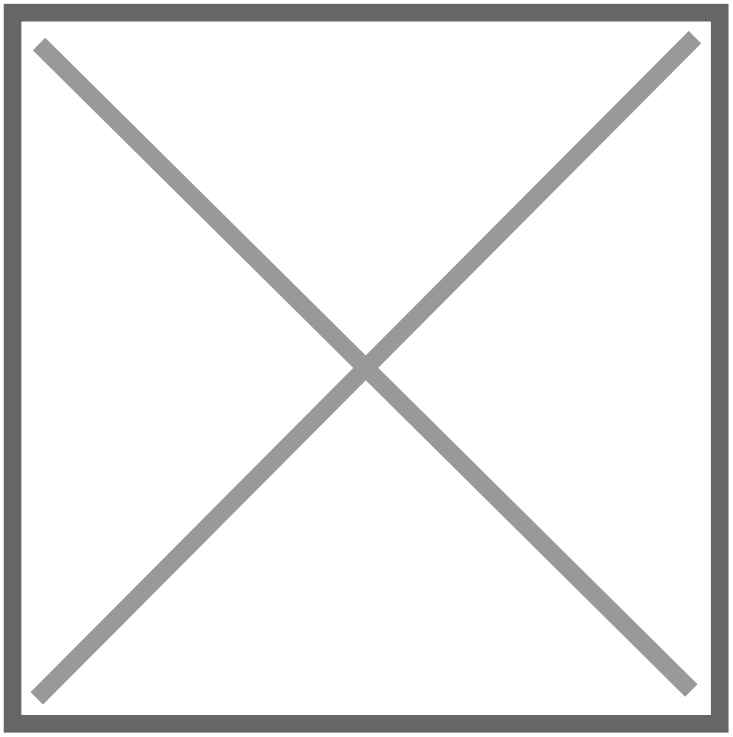
Atualizações · 20/08/2026

Aqui está o passo a passo para cancelar pedidos no Veloce Smart!

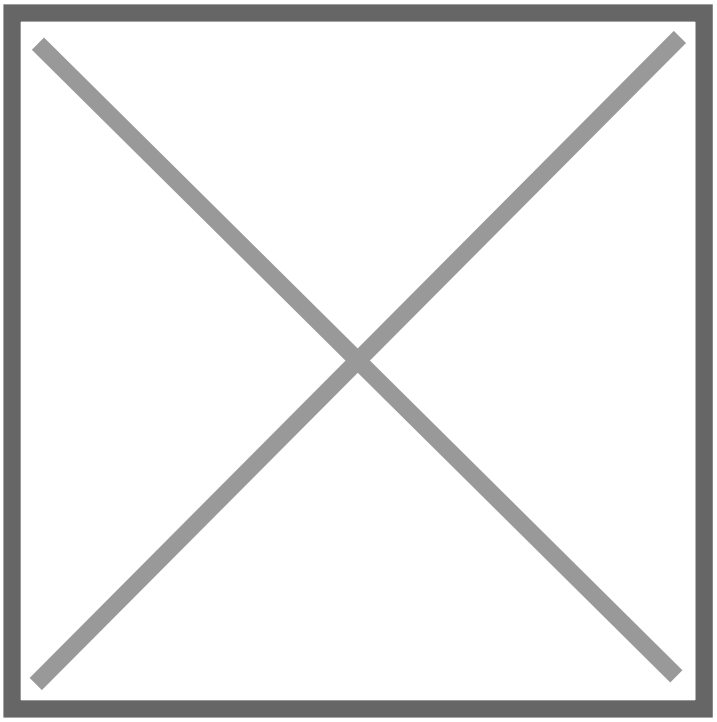
1. Acesse o menu lateral do aplicativo.



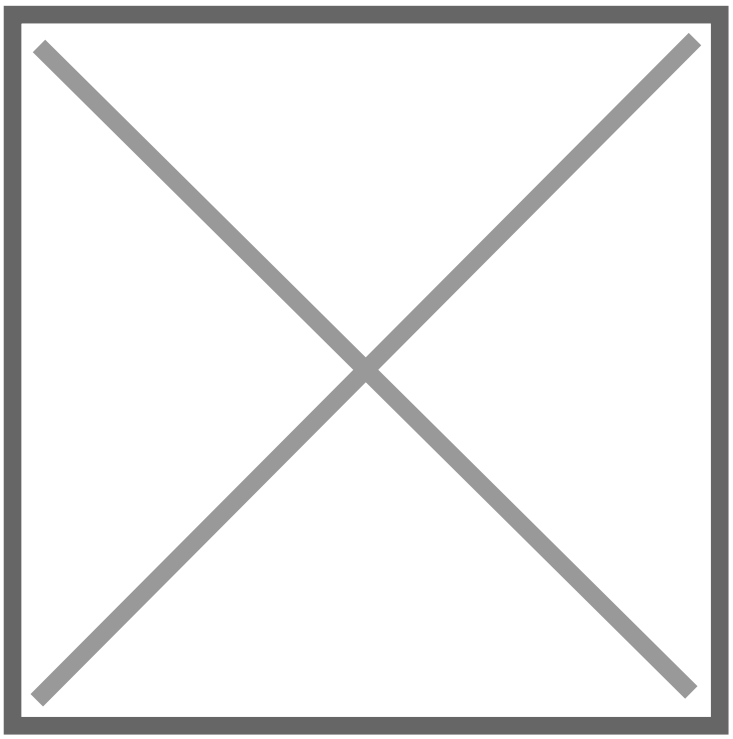
2. Acesse a opção '**Histórico'** e clique sobre ela.



