

Pizzaria **Di Nápoli**

POLÍTICA DE CANCELAMENTO DE PEDIDOS



SUMÁRIO

1 Cancelamento ANTES da produção	3
2 Cancelamento APÓS início da produção.....	5
3 Pedido Errado (Responsabilidade da Di Nápoli)	7
4 Pedido Errado (Responsabilidade do Cliente)	9
5 Produto com Qualidade Insatisfatória	11
6 Atrasos na Entrega.....	13
7 Promoções, Combos e Produtos com Desconto	15
8 Canais Oficiais de Atendimento.....	17
9 Aceite da Política.....	19



1 Cancelamento ANTES da produção

1.1 O que caracteriza “ANTES da produção”

Considera-se **antes da produção** quando o pedido ainda **não foi iniciado na cozinha**, ou seja:

- Pedido **ainda não foi impresso na cozinha**;
- Pedido **não foi aceito/iniciado no sistema da cozinha**;
- Nenhum item do pedido teve **preparo iniciado** (abertura de massa, montagem, forno ou separação de insumos);
- Pedido ainda está em **status inicial no sistema** (ex: “confirmado”, “em preparação – não iniciado”).

Após qualquer etapa de preparo, o pedido passa a ser considerado **EM PRODUÇÃO**.

1.2 Direito de cancelamento do cliente

- O cliente **pode solicitar o cancelamento livremente** enquanto o pedido não tiver entrado em produção.
- O pedido será **cancelado sem ônus ao cliente**.

1.3 Estorno e forma de reembolso

- O estorno será realizado de forma **integral (100%)**.
- O reembolso ocorrerá **pelo mesmo meio de pagamento utilizado**:
 - Cartão de crédito → estorno no cartão (prazo conforme operadora);
 - Pix → devolução via Pix;
 - Dinheiro → devolução imediata, quando aplicável.
- Os **prazos de visualização do estorno** dependem da instituição financeira do cliente.

1.4 Pedidos realizados via aplicativos (iFood e similares)

- O cancelamento de pedidos feitos por **plataformas de delivery**:
 - Segue **integralmente as regras da plataforma**;
 - O estorno é **processado pelo aplicativo**, não pela pizzaria;
 - A Di Nápoli **não tem controle sobre prazos de reembolso**, análises ou liberações feitas pelo app.
- Em caso de divergências, o cliente deverá:
 - Acompanhar o cancelamento diretamente no aplicativo;



- Entrar em contato com o **suporte da plataforma**.

1.5 Responsabilidades da Di Nápoli

A pizzeria se compromete a:

- Confirmar rapidamente o **status do pedido**;
- Cancelar o pedido **imediatamente**, se ainda não iniciado;
- Registrar o cancelamento no sistema;
- Orientar corretamente o cliente sobre **prazo e forma de estorno**.

1.6 Situações que NÃO se enquadram como “antes da produção”

Não será considerado cancelamento antes da produção quando:

- A pizza já estiver em preparo ou no forno;
- O pedido já estiver embalado;
- O pedido já tiver sido despachado para entrega;
- Insumos já tiverem sido utilizados especificamente para o pedido.

Nessas situações, aplicam-se as **regras de cancelamento após início da produção**.



2 Cancelamento APÓS início da produção

2.1 O que caracteriza “APÓS o início da produção”

Considera-se **após o início da produção** quando o pedido já tiver passado por **qualquer etapa operacional**, incluindo, mas não se limitando a:

- Pedido **impresso ou liberado para a cozinha**;
- Abertura e modelagem da massa;
- Montagem da pizza com ingredientes;
- Pedido em **forno, pré-assado ou finalizado**;
- Pedido **embalado** ou em processo de embalagem;
- Pedido **liberado para entrega** ou já em rota.

A partir de qualquer uma dessas etapas, o pedido é considerado **em produção, não sendo possível o cancelamento sem custo**.

