



CONTACTAȚI ASISTENȚĂ PARTENERI PENTRU URGENȚE/COMENZI ÎN CURS: +37322903830



REZOLVAȚI-O SINGUR DIN PARTNER WEBAPP
Dacă aveți orice întrebări, trimiteți-ne un mesaj din secțiunea Profil



SCRIEȚI-NE UN MESAJ DIN PARTNER WEBAPP (secțiunea „Profil”)
Vă rugăm, furnizați-vă emailul și numărul de telefon SAU trimițând un email către partners@glovoapp.com

PROBLEMĂ

CE SĂ FACEȚI



Stare comandă (anulată/în curs)



- Dacă a fost anulată, ar trebui să fie în secțiunea „Istoric” (aici puteți găsi motivul).
- Dacă este încă în curs, ar trebui să fie în secțiunea „Acceptat”.

Problemă cu curierul



Localizați comanda în WebApp și atingeți „Raportați curierul”.

Nu am unul dintre produsele listate în comandă



1 - Dezactivați produsul în WebApp.
2 - Apelați clientul și oferiți-i o soluție alternativă.
Dacă nu acceptă, eliminați produsul din comandă.
Dacă întâmpinați probleme, apelați-ne pentru a anula întreaga comandă.

Curierul este în întârziere



Contactați-l direct sau apelați-ne pentru a confirma că este pe drum.



Vreau să adaug/editez numele, descrierea, attributele, imaginea etc. pentru un Produs



Indicați următoarele ca subiect: „Modificare conținut”.

- Acceptarea comenzilor
- Răsfoidarea istoricului vânzărilor dvs.
- Închiderea magazinului meu
- Editarea programului de lucru/prețurilor
- Dezactivarea produselor
- Editarea detaliilor de contact



Dacă aveți orice întrebări după ce ați încercat să o rezolvați singur, vă rugăm să ne trimiteți un mesaj din secțiunea Profil.

Vreau să editez prețul unui produs



Editați prețul produsului în secțiunea Produse a Partner WebApp.

Nu îmi amintesc numele de utilizator și/sau parola



Apelați-ne: vă vom ajuta după verificarea identității dvs.

Modificarea detaliilor bancare



Contactați-ne indicând datele de actualizat.



Dispozitivul nu pornește, nu are sunet sau este defect



Apelați-ne sau trimiteți-ne un mesaj din WebApp din alt dispozitiv (<https://partners.glovoapp.com>).



Comandă anulată, voi mai fi plătit?



Veți găsi comenzile anulate în secțiunea „Istoric” din WebApp.
a. Dacă prețul e mai mare de 0 €, veți fi totuși plătit.
b. Dacă atingeți comanda, veți vedea motivul.

Nu găsesc o plată bisăptămânală



Contactați-ne indicând perioada și luna plății.

Întrebări/diferențe în legătură cu facturarea și comenzile



Contactați-ne indicând codul comenzii și specificând situația.

Nu am primit o factură bisăptămânală



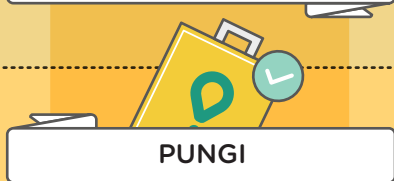
Contactați-ne indicând perioada și luna plății.



Mi-a fost percepută o rambursare și nu știu de ce



Mergeți la secțiunea „Istoric” din WebApp și filtrați după „Rambursare”.
Atingeți comanda pentru a vedea motivul.



Am nevoie de puncte



Atingeți „Cere mai multe puncte” în secțiunea „Profil” din WebApp și accesați GlovoStore pentru a face cererea. Comunicați-ne prin WebApp dacă aveți probleme la accesarea Glovo Store.