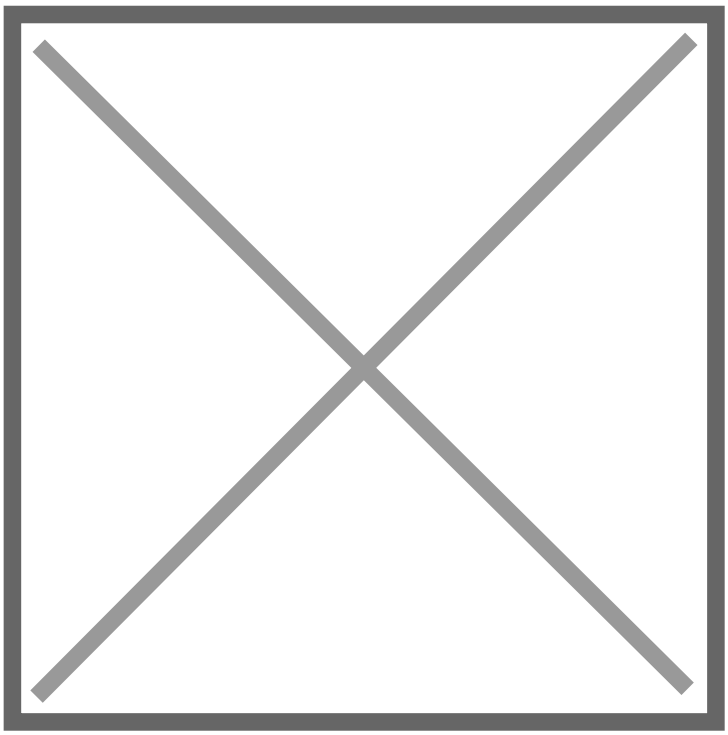
3. Ao acessar o menu **‘Histórico’**, é possível utilizar o filtro de data inicial e final ou o número do cupom para localizar o pedido que deseja cancelar. Após aplicar um dos filtros, clique em **‘Filtrar’** para realizar a busca:



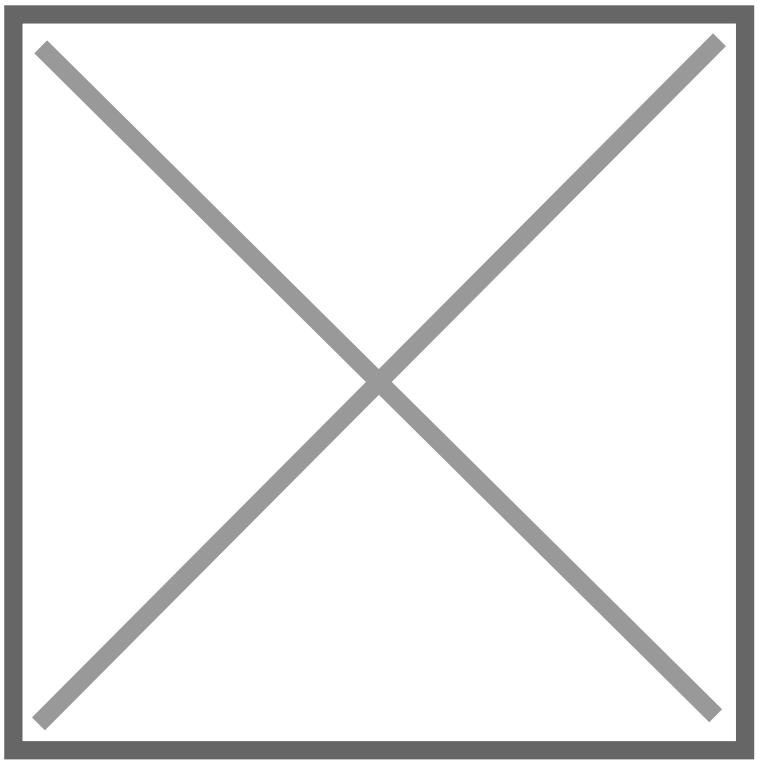
4. Após encontrar o pedido desejado, pressione e mantenha pressionado sobre o pedido por alguns segundos.