2.2 Política de cancelamento

- Após o início da produção, o **cancelamento não gera estorno automático**, pois já houve:
 - Uso de insumos;
 - Mão de obra aplicada;
 - Reserva de capacidade produtiva.
- O pedido será considerado **preparado sob encomenda**, conforme o Código de Defesa do Consumidor (produto personalizado/perecível).
 - *Exceções ao direito de arrependimento [Art. 49 do CDC]. Nem todos os contratos estão sujeitos ao **direito de arrependimento**. Exemplos incluem:*
 - **Serviços já prestados ou produtos personalizados:** produtos feitos sob medida ou personalizados não podem ser devolvidos sem gerar prejuízo ao fornecedor. Isso ocorre porque esses itens não podem ser reutilizados ou revendidos.
 - **Produtos perecíveis ou de uso pessoal:** alimentos, medicamentos e produtos de higiene pessoal são exemplos de bens que, por sua natureza, não podem ser devolvidos por questões de segurança e saúde.

2.3 Situações em que NÃO há estorno

Não haverá estorno quando o cancelamento ocorrer:

- Por **desistência do cliente** após início da produção;



- Por **erro do cliente** no momento do pedido (sabor, tamanho, endereço, observações);
- Por **atraso decorrente de alta demanda**, condições climáticas ou trânsito;
- Quando o cliente não estiver disponível para receber o pedido no endereço informado.

2.4 Exceções – Quando a Di Nápoli assume a responsabilidade

Mesmo após o início da produção, a Di Nápoli poderá avaliar **caso a caso** a concessão de:

- Reenvio do pedido;
- Estorno parcial;
- Crédito ou cupom de compensação;

Somente quando comprovado erro da pizzaria, como:

- Produção de item diferente do solicitado;
- Falha operacional interna comprovada;
- Problema de qualidade que inviabilize o consumo.

✦ *Poderá ser solicitada evidência (ex: foto ou vídeo) para validação.*

2.5 Pedidos via aplicativos (iFood e similares)

- Para pedidos realizados via aplicativos:
 - O cancelamento após início da produção segue as **regras da plataforma**;
 - A análise, estorno ou não, é feita pelo **próprio aplicativo**;
 - A Di Nápoli poderá **contestar o cancelamento**, apresentando provas de produção iniciada.
- A pizzaria **não controla prazos ou decisões** da plataforma.

2.6 Comunicação com o cliente

- O cliente será informado de forma **clara e objetiva** que:
 - O pedido já se encontra em produção;
 - Não é possível o cancelamento com estorno integral;
 - Eventuais compensações ficam sujeitas à análise.



3 Pedido Errado (Responsabilidade da Di Nápoli)

3.1 O que caracteriza erro da Di Nápoli

Considera-se **erro da pizzaria** quando houver falha em qualquer etapa interna do processo, incluindo:

- Envio de **sabor diferente** do solicitado no pedido;
- Envio de **tamanho incorreto** da pizza;
- Envio de **borda diferente** da escolhida ou ausência de borda paga;
- Falta de **ingredientes adicionais pagos**;
- Inclusão de **ingredientes não solicitados**;
- Pedido entregue **incompleto** (falta de pizza, bebida ou acompanhamento);
- **Troca de pedidos** entre clientes;
- Desconsideração de **observações claras** registradas no pedido, quando tecnicamente viáveis;
- Falha de **embalagem ou identificação**, que gere erro na entrega.

3.2 Responsabilidade da Di Nápoli

Quando confirmado erro da pizzaria, a Di Nápoli se responsabiliza pela correção, podendo oferecer ao cliente, conforme o caso:

- **Reenvio do item correto**, sem custo adicional;
- **Estorno parcial ou total** do valor pago;
- **Crédito ou cupom** para uso futuro;
- Outra solução acordada com o cliente, visando sua satisfação.

✦ *A forma de compensação será definida após análise do caso.*

3.3 Processo de validação do erro

- O cliente deverá comunicar o erro **assim que receber o pedido**;
- Poderá ser solicitada **foto ou vídeo** do produto recebido para conferência;
- A análise será feita pelo atendimento, com apoio da cozinha, quando necessário;
- Constatado o erro, a solução será aplicada **com prioridade**.

3.4 Prazos e condições

- O reenvio será realizado conforme **disponibilidade operacional e logística**;



- Em casos de reenvio, o cliente deverá **devolver o produto incorreto**, quando solicitado;
- Não haverá cobrança adicional pelo erro reconhecido da pizzeria.

3.5 Pedidos realizados via aplicativos (iFood e similares)

- Para pedidos via aplicativos:
 - A Di Nápoli seguirá as **regras da plataforma**;
 - O atendimento poderá solicitar evidências para **contestação ou aceite do erro**;
 - Estornos e créditos podem ser processados **pela própria plataforma**.
- A pizzeria não define **prazos de estorno** estabelecidos pelo aplicativo.

