

Neste tutorial explicaremos alguns erros que podem acontecer durante uma compra em sua loja e o que é necessário fazer para corrigi-los.

?? Dica: Se ainda não possui nenhuma opção de frete ou está com dificuldade de escolher uma das opções disponíveis na plataforma, consulte o nosso tutorial abaixo.

# Acabei de configurar uma nova forma de frete, devo fazer algum teste?

Sim! Sempre que você configurar uma nova forma de entrega na sua loja, recomendamos que realize alguns testes de usabilidade para garantir que está tudo funcionando perfeitamente.

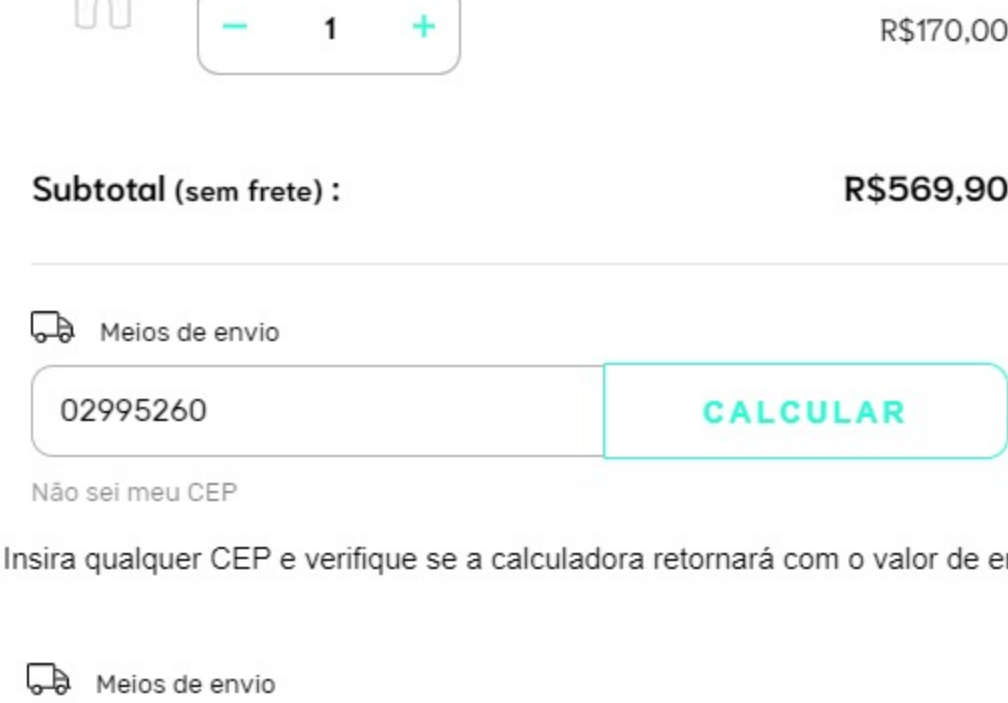
Abaixo explicamos os locais que você poderá fazer esses testes:

?? Teste na página do produto e carrinho de compra

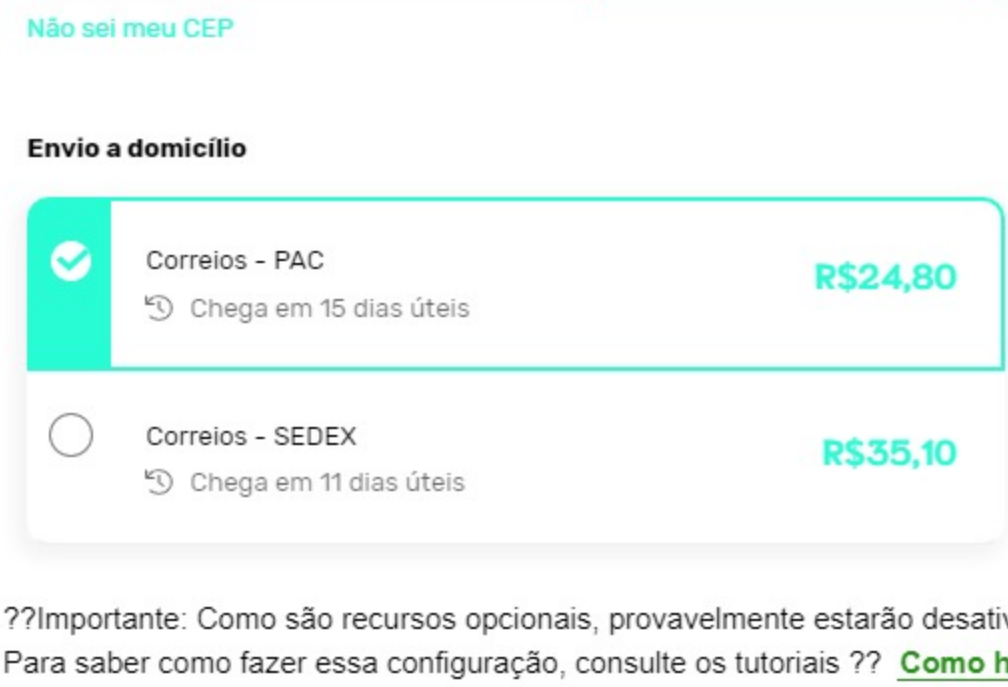
Se irá oferecer a possibilidade do seu cliente consultar o valor de envio através da página do produto.



Ou no Carrinho de compra:



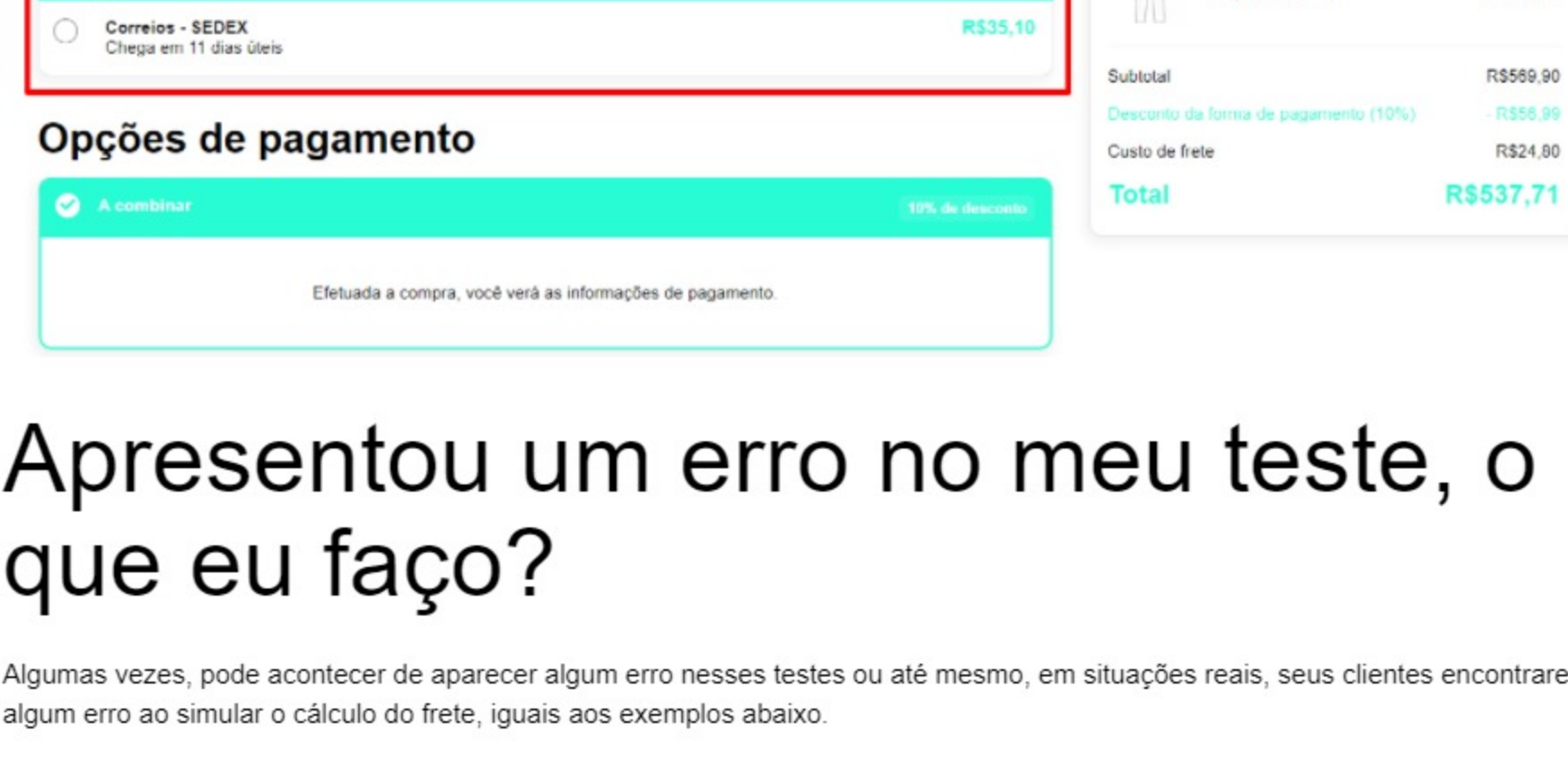
Insira qualquer CEP e verifique se a calculadora retornará com o valor de envio, igual o exemplo abaixo.



