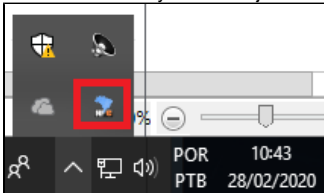


# Cancelamento pendente

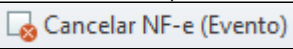
Verifique como proceder quando ao cancelar uma NF-e, ficar com status "Cancelamento pendente"

## Como Resolver:

1. Se o seu certificado for A3 ou token (inserido da máquina) retire-o e coloque-o novamente. Caso não seja, pule para o passo seguinte.
2. Localize o NFeasy na bandeja do windows, clique com o botão direito e em **Forçar envio**.



3. Se não encontrar o ícone do NFeasy, abra o sistema pelo ícone da área de trabalho.
4. No Wshop, selecione a NF-e que está com cancelamento pendente.

5. Clique em 

6. Clique em **Importar retorno**, dessa forma o sistema atualizará o status da NF-e.

**O procedimento acima não resolveu? Siga a próximo passo a passo :**

## Gerando retorno de cancelamento autorizado na SEFAZ

1. Abra o NFeasy, na aba Principal, clique em "**Visualizar Logs / Envio de E-mail**".
2. Escolha a empresa que gerou o xml e clique em "**Confirmar**".
3. No campo '**Filtro por tipo de xml**', escolha a opção '**Envio cancelamento**' (**Evento novo - Evento**).
4. Em "**Data Inicial**" e "**Data Final**", informe o período em que o cancelamento foi gerado, caso não saiba, informe o número da nota ou chave de acesso.
5. Clique em "**Filtrar**".
6. Localize e marque a nota que está sem retorno na coluna Seleccionar do grid, depois clique no botão **Gerar arquivos de retorno**.

O NFeasy verificará se o cancelamento está autorizado na SEFAZ. Caso esteja, serão gerados os arquivos de retorno na pasta que será informada pelo NFeasy.

**Caso não esteja autorizada na SEFAZ, o NFeasy informará que não existem retornos a serem gerados, sendo assim, o xml não foi enviado para a SEFAZ e não se encaixa nos problemas relatados acima. Para estes casos, o suporte da Alterdata deve ser acionado para identificação do problema e ajuste da nota.**

7. Vá ao movimento de estoque do Shop/Ishop, no menu de geração da NF-e, clique em Atualizar status NF-e. O retorno que foi gerado pelo NFeasy atualizará o status na nota que ficou pendente.

★ Para saber como realizar o cancelamento de uma nota [CLIQUE AQUI](#)