3.6 Situações que NÃO caracterizam erro da Di Nápoli

Não são considerados erro da pizzeria:

- Pedido realizado incorretamente pelo cliente;
- Observações impossíveis de executar (ex: “sem assar”, “metade grátis”);
- Alterações solicitadas **após o início da produção**;
- Preferências pessoais de sabor ou textura;
- Atrasos causados por fatores externos (clima, trânsito, alta demanda).



4 Pedido Errado (Responsabilidade do Cliente)

4.1 O que caracteriza erro do cliente

Considera-se **erro do cliente** quando o pedido foi preparado **exatamente conforme solicitado**, mas houve equívoco na escolha ou informação fornecida, incluindo:

- Seleção incorreta de **sabor, tamanho ou borda** no momento do pedido;
- Escolha errada de **ingredientes ou adicionais**;
- Falha no preenchimento de **observações** ou inclusão de observações contraditórias;
- Informação incorreta de **endereço**, número, complemento ou ponto de referência;
- Número de telefone inválido ou indisponível para contato;
- Pedido feito por **terceiros** sem conferência (ex: criança, outra pessoa da casa);
- Arrependimento ou mudança de ideia após a confirmação do pedido.

4.2 Política de estorno e reenvio

- Quando o erro for do cliente, **não haverá estorno**, total ou parcial;
- Não será realizado **reenvio gratuito** do pedido;
- O pedido é considerado **produto personalizado e perecível**, preparado sob encomenda.

4.3 Possibilidade de nova produção

- A Di Nápoli poderá, **a seu critério**, oferecer:
 - Desconto em um **novo pedido**;
 - Crédito parcial ou cupom promocional, **sem obrigação**;
- Custos de nova produção e entrega serão de **responsabilidade do cliente**.

4.4 Alterações solicitadas após o pedido

- Alterações só poderão ser feitas **antes do início da produção**;
- Após o início da produção, **nenhuma alteração será aceita**;
- O cliente é responsável por **conferir o pedido antes de finalizar a compra**.

4.5 Pedidos via aplicativos (iFood e similares)

- Para pedidos realizados via aplicativos:
 - O pedido é exibido para conferência antes da finalização;
 - Alterações ou erros de escolha são de **responsabilidade do cliente**;



- Cancelamentos e estornos seguem **as regras da plataforma**;
- A Di Nápoli poderá **contestar solicitações de estorno** quando não houver falha operacional.

4.6 Comunicação clara ao cliente

- O atendimento deverá informar de forma **educada e objetiva** que:
 - O pedido foi preparado conforme solicitado;
 - O erro não é operacional;
 - Não há obrigatoriedade de estorno ou reenvio gratuito.



5 Produto com Qualidade Insatisfatória

5.1 O que caracteriza qualidade insatisfatória

Considera-se **qualidade insatisfatória** quando o produto apresentar falhas que **comprometam o consumo**, incluindo:

- Produto **queimado, cru ou fora do ponto padrão** da casa;
- Produto com **textura, sabor ou aparência fora do padrão Di Nápoli**;
- Produto entregue **frio** por falha operacional ou logística interna;
- Embalagem violada, danificada ou inadequada que comprometa o alimento;
- Produto com **contaminação aparente**, odor estranho ou aspecto impróprio;
- Erro grave de montagem que **inviabilize o consumo**.

5.2 Procedimento para reclamação

- O cliente deverá comunicar o problema **imediatamente após o recebimento**;
- Poderá ser solicitada **foto ou vídeo** do produto para análise;
- A reclamação será avaliada pelo atendimento em conjunto com a cozinha, se necessário.

📌 *Reclamações feitas muito tempo após o recebimento podem inviabilizar a análise.*

5.3 Responsabilidade da Di Nápoli

Confirmada a falha de qualidade, a Di Nápoli poderá oferecer, conforme o caso:

- **Reenvio do produto** sem custo adicional;
- **Estorno parcial ou total**;
- **Crédito ou cupom** para uso futuro;
- Outra solução acordada com o cliente.

A forma de compensação dependerá:

- Do tipo de falha;
- Do estado do produto;
- Do momento da reclamação.

