

POLITICA DE CANCELAMENTO, REEMBOLSO E CREDITOS

Izi Delivery

Documento pronto para publicacao no site e aplicativo da Izi Delivery

Campo	Informacao
Versao	1.0
Ultima atualizacao	23 de maio de 2026
Aplicacao	Clientes, usuarios, lojistas, estabelecimentos parceiros, entregadores parceiros, suporte e operacao Izi
Canais de atendimento	Canais oficiais da Izi Delivery

Esta politica deve ser lida em conjunto com os Termos de Uso do Usuario, Termos do Lojista, Termo do Entregador Parceiro e Politica de Privacidade da Izi Delivery.

1. Apresentacao

Esta Politica de Cancelamento, Reembolso e Creditos explica como a Izi Delivery trata cancelamentos, estornos, reembolsos, creditos, cupons compensatorios e ajustes relacionados a pedidos, entregas e servicos intermediados pela plataforma.

A Izi Delivery atua como plataforma digital e, conforme o caso, tambem pode organizar entregas por meio de entregadores parceiros independentes. A responsabilidade por cada situacao dependera do status do pedido, da causa do problema, das evidencias disponiveis, do responsavel principal e da legislacao aplicavel.

Regra central: a Izi analisara cada caso conforme status do pedido, causa do problema, evidencias e responsavel principal.

2. Definicoes

Termo	Significado
Cancelamento	Encerramento do pedido antes de sua conclusao.
Reembolso	Devolucao total ou parcial do valor pago pelo cliente.
Estorno	Devolucao processada pelo mesmo meio de pagamento utilizado, quando tecnicamente possivel.
Credito Izi	Valor concedido ao cliente para uso futuro na plataforma, conforme regras especificas.
Cupom compensatorio	Beneficio promocional concedido para compensacao comercial, sem necessariamente equivaler a reembolso financeiro.
Pedido aceito	Pedido confirmado pelo estabelecimento parceiro.
Preparo iniciado	Momento em que a loja iniciou a producao, separacao, embalagem ou preparo do pedido.
Pedido em rota	Pedido retirado pelo entregador ou em deslocamento para o cliente.
Pedido concluido	Pedido entregue, retirado no balcao ou finalizado conforme o fluxo operacional.
Cliente ausente	Situacao em que o cliente nao atende, nao responde, nao aparece para receber ou inviabiliza a entrega.
Endereco incorreto	Endereco incompleto, errado, fora de area, sem referencia necessaria ou diferente do informado.

3. Principios da politica

- Boa-fe entre clientes, lojistas, entregadores parceiros e Izi.
- Transparencia sobre preco, entrega, cancelamento, reembolso e credito.
- Analise por responsabilidade: cliente, lojista, entregador, Izi, meio de pagamento, fator externo ou causa indefinida.
- Proporcionalidade: nem todo problema gera reembolso total.
- Respeito aos direitos obrigatorios do consumidor.

- Prevenção a fraude, abuso, má-fé e uso indevido de cupons.
- Sustentabilidade operacional, evitando que a Izi assuma custos que pertencem a terceiros.
- Registro de evidências e decisões sempre que possível.

4. Status do pedido e regra inicial

Status do pedido	Regra inicial
Antes do aceite da loja	Cancelamento permitido, sem cobrança quando o pagamento ainda não foi capturado; se houver pagamento, será solicitado estorno.
Apos aceite, antes do preparo	Cancelamento possível se a loja confirmar que não iniciou preparo.
Apos inicio do preparo	Cancelamento sujeito a análise e possível cobrança total ou parcial.
Pedido pronto, aguardando entrega	Cancelamento sujeito a cobrança parcial ou total, conforme causa.
Pedido em rota	Cancelamento geralmente não gratuito, salvo falha da loja, da Izi ou da entrega.
Pedido entregue/concluído	Não há cancelamento; pode haver reclamação, reembolso ou crédito se houver problema comprovado.

5. Cancelamento pelo cliente

5.1 Antes do aceite do estabelecimento

Se o cliente cancelar antes do aceite da loja, o pedido será cancelado. Se o pagamento ainda não tiver sido capturado, não haverá cobrança. Se já houver pagamento aprovado, a Izi solicitará estorno conforme o meio de pagamento utilizado.

5.2 Após aceite, mas antes do preparo

Se a loja aceitou o pedido, mas ainda não iniciou o preparo, o suporte poderá confirmar a situação com o estabelecimento. Confirmada a ausência de preparo, o pedido poderá ser cancelado com reembolso integral, conforme o caso.

