Regras para cancelamentos nas adquirentes.

Atualizações · 20/08/2026

Aqui está as informações sobre cancelamentos de cada adquirente!

Para transações de dias anteriores, é necessário realizar o cancelamento seguindo as orientações específicas de cada adquirente.

REDE

A Rede diferencia estorno e cancelamento de vendas:

- **Estorno:** devolução realizada no mesmo dia da transação, diretamente pela máquina “Laranjinha”.
- **Cancelamento:** devolução para vendas realizadas em dias anteriores, disponível no Portal Rede ou no App Rede. Basta acessar “Vendas > Cancelamento de Vendas” e seguir o passo a passo.

Suporte Rede:

WhatsApp: 11 4001 4433

Capitais e regiões metropolitanas: 4001 4433

Demais localidades: 0800 728 4433

CIELO

Na Cielo, o cancelamento pode ser realizado pela maquininha:

1. Acesse “Minha Lio” > “Comprovantes”.
2. Selecione o comprovante da venda a ser cancelada e clique em “Cancelar venda”.
3. Insira o valor, aproxime ou insira o mesmo cartão da venda.
4. Confirme o cancelamento, e o comprovante será gerado.

Suporte Cielo:
WhatsApp: 11 3003 5525
Capitais e regiões metropolitanas: 4002 5472

Demais localidades: 0800 570 8472

GETNET

O estorno na Getnet é realizado diretamente na maquininha e válido apenas para o mesmo dia da venda:

1. Na tela inicial, clique em “Estorno”.
2. Insira a senha lojista (configuração padrão: 0000).
3. Insira o valor da venda e aproxime ou insira o cartão utilizado.

4. Informe o CV (localizado no comprovante) e a data da venda.

Suporte Getnet:
WhatsApp: 11 97694 6815
Capitais e regiões metropolitanas: 4002 4000

Demais localidades: 0800 648 8000

STONE

A Stone permite cancelamentos tanto pela maquininha quanto pelo portal.

Informações adicionais:

- Prazo para cancelamento: até 90 dias no débito (exceto Mastercard: 7 dias) e até 180 dias no crédito.
- Caso utilize antecipação automática, será necessário saldo suficiente para concluir o cancelamento.

Suporte Stone:

WhatsApp: 11 3004 9680
Capitais e regiões metropolitanas: 3004 9680

Demais localidades: 0800 326 0506

SAFRA

Para cancelamentos via Pix no mesmo dia:

1. Acesse o menu na maquininha e clique em “Devolução Pix”.

Para vendas de outros dias:

1. No app Safra Empresas, role até “SafraPay”.
2. Clique em “Cancelar Minhas Vendas”, escolha o critério de busca (Data ou NSU), e informe a senha.

Suporte Safra:

Grande SP: 11 3175 8248

SAC: 0800 772 5755

Demais localidades: 0300 015 7575

VERO

- **Cancelamento em outros dias:** Utilize o app Vero ou envie um e-mail para **VeroCancelamentoTransacoes@banrisulpagamentos.com.br** com as informações solicitadas.

Suporte Vero:

WhatsApp: 51 3215 1800
Porto Alegre: 51 3213 0551

Demais localidades: 0800 541 0551

PAGSEGURO

Após o prazo do estorno diário, o cancelamento deve ser realizado no Portal PagBank.

Suporte PagSeguro:

Capitais e regiões metropolitanas: 4003-1775

Demais localidades: 0800-728-2174

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