

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 dúvida 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.

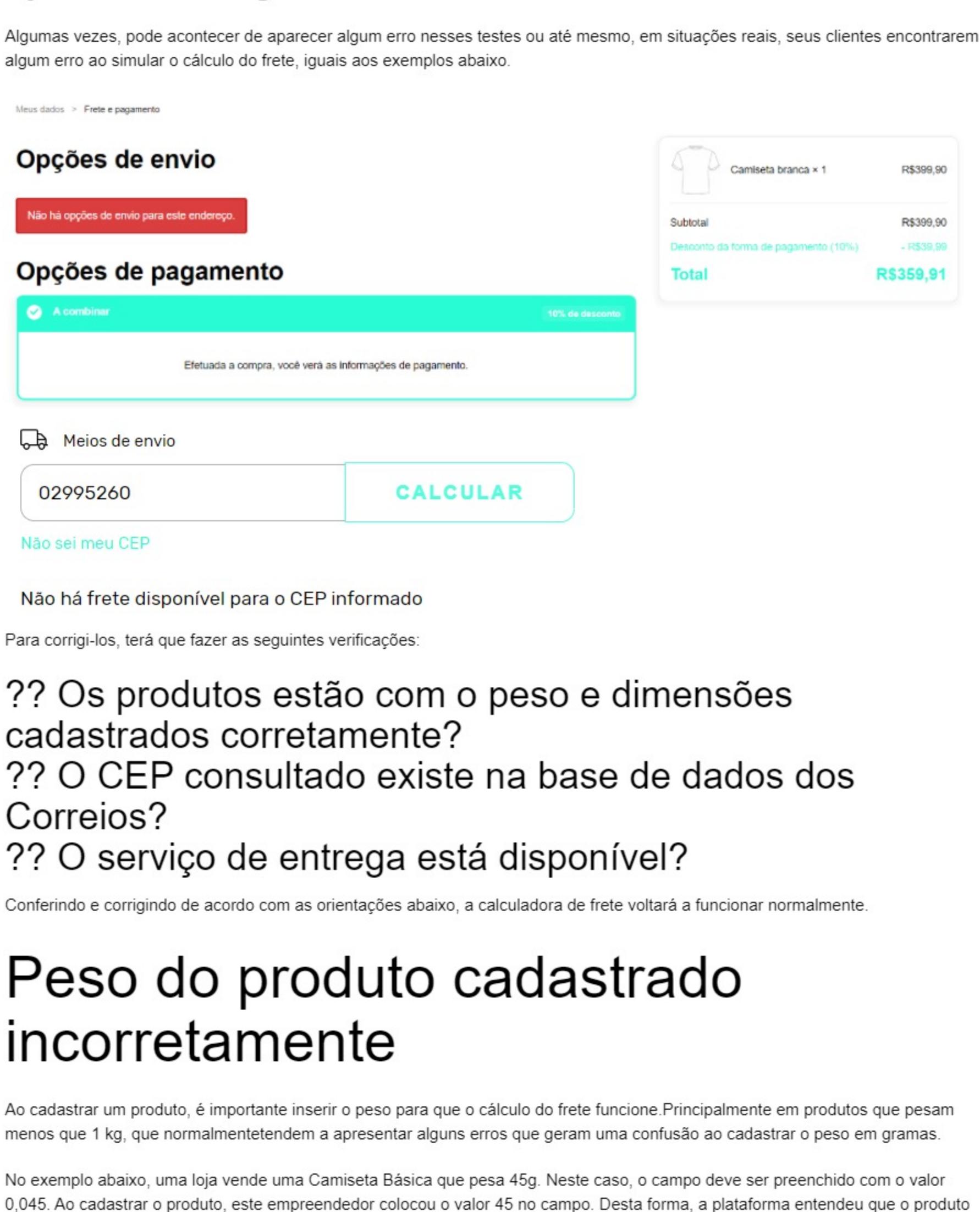
Abaixo explicamos os locais que você poderá fazer esses testes:

