



SOLUCIÓNALO DIRECTAMENTE EN LA WEBAPP PARA PARTNERS - Si tienes alguna duda, envíanos un mensaje desde la sección Perfil > Ayuda y recursos.



SOLO PARA EMERGENCIAS/ PEDIDOS EN CURSO - LLAMA AL NÚMERO DE ASISTENCIA PARA PARTNERS: **+34930038060**



ENVÍANOS UN MENSAJE DESDE LA WEBAPP PARA PARTNERS (PERFIL > AYUDA Y RECURSOS) - Las respuestas se enviarán al e-mail de operaciones de tu establecimiento, a menos que especifiques otra dirección en tu mensaje.

PROBLEMA

INFORMACIÓN ADICIONAL

**Estado de los pedidos** (cancelados/en curso)



Puedes consultar los pedidos recogidos, entregados y cancelados, así como el motivo de la cancelación, en INFORMES > HISTORIAL. Si un pedido todavía está en curso, se mostrará en PEDIDOS > ACEPTADOS.

**Uno de los productos del pedido no está disponible**



1. Desactiva el producto en la WebApp para Partners.  
2. Llama al cliente para ofrecerle una solución alternativa. Si acepta, ve al pedido y realiza los cambios oportunos. Si el cliente no acepta el cambio, llámanos para cancelar el pedido.

**Problema con el repartidor**



Localiza el pedido en la WebApp para Partners en INFORMES > HISTORIAL y toca «Quejas sobre el repartidor».

**El repartidor va con retraso**



Si el pedido aparece en la WebApp para Partners en PEDIDOS > ACEPTADOS, contacta directamente con el repartidor o llámanos. Si no aparece en ACEPTADOS, es posible que se haya cancelado (ve a INFORMES > HISTORIAL para confirmarlo).

Modificar los **datos bancarios / de pago**



Envíanos un mensaje con los cambios necesarios. Una vez recibido el mensaje, te solicitaremos un comprobante de tu banco.

Pago de pedidos **cancelados**



Los pedidos cancelados se muestran en la WebApp para Partners en INFORMES > HISTORIAL con un icono con forma de cruz. Haz clic en cualquier pedido para ver el motivo de la cancelación y comprobar si se aplica el pago.

- No he recibido mi **pago quincenal**
- Solicitar una copia de la **confirmación de pago**



Envíanos un mensaje en el que se indique el periodo de tiempo y el mes de pago.

Preguntas/**Discrepancias** relacionadas con las facturas y los pedidos



Envíanos un mensaje en el que se indique el código de pedido y se describa la situación.

No he recibido mi **factura quincenal**



Puedes buscar y descargar facturas anteriores en INFORMES > FACTURAS. Si no encuentras la factura que necesitas, envíanos un mensaje en el que se indique el periodo de tiempo y el mes correspondiente.

REEMBOLSOS

Me han cobrado un **reembolso** y no sé por qué



Los pedidos reembolsados se muestran en la WebApp para Partners en INFORMES > HISTORIAL con el símbolo de dólar (\$). Haz clic en un pedido para ver el motivo del reembolso.

Cómo **añadir/editar** el nombre, la descripción, los atributos, la foto, etc. de un **producto**



Envíanos un mensaje desde la WebApp seleccionando el motivo de contacto «Modificaciones del contenido». Recuerda que los precios se deben modificar directamente en la WebApp para Partners.

TU MENÚ

- **Aceptar** pedidos
- Consultar **mi historial de ventas**
- **Cerrar** mi establecimiento
- Editar el **horario de apertura / los precios del menú**
- **Desactivar** productos
- Editar los **datos de contacto**
- He olvidado **mi nombre de usuario y/o contraseña**
- Problemas con el **proceso para confirmar la disponibilidad** en la WebApp



Puedes realizar todas estas acciones directamente en la WebApp para Partners. Encontrarás información detallada sobre la WebApp para Partners [aquí](#). Si tienes alguna duda o problema, envíanos un mensaje.

TU ESTABLECIMIENTO EN GLOVO

- Problemas para recibir **notificaciones de pedidos**



Llámanos: te ayudaremos a acceder a la WebApp para Partners una vez se haya verificado tu identidad.



Asegúrate de que has confirmado tu disponibilidad en la WebApp para Partners. Si lo has hecho y el problema persiste, llámanos.

PROBLEMAS CON EL DISPOSITIVO

El dispositivo **no se enciende, no emite ningún sonido o no funciona**



Llámanos.

Solicitar **bolsas**



Accede a la Glovo Store desde la WebApp para Partners en PERFIL > PEDIR BOLSAS para solicitar bolsas. Si no puedes acceder, envíanos un mensaje.

BOLSAS

Cómo **crear** una promoción



Ve a la sección «Promociones» de la WebApp para Partners y sigue los pasos para crear una promoción.

PROMOCIONES

- Problemas para **crear** una promoción
- Problemas con una **promoción activa**



Envíanos un mensaje a través de la WebApp seleccionando «Otro» como motivo de contacto y explícanos el problema.