



**РЕШИТЕ ПРОБЛЕМУ САМОСТОЯТЕЛЬНО В ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИИ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ** - Если у вас есть вопросы, отправьте нам сообщение (для этого нужно зайти в раздел Профиль > Помощь и ресурсы).



Позвоните в службу поддержки для партнеров для решения неотложных вопросов / проблем с текущими заказами: **+77077001140**



ОТПРАВЬТЕ НАМ СООБЩЕНИЕ ИЗ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ (ПРОФИЛЬ > ПОМОЩЬ И РЕСУРСЫ). Все ответные сообщения будут направляться по электронному адресу вашего контактного лица по вопросам операционной деятельности. Вы также получите ответ на другой электронный адрес (для этого укажите его в своем сообщении).

**ПРОБЛЕМА**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

**ТЕКУЩИЕ ЗАКАЗЫ**

**Статус заказа**  
(Отменен/Текущий)



Просмотреть Полученные/Доставленные/Отмененные заказы (включая информацию о соответствующей причине) можно в разделе ОТЧЕТЫ > ИСТОРИЯ. Все текущие заказы отображаются в разделе ЗАКАЗЫ > ПРИНЯТЫЕ.

У меня отсутствует один из заказанных продуктов



1. Деактивируйте продукт в веб-приложении для партнеров.  
2. Позвоните клиенту и предложите ему альтернативу.  
Если клиент не согласен на предложенную альтернативу, позвоните нам, и мы отменим заказ.

Проблема с курьером



Найдите заказ в веб-приложении для партнеров (ОТЧЕТЫ > ИСТОРИЯ) и нажмите “Пожаловаться на курьера”.

Курьер опаздывает



Если заказ находится в разделе ЗАКАЗЫ > ПРИНЯТЫЕ веб-приложения для партнеров, свяжитесь напрямую с курьером или позвоните нам. Если в разделе “ПРИНЯТЫЕ” заказа нет, он, вероятно, был отменен (убедиться в этом можно, просмотрев ОТЧЕТЫ > ИСТОРИЯ).

**СЧЕТА И ПЛАТЕЖИ**

Изменить мои банковские/ платежные реквизиты



Отправьте нам сообщение с указанием изменений, которые нужно внести. В ответном сообщении мы запросим документ-подтверждение, выданный Вашим банком.

Заказ отменен. Я получу оплату?



Отмененные заказы в веб-приложении для партнеров (ОТЧЕТЫ > ИСТОРИЯ) помечены значком с изображением крестика. Нажав на любой заказ, можно увидеть причину отмены и сумму возвращенной оплаты (если применимо).

- Я не получил платеж, который производится **каждые 2 недели**
- Мне нужна копия **документа, подтверждающего оплату**



Отправьте нам сообщение и укажите временной период и месяц.

Вопросы/несоответствия в инвойсах и заказах



Отправьте нам сообщение — укажите код заказа и опишите ситуацию.

Я не получил инвойс, который выставляется **каждые 2 недели**



Отправьте нам сообщение и укажите временной период и месяц.

**ВОЗВРАЩЕНИЕ ДЕНЕГ**

С меня списали деньги за возврат, и я не знаю почему



Заказы, по которым было выполнено возвращение денег, в веб-приложении для партнеров (ОТЧЕТЫ > ИСТОРИЯ) помечены значком \$. Нажав на любой из заказов, вы сможете увидеть причину возвращения.

**МОЕ МЕНЮ**

Я хочу **добавить**/изменить название, описание, атрибуты, изображение **продукта**.



Отправьте нам сообщение из веб-приложения для партнеров, указав в качестве причины обращения “Изменения в контенте”. Напоминаем, что вы можете самостоятельно редактировать цены в веб-приложении для партнеров.

**МОЕ ЗАВЕДЕНИЕ НА ПЛАТФОРМЕ GLOVO**

- Прием заказов
- Просмотр **истории продаж**
- **Закрытие** заведения
- Редактирование **графика работы / цен в меню**
- **Деактивация продуктов**
- Редактирование **контактных данных**



Все эти действия можно самостоятельно выполнять в веб-приложении для партнеров. Подробные инструкции по использованию веб-приложения для партнеров см. [здесь](#). Если у вас возникнет проблема или появятся вопросы, отправьте нам сообщение.

- Я не помню свое **имя пользователя и (или) пароль**
- Проблемы с **процессом выполнения чек-ина, выполняемого в веб-приложении для партнеров**



После подтверждения своей личности вы можете позвонить нам, чтобы получить помощь в получении доступа к веб-приложению для партнеров.

Я не получаю **оповещения о заказах**



Пожалуйста, убедитесь что вы выполнили чек-ин. Если эта процедура выполнена и проблема не решена, позвоните нам.

**ПРОБЛЕМЫ С УСТРОЙСТВОМ**

Устройство не включается, не издает звуковые сигналы или **поломано**



Пожалуйста, позвоните нам.

**ПАКЕТЫ**

Мне нужны **пакеты**



Отправьте нам сообщение из веб-приложения для партнеров, указав в качестве причины обращения “Другое”.

**ПРОМОАКЦИИ**

Как **настроить** промоакцию?



Откройте раздел “Промоакции” в веб-приложении для партнеров и следуйте инструкциям по созданию промоакции.

- Проблемы с **настройкой** промоакции
- Проблемы с **активной промоакцией**



Отправьте нам сообщение из веб-приложения для партнеров, указав в качестве причины обращения “Другое” и предоставив информацию о проблеме.