??Importante: Como são recursos opcionais, provavelmente estarão desativadas, podendo ser habilitar e desabilitar quando quiser. Para saber como fazer essa configuração, consulte os tutoriais ?? [Como habilitar o cálculo de frete no carrinho de compras?](#) e o ?? [Como habilitar o cálculo de frete na página do produto?](#).

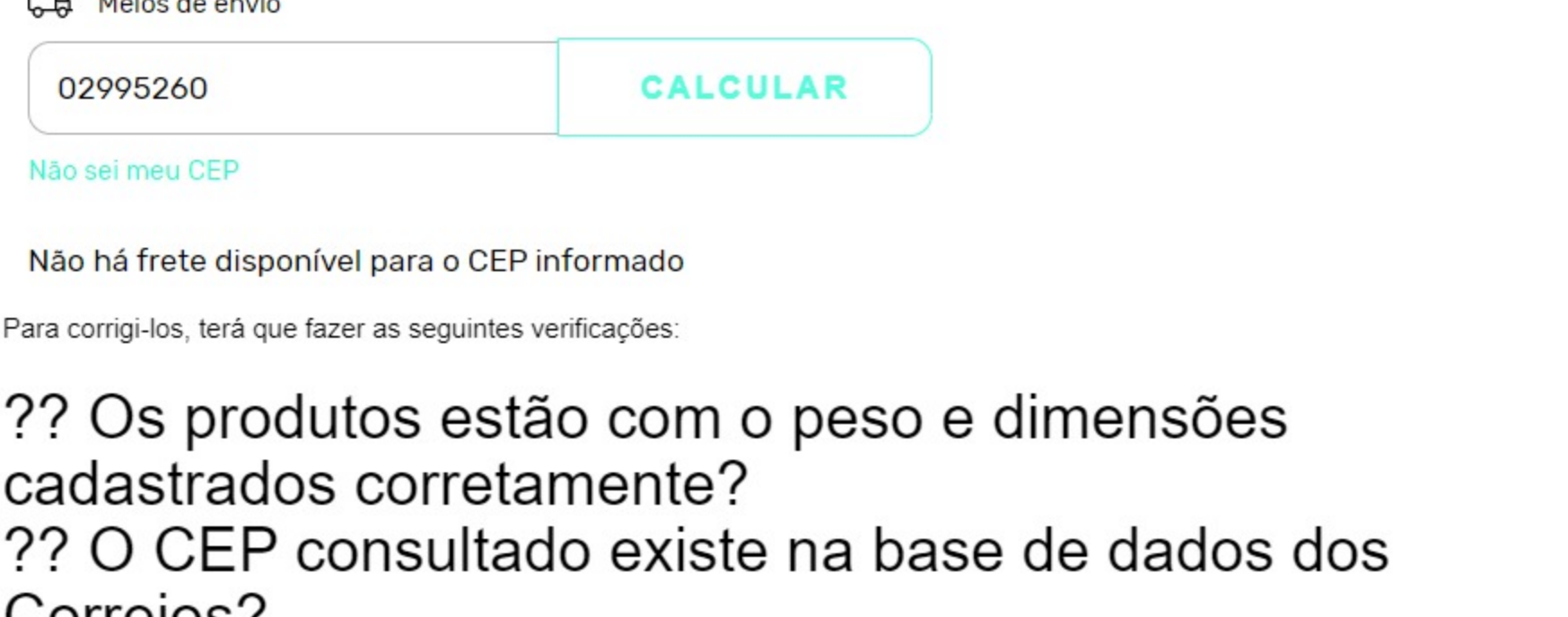
?? Teste na página de checkout (finalização)

