



ДЛЯ ВИРІШЕННЯ НЕВІДКЛАДНИХ ПИТАНЬ / ПРОБЛЕМ ІЗ ПОТОЧНИМИ ЗАМОВЛЕННЯМИ ЗВ'ЯЖІТЬСЯ ЗІ СЛУЖБОЮ ПІДТРИМКИ ПАРТНЕРІВ: +380 89 320 2206



ВИРІШІТЬ ПРОБЛЕМУ САМОСТІЙНО ЗА ДОПОМОГОЮ ВЕБ-ДОДАТКА ДЛЯ ПАРТНЕРІВ
Якщо у вас є питання, надішліть нам повідомлення в розділі «Профіль»



НАДІШЛІТЬ НАМ ПОВІДОМЛЕННЯ У ВЕБ-ДОДАТКУ ДЛЯ ПАРТНЕРІВ
Будь ласка, вкажіть вашу адресу електронної пошти та номер телефону

ПРОБЛЕМА

ЩО РОБИТИ



Поточні замовлення

Статус замовлення (скасоване/поточне)



Кожне замовлення, яке було скасовано, можна переглянути в розділі «Історія» (також там можна побачити причину скасування). Якщо замовлення ще виконується, його можна переглянути в розділі «Прийняті».

Проблема з кур'єром



Знайдіть замовлення у веб-додатку та натисніть «Поскаржитися на кур'єра».

У нас немає одного з продуктів, перелічених у замовленні



1. Деактивуйте продукт у веб-додатку.
2. Зателефонуйте клієнту та запропонуйте йому альтернативу.
Якщо він відмовиться, видаліть продукт із замовлення. Якщо у Вас виникла проблема, зателефонуйте нам, щоб скасувати весь заказ.

Кур'єр затримується



Зв'яжіться з кур'єром напряму або зателефонуйте нам, щоб підтвердити, що він вже в дорозі.

Я хочу додати/змінити назву, опис, атрибути, зображення продукту



У темі повідомлення вкажіть наступне: «Зміна контенту».

- Прийняття замовлень
- Перегляд історії продажів
- Зачинення закладу
- Редагування графіка роботи / цін
- Деактивація продуктів
- Редагування контактних даних



Якщо ви спробували вирішити проблему самостійно, але після цього у вас залишилися питання, надішліть нам повідомлення в розділі «Профіль».

Я хочу змінити ціну продукту



Відредагувати ціни можна в розділі «Продукти» у веб-додатку для партнерів.

Я не пам'ятаю своє ім'я користувача або пароль



Зателефонуйте нам: ми підтвердимо вашу особу та допоможемо вам

Зміна банківських реквізитів



Зв'яжіться з нами та вкажіть, які дані необхідно змінити

Замовлення було скасовано. Чи отримаю я оплату?



Скасовані замовлення можна переглянути в розділі «Історія» у веб-додатку
а. Якщо ціна перевищує 0 євро, ви отримаєте оплату.
б. Натисніть на замовлення, щоб дізнатися причину.

Інвойси й оплата

Мені не вдається знайти платіж, який здійснюється кожні 2 тижні



Переконайтеся, що пройшло щонайменше 3 робочі дні та що ви сплатили комісію за останній платіжний період. Перевіривши це, напишіть нам і вкажіть проміжок часу та місяць платежу.

Питання/невідповідності в інвойсах і замовленнях



Додайте коментар до замовлення у вашому інструменті Partner Finance за посиланням <https://glovo-partner.digitize.ee/>

Я не отримав інвойс, що виставляється кожні 2 тижні



Всі ваші інвойси зберігаються на сторінці інструмента Partner Finance за посиланням <https://glovo-partner.digitize.ee/>

Відшкодування

З мене списано кошти за відшкодування користувачу, у чому я не знаю чому



Відкрийте розділ «Історія» у веб-додатку і скористайтеся фільтром «Повернення коштів». Натиснувши на замовлення, ви можете дізнатися причину.