5.3 Após início do preparo

Se o preparo já foi iniciado, o cancelamento dependerá de análise. Produtos personalizados, perecíveis, preparados sob demanda ou já separados tendem a não permitir cancelamento gratuito automático. Poderá haver cobrança total ou parcial, especialmente quando o custo já tiver sido assumido pela loja.

5.4 Após acionamento do entregador

Se o entregador já tiver sido acionado ou deslocado, a taxa de entrega poderá ser cobrada total ou parcialmente, conforme o deslocamento, a etapa da rota e a causa do cancelamento.

5.5 Pedido em rota

Quando o pedido já estiver em rota, cancelamentos por simples desistência do cliente geralmente não geram reembolso integral. Se o problema tiver sido causado pela loja, pela Izi ou pela entrega, a situação será analisada para possível reembolso, crédito, reenvio ou outra solução proporcional.

6. Cancelamento pelo estabelecimento

O estabelecimento parceiro poderá cancelar pedido em situações justificadas, como item indisponível, cozinha encerrada, problema técnico, erro grave de preço, falta de insumo, risco sanitário, excesso de demanda ou impossibilidade de preparo.

Quando o cancelamento decorrer de falha do estabelecimento, o cliente deverá receber reembolso integral ou alternativa aceita por ele. Cancelamentos recorrentes poderão gerar advertência, ajuste de cardápio, revisão de horário, redução de destaque, pausa operacional ou revisão da parceria.

7. Cancelamento pela Izi

A Izi poderá cancelar pedido quando houver pagamento recusado, suspeita de fraude, cupom usado indevidamente, endereço fora da área, indisponibilidade de entregador, risco de segurança, área de risco, instabilidade sistêmica, erro técnico relevante, loja indisponível, entregador impossibilitado de concluir ou ordem legal/administrativa.

Quando o cancelamento não for culpa do cliente, a Izi avaliará reembolso, crédito, cupom ou outra solução adequada.

8. Cliente ausente

Considera-se cliente ausente quando ele não atende ligação, não responde mensagens, não aparece para receber, não autoriza entrada, informa local de difícil acesso sem referência suficiente ou inviabiliza a entrega dentro de prazo operacional razoável.

8.1 Procedimento recomendado

- Entregador tenta contato com o cliente.
- Suporte da Izi tenta contato, quando possível.
- Aguarda-se prazo operacional definido pela Izi.
- A ocorrência é registrada.
- Pedido pode ser finalizado, retornado, cancelado ou descartado conforme produto, segurança e viabilidade.

Em caso de cliente ausente, o cliente poderá não ter direito a reembolso integral, especialmente se o pedido foi preparado corretamente, o entregador chegou ao local informado, houve tentativa de contato e o produto é perecível ou não pode ser retornado de forma útil.

9. Endereço errado, incompleto ou alteração de rota

O cliente é responsável por informar endereço completo e correto. Endereço errado, incompleto ou fora de área pode gerar atraso, cobrança adicional de entrega, cancelamento, perda do direito a reembolso integral ou impossibilidade de entrega.

Alteração de endereço após aceite, preparo ou saída do entregador não é automática. A Izi avaliará distância, segurança, disponibilidade do entregador, valor adicional e viabilidade operacional. O novo endereço poderá exigir aprovação do cliente, lojista ou da operação Izi.

10. Produto errado, item faltante ou divergente

Se o cliente receber produto errado, item faltante ou divergente do anunciado, deverá acionar o suporte da Izi o quanto antes pelos canais oficiais.

A Izi poderá solicitar foto do produto recebido, foto da embalagem, descrição do item faltante, comprovante, print do pedido, relato do cliente e confirmação da loja.

Soluções possíveis incluem reembolso parcial do item faltante, reembolso integral quando o erro comprometer todo o pedido, crédito Izi, cupom compensatório, reenvio do item quando viável ou substituição aceita pelo cliente.

A responsabilidade primária por produto errado, item faltante ou divergência de preparo será do estabelecimento parceiro, salvo quando houver evidência de falha de transporte, manipulação indevida ou causa diversa.

11. Produto com problema de qualidade

Problemas de qualidade podem incluir alimento impróprio, produto estragado, validade vencida, contaminação aparente, corpo estranho, cheiro ou aspecto incompatível, embalagem inadequada, vazamento por falha de embalagem ou produto entregue em condição muito diferente da esperada.