Este teste só será possível ser feito na página de finalização da loja (checkout). Para isso, basta inserir um item no carrinho e prosseguir com ele até a etapa de finalização, preencha com os dados (e-mail, nome, endereço, CPF/CNPJ) e na aba "Frete e Pagamento", verá que as opções de envio disponíveis na sua loja irão aparecer.



# Apresentou um erro no meu teste, o que eu faço?

Algumas vezes, pode acontecer de aparecer algum erro nesses testes ou até mesmo, em situações reais, seus clientes encontrarem algum erro ao simular o cálculo do frete, iguais aos exemplos abaixo.



Para corrigi-los, terá que fazer as seguintes verificações:

?? Os produtos estão com o peso e dimensões cadastrados corretamente?

?? O CEP consultado existe na base de dados dos Correios?

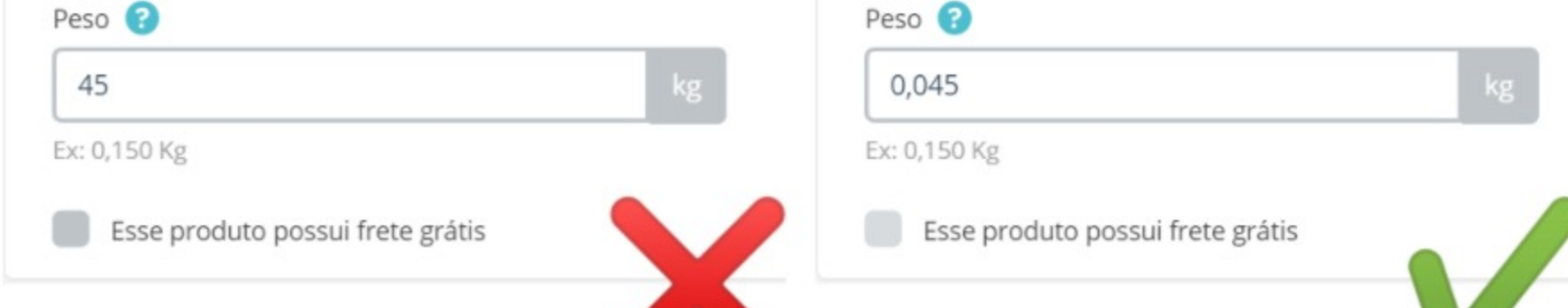
?? O serviço de entrega está disponível?

Conferindo e corrigindo de acordo com as orientações abaixo, a calculadora de frete voltará a funcionar normalmente.

