



СВЯЖИТЕСЬ СО СЛУЖБой ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ ДЛЯ РЕШЕНИЯ НЕОТЛОЖНЫХ ВОПРОСОВ/ПРОБЛЕМ СТЕКУЩИМИ ЗАКАЗАМИ: +996312962661



РЕШИТЕ ПРОБЛЕМУ САМОСТОЯТЕЛЬНО В ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИИ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ - Если у вас есть вопросы, отправьте нам сообщение в разделе «Профиль».



НАПИШИТЕ НАМ СООБЩЕНИЕ В ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИИ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ (раздел «Профиль»)

- Пожалуйста, укажите адрес электронной почты и номер телефона

ПРОБЛЕМА

ЧТО ДЕЛАТЬ



Текущие заказы

Статус заказа (отменен/текущий)



Если заказ был отменен, он будет перемещен в раздел «История» (вы сможете ознакомиться там с причиной). Если заказ все еще выполняется, он находится в разделе «Принятые».

Проблема с курьером



Найдите заказ в веб-приложении и нажмите «Пожаловаться на курьера».

У меня отсутствует один из заказанных продуктов



1 - Деактивируйте продукт в веб-приложении.
2 - Позвоните клиенту и предложите ему альтернативу.
Если клиент откажется, удалите продукт из заказа. Если Вы столкнулись с проблемой, позвоните нам, чтобы отменить весь заказ.

Курьер опаздывает



Свяжитесь напрямую или позвоните нам, чтобы убедиться, что курьер едет в заведение.

Мое меню

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



В теме укажите следующее: «Изменение контента».

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

Мой магазин Glovo

Я хочу изменить цену одного из продуктов



Отредактировать цену можно самостоятельно в разделе «Продукты» веб-приложения для партнеров.

Я не помню свое имя пользователя и (или) пароль



Позвоните нам: мы проверим вашу личность и поможем вам.

Изменение банковских реквизитов



Свяжитесь с нами и укажите, какие данные необходимо обновить.

Проблемы с устройством

Устройство не включается, не издает звуковые сигналы или сломано



Позвоните нам или отправьте сообщение в веб-приложении с другого устройства (<https://partners.glovoapp.com>).

Заказ отменен. Я получу оплату?



С отмененными заказами можно ознакомиться в разделе «История» в веб-приложении.
а. Если стоимость выше 0 евро, вы получите оплату.
б. Нажмите на заказ, чтобы ознакомиться с причиной.

Я не могу найти платеж, который осуществляется каждые 2 недели



Свяжитесь с нами и укажите временной период и месяца.

Инвойсы и платежи

Вопросы/несоответствия в инвойсах и заказах



Свяжитесь с нами — укажите код заказа и опишите ситуацию.

Я не получил инвойс, который выставляется каждые 2 недели



Свяжитесь с нами и укажите временной период и месяца.

Деньги возвращены клиенту

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



Откройте раздел «История» в веб-приложении и используйте фильтр «Возвращение денег». Нажмите на заказ, чтобы ознакомиться с причиной.

Пакеты

Мне нужны пакеты



Свяжитесь с нами в веб-приложении (раздел «Профиль») и разместите запрос на пакеты.