?? Teste na página do produto e carrinho de compra

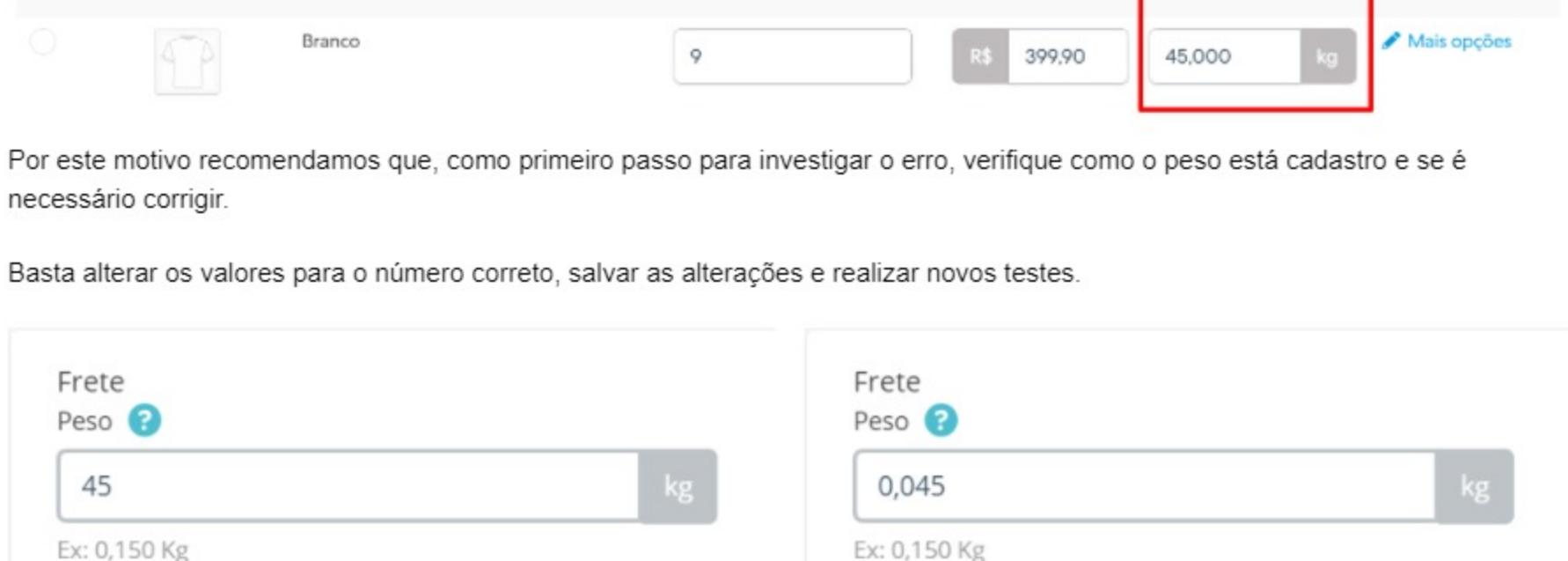
Se irá oferecer a possibilidade do seu cliente consultar o valor de envio através da página do produto.



Ou no Carrinho de compra:



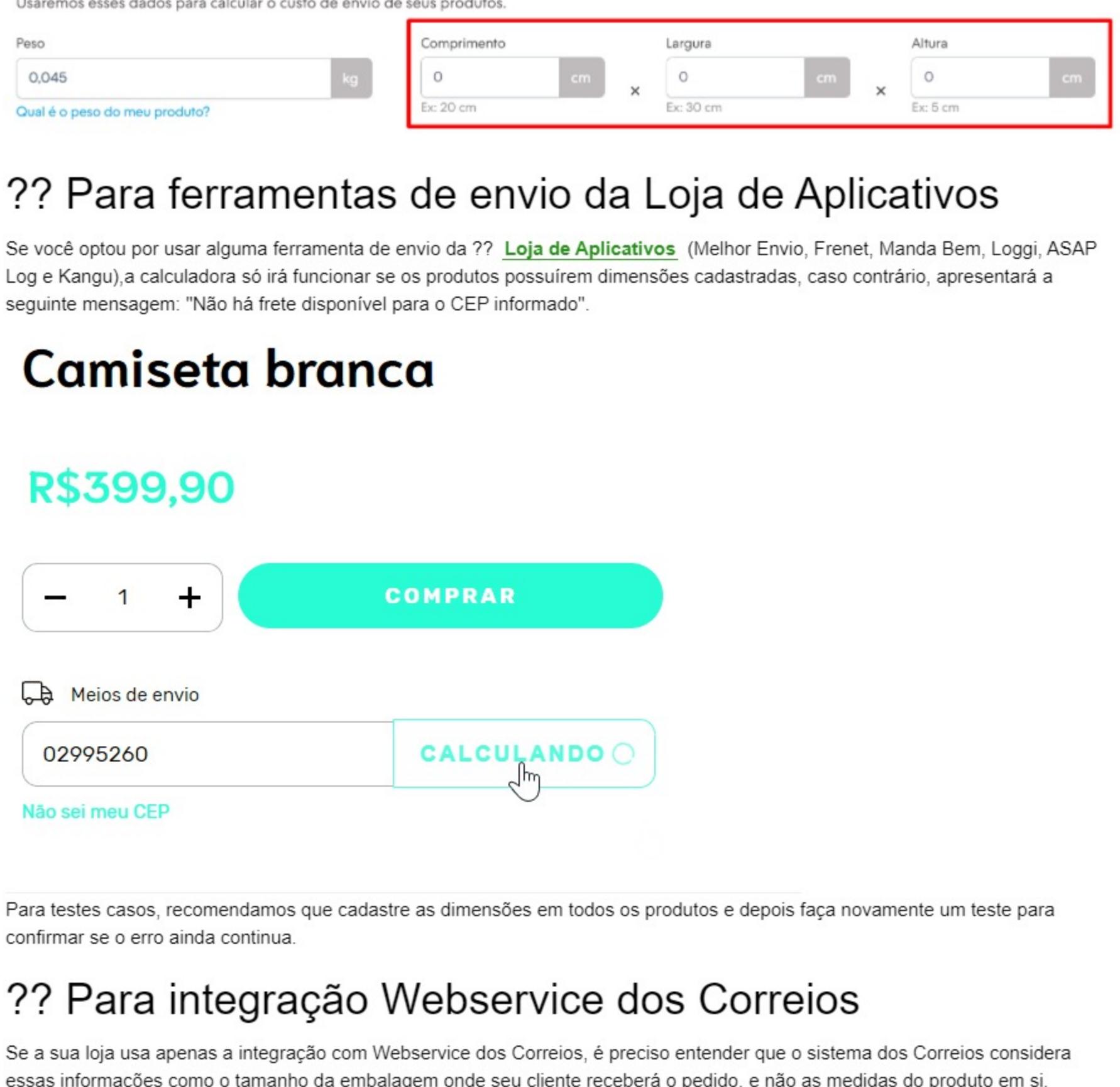
Insira qualquer CEP e verifique se a calculadora retornará com o valor de envio, igual o exemplo abaixo.