# Peso do produto cadastrado incorretamente

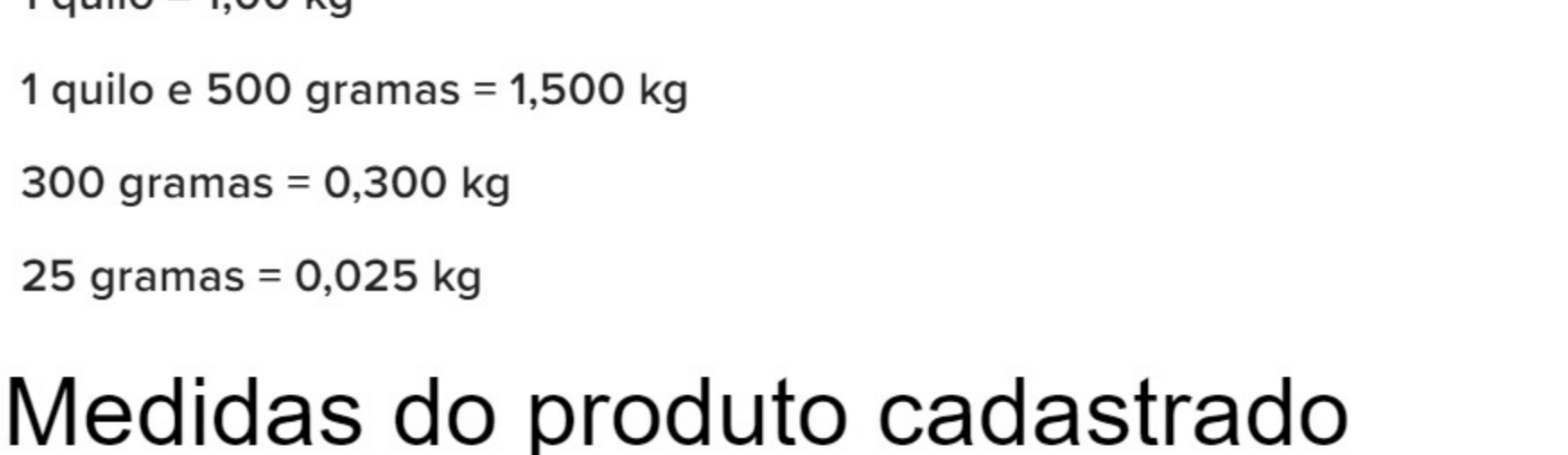
Ao cadastrar um produto, é importante inserir o peso para que o cálculo do frete funcione. Principalmente em produtos que pesam menos que 1 kg, que normalmente tendem a apresentar alguns erros que geram uma confusão ao cadastrar o peso em gramas.

No exemplo abaixo, uma loja vende uma Camiseta Básica que pesa 45g. Neste caso, o campo deve ser preenchido com o valor 0,045. Ao cadastrar o produto, este empreendedor colocou o valor 45 no campo. Desta forma, a plataforma entendeu que o produto pesa 45Kg.



Por este motivo recomendamos que, como primeiro passo para investigar o erro, verifique como o peso está cadastrado e se é necessário corrigir.

Basta alterar os valores para o número correto, salvar as alterações e realizar novos testes.



?? Importante: se tiver alguma dúvida de como cadastrar o peso, siga os exemplos abaixo:

1 quilo = 1,00 kg

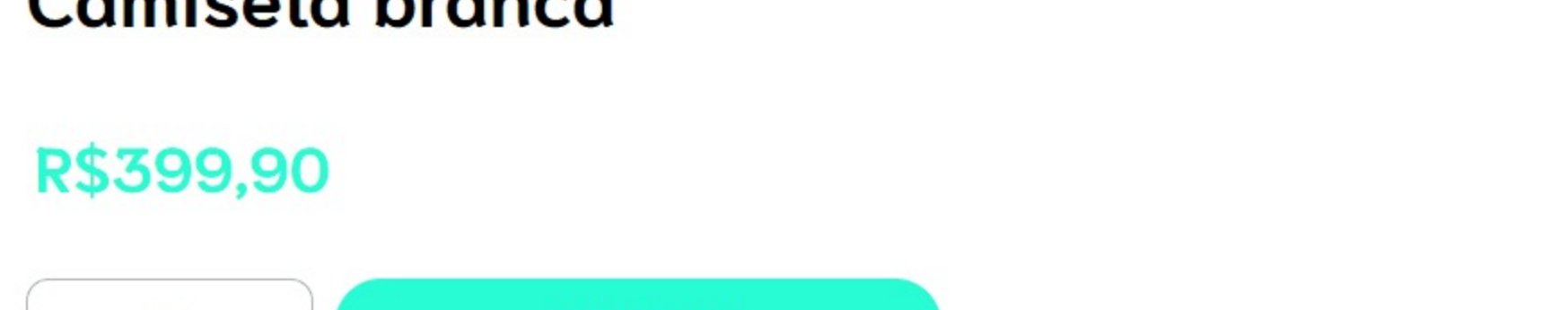
1 quilo e 500 gramas = 1,500 kg

300 gramas = 0,300 kg

25 gramas = 0,025 kg

# Medidas do produto cadastrado incorretamente

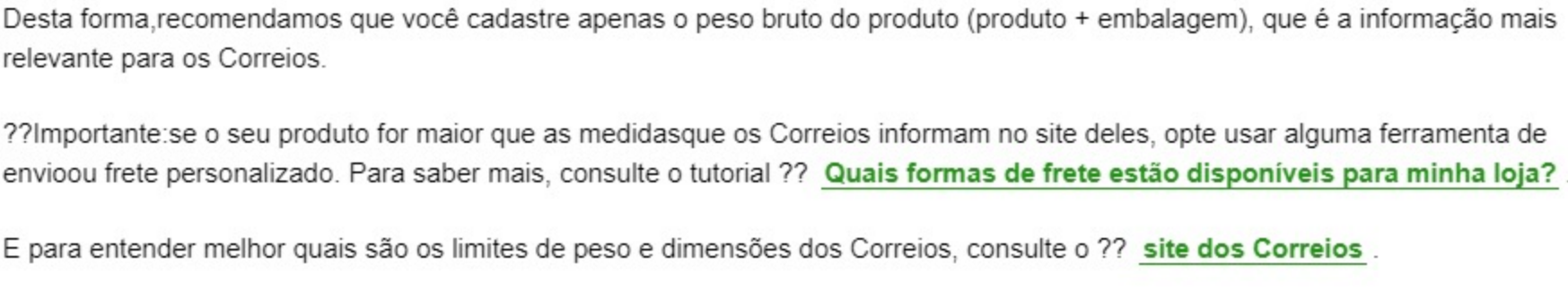
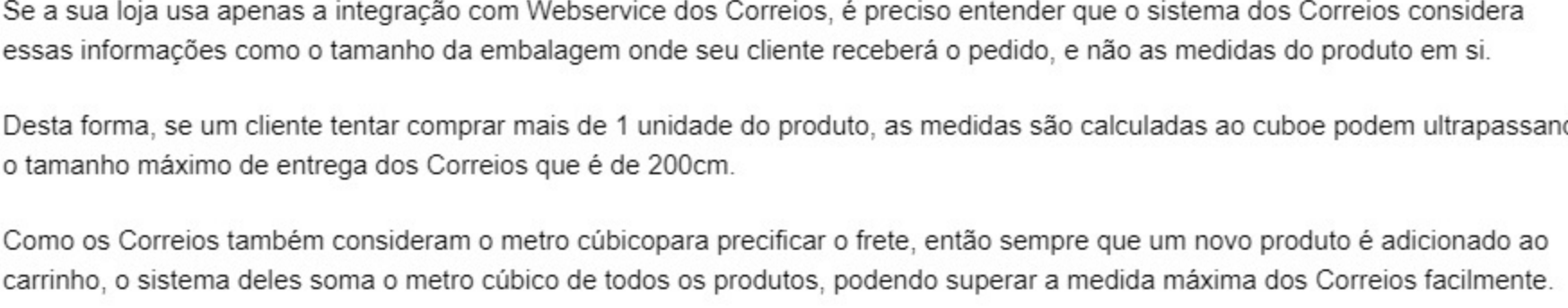
Quando cadastrar um produto, além do peso, também é necessário cadastrar as dimensões (Comprimento x Largura x Altura).