Casos graves serão tratados com prioridade e poderão gerar reembolso integral ou parcial, crédito, cupom, acionamento do estabelecimento, pausa de item, pausa de loja em caso grave ou recorrente, registro interno e orientação de descarte seguro.

A responsabilidade primária por qualidade, validade, preparo, composição e higiene do produto e do estabelecimento parceiro.

12. Pedido danificado no transporte

Pedido danificado no transporte pode envolver embalagem violada, produto derramado, alimento amassado por transporte inadequado, queda durante rota, dano causado por acidente ou acondicionamento incorreto.

A Izi analisará embalagem fornecida pela loja, tipo de produto, conduta do entregador, fotos do cliente, relato do entregador, histórico da loja e histórico do entregador.

Se o dano decorrer de embalagem inadequada, a responsabilidade tende a ser do estabelecimento. Se decorrer de má condução, violação, queda ou descuido do entregador, a responsabilidade tende a ser da operação de entrega, conforme evidências.

13. Atrasos

Os prazos exibidos na plataforma ou informados pelo suporte são estimativas. Atrasos podem ocorrer por alto volume na loja, tempo de preparo maior que o informado, falta de entregador, trânsito, chuva, acidente, endereço difícil, cliente sem contato, falha sistêmica, área de risco ou fator externo.

Atraso moderado não gera reembolso automático. Atraso excessivo será analisado pelo suporte. Soluções possíveis incluem atualização de previsão, cancelamento sem custo quando o pedido ainda não foi preparado, cupom compensatório, crédito parcial, reembolso parcial ou reembolso integral quando o atraso tornar o pedido inutilizável ou houver falha grave.

14. Pagamento recusado, duplicado ou cobrado indevidamente

Se o pagamento for recusado, o pedido poderá não ser confirmado ou poderá ser cancelado. Se houver cobrança duplicada comprovada, a Izi solicitará verificação ao meio de pagamento e o valor duplicado deverá ser estornado ou regularizado.

Se houver cobrança indevida comprovada, a Izi corrigirá o erro, podendo haver estorno, crédito ou ajuste. O prazo para o valor aparecer ao cliente pode depender de banco, bandeira, emissor, gateway, Pix, intermediador de pagamento, fechamento de fatura ou análise antifraude.

Chargebacks indevidos, contestações fraudulentas ou tentativas de obter produto sem pagar poderão gerar bloqueio da conta, cancelamento de benefícios e medidas de cobrança ou defesa de direitos.

15. Formas de reembolso, crédito e cupom

15.1 Formas de reembolso

A Izi poderá realizar reembolso por estorno no cartão, Pix, crédito na carteira ou saldo Izi, cupom compensatório, abatimento em pedido futuro ou ajuste manual aprovado pela operação. Sempre que possível, o reembolso financeiro seguirá o mesmo meio de pagamento utilizado no pedido.

15.2 Crédito Izi

A Izi poderá conceder crédito para uso futuro na plataforma. O crédito poderá ter prazo de validade, valor definido, restrição por loja, valor mínimo de pedido, restrição por categoria, limitação por CPF, telefone ou conta, impossibilidade de saque e impossibilidade de transferência.

15.3 Cupom compensatório

Cupom compensatório é benefício comercial usado para preservar a experiência do cliente em casos proporcionais. Pode ser usado em atraso leve/moderado, atendimento demorado, falha pequena, desconforto comercial ou situação em que não caiba reembolso financeiro integral. Cupom não deve ser usado para substituir reembolso obrigatório quando a legislação exigir devolução do valor pago.

16. Direito de arrependimento e pedidos de consumo imediato

Compras realizadas fora do estabelecimento comercial podem envolver direito de arrependimento, conforme a legislação de consumo aplicável. Entretanto, pedidos de delivery frequentemente envolvem produtos perecíveis, personalizados, preparados sob demanda, de consumo imediato ou com execução iniciada rapidamente.

Por isso, pedidos de desistência serão tratados considerando o momento da solicitação, aceite da loja, início do preparo, natureza perecível do produto, acionamento do entregador, consumo, impossibilidade de devolução útil e direitos obrigatórios do consumidor.

Esta Política não afasta direitos obrigatórios do consumidor. Em caso de dúvida relevante, a situação poderá ser escalada para análise administrativa ou jurídica.

