



APPELEZ L'ASSISTANCE AUX PARTENAIRES UNIQUEMENT POUR LES URGENCES/LES COMMANDES EN COURS :
+212520430012



RÉSOLVEZ LE PROBLÈME VOUS-MÊME DANS L'INTERFACE PARTENAIRE - En cas de question, envoyez-nous un message dans la section Compte > Aide et ressources



ENVOYEZ-NOUS UN MESSAGE DANS L'INTERFACE PARTENAIRE (COMPTE > AIDE ET RESSOURCES) - Les réponses seront envoyées à l'e-mail du contact opérations sauf si vous en précisez un autre dans votre message.

PROBLÈME

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

COMMANDES EN COURS



Statut de la commande
(Annulée/En cours)



Vous pouvez consulter la liste des commandes Collectées/Livrées/Annulées, ainsi que les motifs d'annulation, dans RAPPORTS > HISTORIQUE. Si une commande est toujours en cours, elle apparaît dans COMMANDES > ACCEPTÉES.

Un produit de la commande est épuisé



1. Désactivez le produit dans l'interface partenaire.
2. Appelez le client et proposez une solution alternative. Si le client n'accepte pas la solution, appelez-nous pour annuler la commande.

Problème avec le coursier



Trouvez la commande dans l'interface partenaire dans RAPPORTS > HISTORIQUE et touchez « Signaler le coursier ».

Le coursier est en retard



Si la commande se trouve dans l'interface partenaire dans COMMANDES > ACCEPTÉES, contactez directement le coursier ou appelez-nous. Si la commande n'est pas dans la section ACCEPTÉES, elle a probablement été annulée. Pour vous en assurer, allez dans RAPPORTS > HISTORIQUE.

Modifier mes **coordonnées bancaires/informations de paiement**



Envoyez-nous un message en nous indiquant les modifications à effectuer. Quand nous le recevrons, nous vous demanderons en retour un justificatif émis par votre banque.

La commande a été annulée.
Vais-je quand même être payé ?



Les commandes annulées sont marquées d'une croix dans l'interface partenaire dans RAPPORTS > HISTORIQUE. Sélectionnez une commande pour voir la raison de l'annulation et s'il y a eu un paiement.

- Je n'ai pas reçu mon **paiement bihebdomadaire**
- J'ai besoin d'une copie de la **confirmation de paiement**



Envoyez-nous un message en précisant la période et le mois du paiement.

Questions/**incohérences** sur les factures et les commandes



Envoyez-nous un message en précisant le code de commande et en expliquant la situation.

Je n'ai pas reçu ma **facture bihebdomadaire**



Envoyez-nous un message en précisant la période et le mois manquant.

REMBOURSEMENTS



On m'a facturé un **remboursement** et je ne sais pas pourquoi



Les commandes remboursées sont indiquées par une icône \$ dans l'interface partenaire dans RAPPORTS > HISTORIQUE. Sélectionnez une commande pour voir la raison du remboursement.

MON MENU



Je veux **ajouter**/modifier le nom, la description, les attributs, l'image, etc. d'un **produit**



Envoyez-nous un message dans l'interface en sélectionnant l'option « Modifications du contenu ». Vous pouvez modifier directement les prix dans l'interface partenaire.

MON ÉTABLISSEMENT SUR GLOVO



- **Accepter** les commandes
- Consulter l'**historique des ventes**
- **Fermer** mon établissement
- Modifier les **heures d'ouverture/les prix du menu**
- **Désactiver des produits**
- Modifier les **coordonnées**



Vous pouvez effectuer toutes ces actions directement dans l'interface partenaire. Pour en savoir plus sur l'interface partenaire, rendez-vous ici. En cas de question ou de problème, envoyez-nous un message.

- J'ai oublié mon **nom d'utilisateur et/ou mon mot de passe**
- Problèmes avec le **processus de pointage** quotidien dans l'interface



Appelez-nous : nous vous aiderons à accéder à l'interface partenaire une fois votre identité vérifiée.

Je n'ai pas reçu de **notification de commandes**



Vérifiez que vous avez pointé dans l'interface partenaire. Si vous l'avez fait et que le problème persiste, appelez-nous.

PROBLÈMES AVEC MON APPAREIL



L'appareil ne s'allume pas, n'a pas de son ou **est cassé**



Merci de nous appeler.

J'ai besoin de **sacs**



Envoyez-nous un message dans l'interface en sélectionnant l'option « Autre »

Comment **créer** une promotion



Rendez-vous dans la section Promotions de l'interface partenaire et suivez les étapes indiquées pour créer une promotion.

- Problèmes pour **configurer** une promotion
- Problèmes avec une **promotion active**



Envoyez-nous un message dans l'interface en sélectionnant l'option « Autre » et expliquez le problème.

PROMOTIONS