?? Para ferramentas de envio da Loja de Aplicativos

Se você optou por usar alguma ferramenta de envio da ?? [Loja de Aplicativos](#) (Melhor Envio, Frenet, Manda Bem, Loggi, ASAP Log e Kangu), a calculadora só irá funcionar se os produtos possuírem dimensões cadastradas, caso contrário, apresentará a seguinte mensagem: "Não há frete disponível para o CEP informado".

# Camiseta branca



Para testes casos, recomendamos que cadastre as dimensões em todos os produtos e depois faça novamente um teste para confirmar se o erro ainda continua.

?? Para integração Webservice dos Correios

Se a sua loja usa apenas a integração com Webservice dos Correios, é preciso entender que o sistema dos Correios considera essas informações como o tamanho da embalagem onde seu cliente receberá o pedido, e não as medidas do produto em si.

Desta forma, se um cliente tentar comprar mais de 1 unidade do produto, as medidas são calculadas ao cubo e podem ultrapassando o tamanho máximo de entrega dos Correios que é de 200cm.

Como os Correios também consideram o metro cúbico para precificar o frete, então sempre que um novo produto é adicionado ao carrinho, o sistema deles soma o metro cúbico de todos os produtos, podendo superar a medida máxima dos Correios facilmente.

Desta forma, recomendamos que você cadastre apenas o peso bruto do produto (produto + embalagem), que é a informação mais relevante para os Correios.

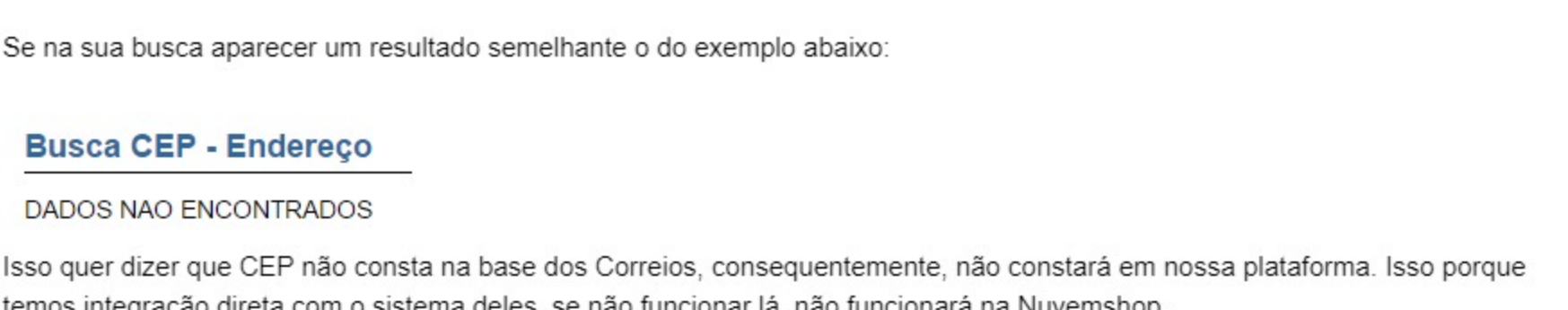
??Importante: se o seu produto for maior que as medidas que os Correios informam no site deles, opte usar alguma ferramenta de envio de frete personalizado. Para saber mais, consulte o tutorial ?? [Quais formas de frete estão disponíveis para minha loja?](#).

E para entender melhor quais são os limites de peso e dimensões dos Correios, consulte o ?? [site dos Correios](#).

Se ainda tiver alguma dúvida de como funciona o cálculo do frete e quiser saber como cadastrar o peso e dimensões dos produtos, consulte o nosso tutorial abaixo.