17. Fraude, abuso e ma-fé

A Izi poderá negar reembolso, cancelar cupom, bloquear crédito, restringir conta ou suspender usuário quando houver indícios de reclamações falsas, abuso recorrente de reembolso, múltiplas contas, cupom fraudado, chargeback indevido, simulação de item faltante, alteração de prints, tentativa de receber pedido sem pagar, endereço propositalmente errado, contato com entregador ou lojista ou uso de dados de terceiros.

Casos graves poderão gerar cobrança, bloqueio permanente, comunicação a meios de pagamento, preservação de registros e medidas legais cabíveis.

18. Matriz de responsabilidade financeira

Situação	Responsável provável	Observação
Item faltante	Restaurante/estabelecimento	Salvo erro de entrega comprovado.
Produto errado	Restaurante/estabelecimento	Loja preparou ou separou item divergente.
Produto impróprio	Restaurante/estabelecimento	Qualidade, preparo, higiene e validade.
Embalagem inadequada	Restaurante/estabelecimento	Quando causar vazamento ou dano.
Pedido danificado por condução	Entrega/Izi/entregador	Analisar evidências.
Atraso no preparo	Restaurante/estabelecimento	Registrar reincidência.
Falta de entregador	Izi/operação	Compensação conforme gravidade.
Endereço errado	Cliente	Pode gerar adicional ou negativa.
Cliente ausente	Cliente	Sem reembolso integral automático.
Erro técnico do app	Izi	Corrigir e compensar se necessário.
Pagamento duplicado	Meio de pagamento/Izi	Regularizar após confirmação.
Cupom fraudado	Cliente/usuário	Bloquear benefício.
Chuva/transito severo	Fator externo	Solução caso a caso.

19. Procedimento do suporte

Todo atendimento de cancelamento, reembolso ou crédito deverá seguir um fluxo mínimo para preservar segurança, transparência e registro.

- Identificar pedido.
- Confirmar cliente/usuário.
- Verificar status do pedido.
- Identificar motivo da solicitação.
- Consultar histórico do cliente, quando necessário.
- Consultar loja e entregador, se necessário.

- Solicitar evidências, se aplicável.
- Definir responsável provável.
- Escolher solução: cancelamento, reembolso, crédito, cupom, reenvio ou negativa.
- Registrar decisão e impacto financeiro.
- Comunicar cliente com clareza.

20. Evidências recomendadas

A Izi poderá solicitar, conforme o caso: foto do pedido recebido, foto da embalagem, vídeo curto, print do pedido, print de cobrança, comprovante bancário, relato do cliente, confirmação da loja, relato do entregador, localização da entrega, horários de retirada e entrega e histórico de atendimento.

A ausência de evidência não impede análise, mas pode limitar a solução quando não houver elementos mínimos para confirmar o problema.

21. Retirada no balcão

Em pedidos de retirada no balcão, a entrega não é responsabilidade da Izi. O cliente deve comparecer no horário informado. Atraso do cliente pode prejudicar qualidade do produto, e desistência após preparo pode não gerar reembolso integral.

Se a loja não preparar o pedido ou entregar produto errado, aplicam-se as regras de falha do estabelecimento.

22. Campanhas, cupons e promoções

A Izi poderá cancelar, suspender ou alterar campanhas quando houver erro de configuração, fraude, abuso, custo operacional excessivo, falha técnica, limitação de estoque, ordem legal ou decisão comercial.

Cupons usados em pedidos cancelados podem ser devolvidos, expirados, substituídos por outro cupom, cancelados por fraude ou mantidos como utilizados, conforme a regra da campanha. A regra do cupom deve estar clara antes do uso sempre que possível.

23. Níveis de compensação

Nível	Quando usar
Nível 0 - Sem compensação	Reclamação improcedente, atraso leve, cliente ausente, endereço errado, ma-fe ou falta de evidência mínima em caso suspeito.
Nível 1 - Cupom simbólico	Desconforto leve, pequeno atraso, atendimento demorado ou falha sem impacto financeiro relevante.
Nível 2 - Crédito parcial	Item menor faltou, atraso relevante com pedido consumido, parte do pedido afetada ou experiência parcialmente prejudicada.
Nível 3 - Reembolso parcial	Item específico faltou, produto parcial veio errado, taxa de entrega deve ser devolvida ou parte do pedido foi aproveitada.
Nível 4 - Reembolso integral	Pedido inteiro não entregue por falha da operação, produto inteiro impróprio, loja cancelou após

pagamento, cobrança indevida comprovada ou direito obrigatório do consumidor exigir.