5.4 Situações que NÃO caracterizam qualidade insatisfatória

Não serão considerados problemas de qualidade:

- Preferência pessoal de sabor ou ponto;
- Produto frio devido à **ausência do cliente no momento da entrega**;



- Atrasos causados por fatores externos (chuva, trânsito, alta demanda);
- Alterações solicitadas pelo cliente que afetem o resultado final (ex: retirar ingredientes essenciais);
- Consumo parcial ou total do produto antes da reclamação, salvo defeito grave comprovado.

5.5 Pedidos via aplicativos (iFood e similares)

- Para pedidos via aplicativos:
 - A análise seguirá também as **regras da plataforma**;
 - A Di Nápoli poderá apresentar **contestação** quando não houver falha operacional;
 - Estornos e créditos podem ser processados **pela plataforma**.

5.6 Compromisso com o padrão Di Nápoli

A Di Nápoli se compromete a:

- Manter **padrão de qualidade e segurança alimentar**;
- Avaliar reclamações com **seriedade e transparência**;
- Buscar solução justa, sem prejuízo à operação.



6 Atrasos na Entrega

6.1 O que caracteriza atraso na entrega

Considera-se **atraso** quando o pedido é entregue **após o prazo estimado informado ao cliente** no momento da compra.

O prazo informado é **estimado**, podendo sofrer variações conforme condições operacionais e externas.

6.2 Fatores que podem causar atraso (sem responsabilidade da pizzaria)

A Di Nápoli não se responsabiliza por atrasos decorrentes de:

- Alta demanda ou horários de pico;
- Condições climáticas adversas (chuva, alagamentos);
- Trânsito intenso ou acidentes;
- Falhas ou indisponibilidade de aplicativos de delivery;
- Atraso ou indisponibilidade do entregador da plataforma (iFood);
- Endereço incorreto, incompleto ou de difícil acesso;
- Ausência do cliente no momento da entrega.

Nessas situações, **não há obrigação de estorno ou cancelamento**.

6.3 Responsabilidade da Di Nápoli

A Di Nápoli se responsabiliza quando o atraso for comprovadamente causado por:

- Falha interna grave na produção;
- Erro operacional no despacho do pedido;
- Retenção indevida do pedido após finalização.

Nestes casos, poderá ser oferecido:

- Crédito, cupom ou compensação;
- Reenvio, quando aplicável;
- Outra solução proporcional ao ocorrido.

6.4 Política de cancelamento por atraso

- Pedidos **em produção ou em rota** não poderão ser cancelados por atraso;
- O simples atraso **não caracteriza direito automático a estorno**;
- Cancelamentos seguirão as regras específicas já descritas nos itens 1 e 2.



6.5 Pedidos via aplicativos (iFood e similares)

- O prazo de entrega é estimado pela **plataforma**;
- A escolha do entregador e rota é de responsabilidade do aplicativo;
- Estornos, créditos e compensações seguem **as regras da plataforma**;
- A Di Nápoli pode **contestar solicitações** quando o atraso não for causado pela pizzeria.

6.6 Comunicação com o cliente

- O cliente será informado sempre que houver **previsão de atraso**;
- A prioridade será sempre a **entrega do pedido com qualidade**.

6.7 Compromisso Di Nápoli

A Di Nápoli trabalha para:

- Cumprir os prazos informados;
- Minimizar impactos de atrasos;
- Tratar cada caso com **bom senso e equilíbrio**, sem prejuízo à operação.



7 Promoções, Combos e Produtos com Desconto

7.1 Características das promoções

As promoções, combos e produtos com desconto oferecidos pela Di Nápoli:

- Possuem **quantidade e/ou período limitados**;
- Estão sujeitos à **disponibilidade de estoque e operação**;
- Podem ser **alterados ou encerrados** sem aviso prévio;
- Não são cumulativos com outras promoções, salvo indicação expressa.

7.2 Regras específicas para produtos promocionais

- Produtos promocionais são vendidos com **condições especiais de preço, entregas e pagamentos**;
- Podem ter **restrições de sabores, tamanhos, bordas ou adicionais**;
- Alterações ou customizações podem gerar **cobrança adicional**;
- Não é garantida a **substituição por produtos fora da promoção**.

7.3 Cancelamentos e estornos em pedidos promocionais

- Cancelamentos **antes da produção** seguem as regras gerais de cancelamento (item 1);
- Após o início da produção, **não há estorno**, mesmo em pedidos promocionais;
- Em caso de estorno autorizado, o valor reembolsado será **limitado ao valor efetivamente pago**.

