



RESOLVER DIRETAMENTE NA WEBAPP DOS PARCEIROS - Caso tenha quaisquer dúvidas, não hesite em enviar-nos uma mensagem através da secção Perfil > Ajuda e recursos



PARA EMERGÊNCIAS / PEDIDOS EM PROGRESSO, CONTACTAR O APOIO AOS PARCEIROS: +351210609770



ENVIE-NOS UMA MENSAGEM ATRAVÉS DA WEBAPP DOS PARCEIROS (PERFIL > AJUDA E RECURSOS) - As respostas serão enviados para o e-mail de Operações do seu estabelecimento, caso não indique um e-mail diferente na sua mensagem.

PROBLEMA

DADOS ADICIONAIS

PEDIDOS EM PROGRESSO



Estado do pedido
(Cancelado / Em progresso)



Pode verificar os pedidos recolhidos / entregues / cancelados e motivos correspondentes na secção RELATÓRIOS > HISTÓRICO. Se um pedido ainda estiver em progresso, vai aparecer em PEDIDOS > ACEITE.

Não tenho um dos produtos listados no pedido



1. Desativar o produto na WebApp dos Parceiros.
2. Telefonar ao cliente e sugerir uma solução alternativa. Se o cliente aceitar, ir ao pedido e EDITAR segundo o acordado. Caso o cliente não aceite, telefone-nos para cancelar o pedido.

Problema com o estafeta



Encontrar o pedido na WebApp dos Parceiros em RELATÓRIOS > HISTÓRICO e carregar em «Denunciar estafeta».

O estafeta está atrasado



Se o pedido aparecer na WebApp dos Parceiros em PEDIDOS > ACEITE, contacte diretamente o estafeta ou telefone-nos. Caso não esteja nos pedidos ACEITES, o pedido foi provavelmente cancelado (confirme-o em RELATÓRIOS > HISTÓRICO).

FATURAÇÃO E PAGAMENTOS



Alterar **dados bancários / de pagamento**



Envie-nos uma mensagem com indicação das alterações necessárias. Quando a recebermos, pediremos um comprovativo do seu banco.

Pedido cancelado, vou receber o pagamento na mesma?



Os pedidos cancelados aparecem na WebApp dos Parceiros em RELATÓRIOS > HISTÓRICO com uma cruz. Clique em qualquer pedido para verificar o motivo do cancelamento e se o pagamento é aplicável.

• Não recebi **uma fatura quinzenal**
• Preciso de uma cópia do **comprovativo de pagamento**



Envie-nos uma mensagem indicando o período de tempo e o mês de pagamento.

Perguntas/**discrepâncias** entre faturas e pedidos



Envie-nos uma mensagem indicando o código do pedido e uma descrição da situação.

Não recebi uma **fatura quinzenal**



Envie-nos uma mensagem indicando o período de tempo e o mês em falta.

REEMBOLSOS



Foi-me cobrado um **reembolso** e não sei porquê



Os pedidos reembolsados aparecem na WebApp dos Parceiros em RELATÓRIOS > HISTÓRICO com o ícone \$. Clique em qualquer pedido para descobrir o motivo do reembolso.

O MEU MENU



Pretendo **adicionar**/editar o nome, descrição, atributos, foto, etc. de um **Produto**



Envie-nos uma mensagem pela WebApp, indicando «Alterações de conteúdos» como motivo de contacto. Recordamos que os preços devem ser editados diretamente na WebApp dos Parceiros.

• **Aceitar** pedidos
• Consultar o meu **histórico de vendas**
• **Fechar** o meu estabelecimento
• **Editar preços do menu / horário de funcionamento**
• **Desativar produtos**
• Editar os **dados de contacto**



Pode realizar todas estas ações diretamente na WebApp dos Parceiros. Aprenda tudo o que há a saber sobre a WebApp [aqui](#). Envie-nos uma mensagem caso surja algum problema ou questão.

• Não me recordo **do meu nome de utilizador e / ou palavra-passe**
• Problemas com o **processo de check-in diário na WebApp**



Telefone-nos para o ajudarmos a aceder à WebApp dos Parceiros após verificação da sua identidade.

Não estou a receber **notificações dos pedidos**



Confirme se fez check-in na WebApp dos Parceiros. Caso o tenha feito e continue a ter o problema, pedimos que nos telefone.

PROBLEMAS COM O DISPOSITIVO



O dispositivo **não liga, não tem som ou está avariado**



Pedimos que nos telefone.

Preciso de **sacos**



Para solicitar sacos, aceda à Glovo Store através da WebApp dos Parceiros em PERFIL > ENCOMENDAR SACOS. Caso tenha algum problema em aceder à Glovo Store, envie-nos uma mensagem.

Como **criar** campanhas promocionais



Para criar uma promoção, dirija-se à secção «Promoções» da WebApp dos Parceiros e siga os passos.

PROMOÇÕES



• Problemas **ao configurar** uma promoção
• Problemas com **uma promoção ativa**



Envie-nos uma mensagem pela WebApp indicando o motivo de contacto «Outro» e descreva o problema.