24. Comunicacoes padrao

24.1 Cancelamento antes do aceite

Seu pedido foi cancelado antes do aceite da loja. Se houve pagamento, o estorno sera solicitado pelo meio de pagamento utilizado.

24.2 Pedido ja em preparo

A loja informou que seu pedido ja entrou em preparo. Vamos analisar a possibilidade de cancelamento e eventual reembolso conforme o status do pedido e a politica da plataforma.

24.3 Cliente ausente

O entregador tentou contato no endereco informado, mas nao conseguiu concluir a entrega. Vamos registrar a ocorrencia e analisar conforme a politica de cliente ausente.

24.4 Item faltante

Sentimos pelo ocorrido. Para analisarmos corretamente, envie uma foto do pedido recebido e informe qual item faltou. Vamos verificar com a loja e retornar com a solucao adequada.

25. Tabela operacional de decisao rapida

Cenario	Solucao padrao	Quem absorve
Cancelou antes do aceite	Estorno integral	Sem prejuizo ou meio de pagamento
Cancelou antes do preparo	Estorno integral	Sem prejuizo ou loja, se falhou
Cancelou apos preparo por desistência	Reembolso parcial ou negativa	Cliente
Loja cancelou por falta de item	Estorno integral	Loja/Izi conforme contrato
Cliente ausente	Sem reembolso integral automatico	Cliente
Endereco errado	Cobranca adicional ou negativa	Cliente
Produto errado	Reembolso/reenvio/credito	Loja
Item faltante	Reembolso parcial/reenvio	Loja

Pedido derramado por embalagem ruim	Reembolso/credito	Loja
Pedido derramado por transporte ruim	Reembolso/credito	Entrega/Izi
Atraso leve	Pedido segue, sem compensacao obrigatoria	Sem absorcao
Atraso grave por loja	Credito/reembolso conforme caso	Loja
Atraso grave por falta de entregador	Credito/reembolso conforme caso	Izi/operacao
Pagamento duplicado	Estorno do duplicado	Meio de pagamento/Izi
Cupom fraudado	Cancelar beneficio	Cliente

26. Regras internas para evitar prejuizo operacional

- Nao oferecer frete gratis sem definir quem paga.
- Nao reembolsar pedido inteiro por item pequeno faltante sem analise.
- Nao assumir erro da loja sem registrar ocorrencia ou ajuste, quando aplicavel.
- Nao conceder cupom ilimitado.
- Nao prometer estorno imediato quando depende de banco, cartao ou gateway.
- Nao liberar credito para conta suspeita sem revisar historico.
- Nao cancelar pedido em rota sem verificar custo do entregador.
- Sempre registrar motivo, responsavel provavel e impacto financeiro da compensacao.
- Medir semanalmente o custo de reembolsos, creditos e cupons.

27. Indicadores que a Izi deve acompanhar

Para manter a politica sustentavel, a Izi devera acompanhar: numero de pedidos cancelados, percentual de cancelamento por loja, cancelamento antes do aceite, cancelamento apos preparo, cancelamento por falta de entregador, reembolso total concedido, reembolso parcial, creditos emitidos, cupons compensatorios, custo de compensacoes por loja, custo por entregador, clientes com reclamacao recorrente, lojas com item faltante recorrente, entregadores com dano recorrente, atraso medio por loja, atraso medio por entrega e prejuizo operacional liquido.

28. Alteracoes desta politica

A Izi podera atualizar esta Política para refletir mudancas legais, regulatórias, operacionais, comerciais, tecnologicas ou de seguranca. Alteracoes relevantes poderao ser comunicadas pelos canais oficiais da Izi Delivery.

29. Contato

Solicitacoes, duvidas, cancelamentos, pedidos de reembolso, analises de credito e reclamacoes devem ser enviados pelos canais oficiais de atendimento da Izi Delivery disponibilizados no site, aplicativo, WhatsApp, e-mail ou outros meios oficiais informados pela empresa.

30. Disposicoes finais

Esta Política integra os documentos operacionais e jurídicos da Izi Delivery, devendo ser interpretada em conjunto com os Termos de Uso do Usuário, Termos do Lojista, Termo do Entregador Parceiro, Política de Privacidade e demais regras publicadas pela Izi.

Nenhuma regra desta Política deve ser interpretada para reduzir direitos obrigatórios previstos na legislação aplicável. Quando houver conflito entre esta Política e norma legal obrigatória, prevalecerá a norma legal.

Izi Delivery - mais vendas, menos custo e entrega resolvida para o comércio local.