5. Agora basta clicar sobre a opção **‘Cancelar pedido’:**

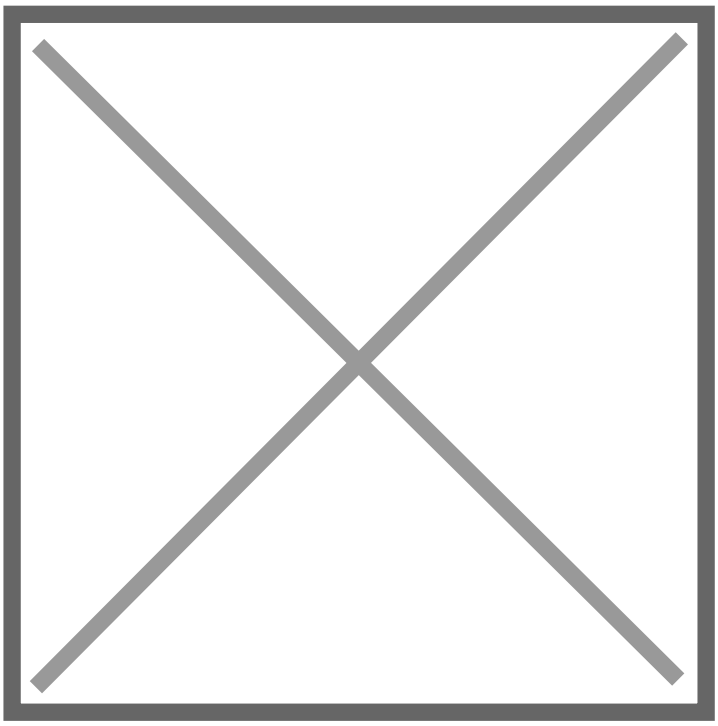


6. Para cancelar o pedido, é necessário inserir uma justificativa com pelo menos 15 caracteres, em seguida, clique em ‘ **Sim’**.

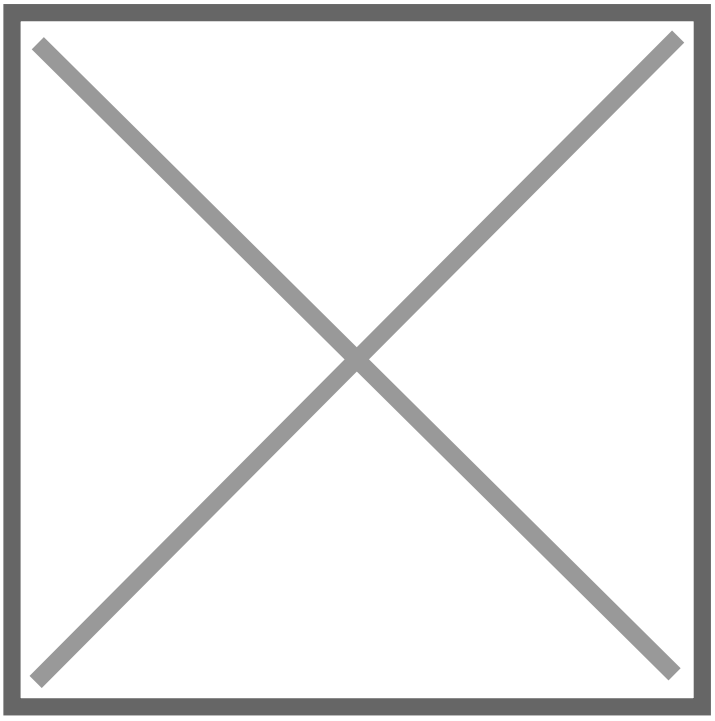


7. Para cancelamentos de NFSe, algumas prefeituras exigem a seleção de um motivo de cancelamento pré-definido pelo município.

Atenção: Caso a sua prefeitura exija motivos pré-definidos e essa funcionalidade não estiver disponível no seu aplicativo, entre em contato com nosso suporte para que possamos realizar as configurações necessárias.



Caso a prefeitura não exigir a seleção de um motivo pré-definido, será aberta um campo de texto para você digitar o motivo de cancelamento.



Observação: Para cancelar pedidos pagos com cartão, é necessário ter em mãos o cartão do cliente.

Observação: O prazo máximo para o cancelamento de uma NFC-e é de até 30 minutos após a sua autorização, conforme a normativa SINIEF 07/18, de 05 de julho de 2018. Após este período, somente o pedido poderá ser cancelado e a nota permanecerá autorizada no SEFAZ.

Observação: Dependendo da adquirente utilizada, o cancelamento de um pagamento também possui um prazo mínimo. Leia o artigo: Regras para cancelamentos nas adquirentes.

Lembramos que nossa equipe de suporte está sempre à disposição para auxiliá-lo em qualquer dúvida ou dificuldade que possa surgir durante o processo. Não hesite em entrar em contato!

Estamos empenhados em fornecer as melhores soluções e continuaremos a inovar para atender às suas necessidades.

Precisa de ajuda? suporte@veloce.tech
Fone: (51) 3108-0066
Visite também nossa base de conhecimento: cac.veloce.tech
Mande o seu feedback ou sugestões: contato@veloce.tech