



RISOLVI IL PROBLEMA AUTONOMAMENTE DALLA PARTNER WEBAPP - In caso di domande, inviaci un messaggio dalla sezione Profilo > Aiuto e risorse



SOLO IN CASO DI EMERGENZE/PER ORDINI IN CORSO, CONTATTA L'ASSISTENZA PER I PARTNER: **+390238594047**



INVIACI UN MESSAGGIO TRAMITE LA PARTNER WEBAPP (PROFILO > AIUTO E RISORSE) - Le risposte saranno inviate all'indirizzo e-mail del locale, salvo nel caso in cui tu abbia specificato un altro indirizzo nel tuo messaggio.

PROBLEMA

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE



ORDINI IN CORSO

Stato dell'ordine (annullato/in corso)



Puoi controllare gli ordini Ritirati / Consegnati / Annullati e i motivi corrispondenti in REPORT > STORICO. Se un ordine è ancora in corso, apparirà nella pagina ORDINI > ACCETTATI.

Non ho uno dei prodotti elencati nell'ordine



1. Disattiva il prodotto nella Partner WebApp.
2. Chiama il cliente e proponigli una soluzione alternativa. Se accetta, vai nell'ordine e MODIFICALO di conseguenza. Se il cliente non accetta, telefonaci per annullare l'ordine.

Problema con il corriere



Individua l'ordine nella Partner WebApp in REPORT > STORICO e tocca "Segnala corriere".

Il corriere è in ritardo



Se l'ordine appare nella Partner WebApp alla voce ORDINI > ACCETTATI, contatta direttamente il corriere o chiamaci. Se non è alla voce ACCETTATI, probabilmente l'ordine è stato annullato (verificalo andando in REPORT > STORICO).

Modificare i miei **dati bancari / di pagamento**



Inviaci un messaggio indicando le modifiche necessarie. Una volta ricevuto, per apportare le modifiche in sicurezza, ti risponderemo chiedendoti un documento della tua banca.

L'ordine è stato annullato, riceverò comunque il pagamento?



Gli ordini annullati sono indicati nella Partner WebApp alla voce REPORT > STORICO con un'icona a forma di croce. Fai clic su un ordine per verificare il motivo dell'annullamento e se è previsto il pagamento.

• Non ho ricevuto **un pagamento bisettimanale**
• Ho bisogno di una copia della **conferma di pagamento**



Inviaci un messaggio indicando il periodo di tempo e il mese del pagamento.

Domande/**discrepanze** riguardo alla fatturazione e agli ordini



Inviaci un messaggio indicando il codice alfanumerico dell'ordine e specificando la situazione.

Non ho ricevuto una **fattura bisettimanale**



Puoi visualizzare e scaricare le fatture precedenti alla voce REPORT > FATTURE. Se non trovi la fattura che ti serve, inviaci un messaggio indicando il periodo e il mese mancante.

RIMBORSI

Mi è stato addebitato un **rimborso** e non so perché



I rimborsi compaiono nella Partner WebApp alla voce REPORT > STORICO con un'icona a forma di \$. Fai clic su un ordine per conoscere il motivo del rimborso.



IL MIO MENÙ

Voglio **aggiungere/modificare il nome, la descrizione, gli attributi, l'immagine, ecc. di un prodotto**



Inviaci un messaggio dalla WebApp selezionando il motivo del contatto "Modifiche del contenuto". Ti ricordiamo che i prezzi devono essere modificati direttamente dalla Partner WebApp alla sezione PRODOTTI

• **Accettare** gli ordini
• Consultare lo **storico degli ordini**
• **Chiudere** il locale
• **Modificare gli orari di apertura/i prezzi del menù**
• **Disattivare i prodotti**
• Modificare i **recapiti**



Puoi eseguire tutte queste azioni direttamente dalla Partner WebApp. Per ulteriori informazioni sulla Partner WebApp, fai clic **qui**. In caso di problemi o domande, inviaci un messaggio.

IL MIO LOCALE

SU GLOVO

• Non ricordo il **mio nome utente e/o la password**
• Problemi con la **procedura di check-in giornaliero sulla WebApp**



Chiamaci: ti aiuteremo ad accedere alla Partner WebApp dopo aver verificato la tua identità.

Non ricevo le **notifiche relative agli ordini**



Verifica di aver effettuato il check-in sulla Partner WebApp. Se l'hai fatto e il problema persiste, chiamaci.

PROBLEMI CON IL MIO DISPOSITIVO

Il dispositivo **non si accende, l'audio non funziona o è rotto**



Chiamaci.

SACCHETTI

Ho bisogno di **sacchetti**



Accedi al Glovo Store dalla Partner WebApp alla voce PROFILO > ORDINA SACCHETTI per richiedere i sacchetti. Se hai dei problemi con l'accesso, inviaci un messaggio.

Come **configurare** una promozione



Vai alla sezione PROMOZIONI della Partner WebApp e segui i passaggi per creare una promozione. Se non visualizzi la sezione, utilizza la versione desktop da un altro dispositivo.

PROMOZIONI

• Problemi con la configurazione di una promozione
• Problemi con **una promozione attiva**



Inviaci un messaggio dalla WebApp selezionando "Altro" come motivo di contatto e spiegando il problema nel dettaglio.