7.4 Pedido errado ou qualidade em produtos com desconto

- Promoções **não excluem a responsabilidade da Di Nápoli** por erro ou qualidade insatisfatória;
- Confirmada falha da pizzeria, poderá ser oferecido:
 - Reenvio do mesmo produto promocional;
 - Estorno limitado ao valor pago;
 - Crédito ou cupom equivalente.

7.5 Limitações de compensação

- Não será realizada troca de produto promocional por **produto de valor superior**;
- Não haverá complementação de valores em promoções já encerradas;
- Cupons concedidos:



- Possuem **prazo de validade**;
- São de **uso único**, salvo indicação contrária.

7.6 Pedidos via aplicativos (iFood e similares)

- Promoções exibidas em aplicativos seguem:
 - Regras da própria plataforma;
 - Condições definidas pela Di Nápoli no cadastro da promoção;
- Estornos, créditos e cancelamentos obedecem às **regras do aplicativo**;
- A pizzeria pode **contestar solicitações** fora das condições promocionais.

7.7 Transparência com o cliente

A Di Nápoli se compromete a:

- Informar claramente as **condições das promoções**;
- Garantir que o cliente tenha acesso às regras **antes da finalização do pedido**;
- Tratar eventuais conflitos com **equilíbrio e boa-fé**.



8 Canais Oficiais de Atendimento

8.1 Canais reconhecidos pela Di Nápoli

A Di Nápoli realiza atendimento ao cliente **exclusivamente** por meio dos seguintes canais oficiais:

- **WhatsApp oficial da pizzeria;**
- **Aplicativos de delivery** (ex: iFood), dentro do próprio chat da plataforma;
- **Telefone fixo ou celular oficial**, quando disponibilizado.

✚ *Mensagens enviadas por perfis pessoais, redes sociais não oficiais ou números desconhecidos não serão consideradas como atendimento oficial.*

8.2 Horário de atendimento

- O atendimento ocorre **dentro do horário de funcionamento da pizzeria;**
- Mensagens recebidas fora do horário serão respondidas **no próximo expediente;**
- Reclamações devem ser registradas **o mais próximo possível do recebimento do pedido.**

8.3 Registro e rastreabilidade

- Todo atendimento é **registrado e documentado;**
- Conversas podem ser utilizadas para:
 - Análise de ocorrências;
 - Treinamento da equipe;
 - Contestação junto a aplicativos de delivery.

8.4 Orientações importantes ao cliente

Para agilizar o atendimento, o cliente deve informar:

- Nome do cliente cadastrado;
- Descrição clara do ocorrido;
- Fotos ou vídeos, quando solicitados.

A ausência dessas informações pode **atrasar ou inviabilizar a análise.**

8.5 Limitações do atendimento

- A equipe de atendimento **não está autorizada a:**
 - Conceder estornos fora das políticas da pizzeria;



- Oferecer compensações sem análise;
- Alterar regras definidas nesta política.
- Situações fora do padrão serão avaliadas pela **gestão**.

8.6 Pedidos via aplicativos (iFood e similares)

- O atendimento deve ocorrer **dentro do próprio aplicativo**;
- Solicitações feitas fora da plataforma podem não ser reconhecidas;
- Estornos, créditos e cancelamentos seguem as **regras do aplicativo**.



9 Aceite da Política

9.1 Declaração de aceite

Ao realizar um pedido junto à Di Nápoli, o cliente declara que:

- **Leu, compreendeu e concorda** com todas as regras descritas nesta política;
- Está ciente das condições de **cancelamento, estorno, trocas, prazos e responsabilidades**;
- Reconhece que os produtos são **perecíveis e preparados sob encomenda**.

9.2 Forma de aceite

O aceite desta política ocorre de forma:

- **Automática**, no momento da finalização do pedido;
- **Digital**, ao concluir a compra em aplicativos de delivery;
- **Verbal**, em pedidos realizados por telefone ou WhatsApp.

Não é necessário aceite físico ou assinatura.

9.3 Disponibilização da política

Esta política está disponível:

- Nos **aplicativos de delivery**;
- Nos **canais oficiais de atendimento**;
- Mediante solicitação do cliente.

9.4 Validade

A Di Nápoli reserva-se o direito de:

- Atualizar esta política a qualquer momento;
- Aplicar sempre a **versão vigente no momento do pedido**.