# CEP não cadastrado na base dos Correios

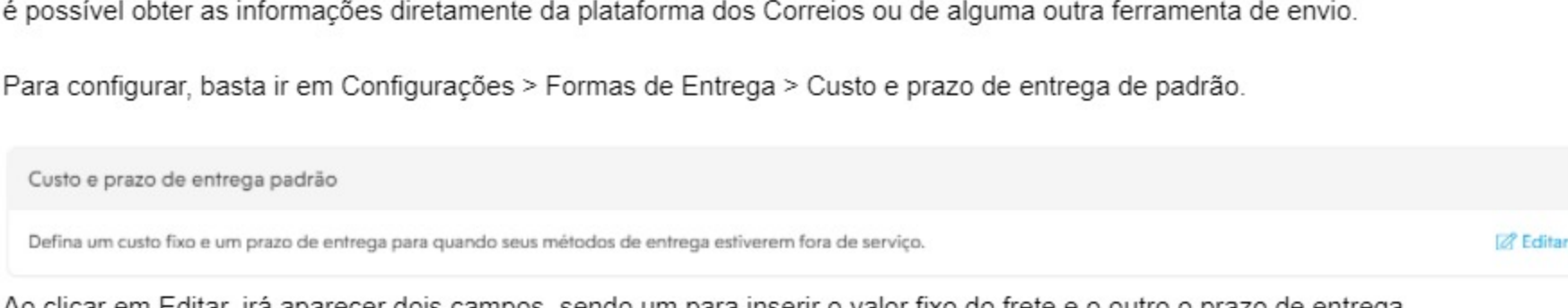
Esse é um erro raro, mas possível de acontecer. Caso o comprador resida em algum lugar onde os Correios não entregam, a base de cadastro dos Correios ainda não atualizou o novo logradouro e o cliente digitou algum número errado, não será possível calcular o frete e aparecerá a seguinte mensagem de erro "Não conseguimos encontrar esse CEP. Está bem escrito?".



Bem provável que o cliente entre em contato reportando o erro. Para estes casos recomendamos que você consulte o CEP através do ?? [Busca CEP](#) no site dos Correios.



Se na sua busca aparecer um resultado semelhante o do exemplo abaixo:



Isso quer dizer que CEP não consta na base dos Correios, consequentemente, não constará em nossa plataforma. Isso porque temos integração direta com o sistema deles, se não funcionar lá, não funcionará na Nuvemshop.

?? Importante: em alguns endereços, a prefeitura costuma atualizar o CEP, por conta de mudanças no Plano Diretor, por exemplo. Se identificar que a causa do erro foi devido a mudança, o comprador precisará considerar o novo CEP para fazer a compra.

# Correios ou alguma ferramenta de envio indisponível

Como toda plataforma, é possível que aconteça dos Correios ou alguma ferramenta de envio ficar indisponível e apresentar instabilidades durante a consulta do cálculo de frete na loja.

Se estes sistemas estiverem fora do ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique sem vender, temos uma funcionalidade que te permite habilitar o frete backup de valor fixo, que é apresentado na loja quando não é possível obter as informações diretamente da plataforma dos Correios ou de alguma outra ferramenta de envio.

Para configurar, basta ir em Configurações > Formas de Entrega > Custo e prazo de entrega de padrão.



É só fazer as alterações e salvar para que fique gravado.

Quando alguma ferramenta ficar fora do ar e o seu cliente tentar consultar o cálculo de envio de um produto, são essas informações que aparecerão na calculadora da loja.

??Importante: Apesar do frete backup ser ativado para qualquer opção de envio disponível na plataforma, atualmente a única ferramenta que apresenta algum tipo de instabilidade é a integração com o Webservice dos Correios. Por este motivo temos um tutorial que explica com detalhes o que acontece quando os Correios estão fora do ar. Para saber mais, clique no botão abaixo.

E se identificar algum erro no cálculo do frete através de alguma ferramenta de envio, recomendamos que entre em contato diretamente com o Parceiro para obter mais detalhes do que deve ser feito.

Material da Nuvem Shop