?? 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 [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.

Meus dados > Frete e pagamento

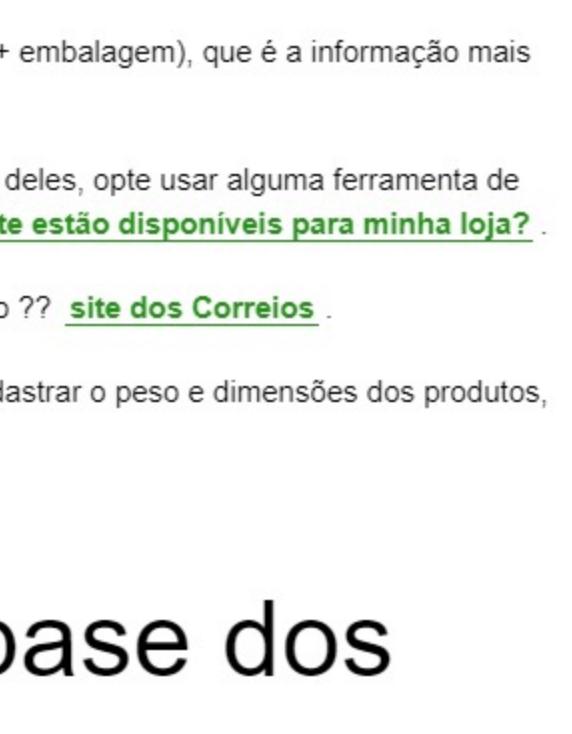
Opções de envio

Não há opções de envio para este endereço.

Opções de pagamento

A combinar

Efetuada a compra, você verá as informações de pagamento.



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?

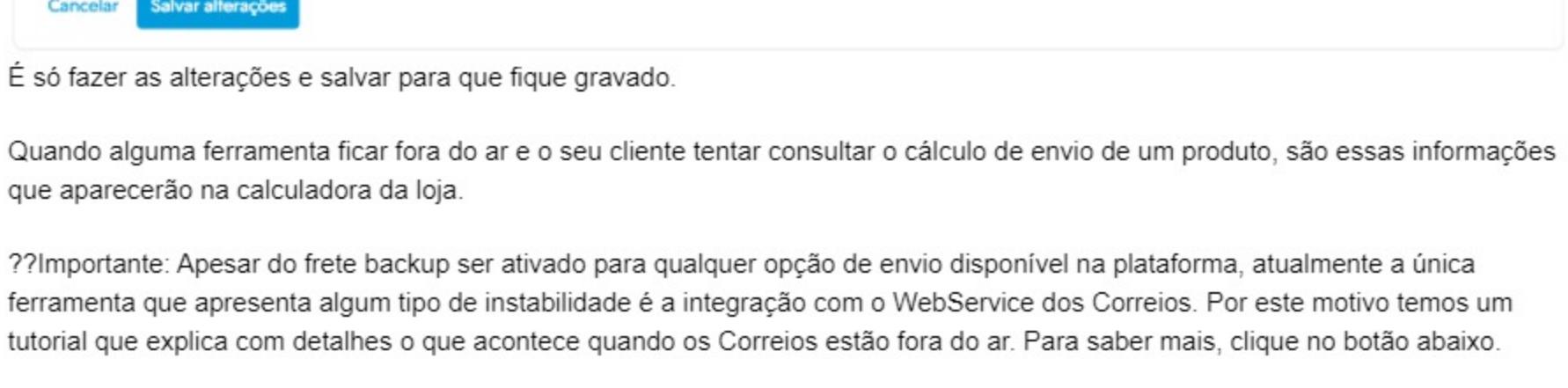
?? O serviço de entrega está disponível?

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

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 e aparecerá a seguinte mensagem: "Não conseguimos encontrar esse CEP. Está bem escrito?"

Se você optou por usar alguma ferramenta de envio da ?? [Loja de Aplicativos](#) (Melhor Envio, Frenet, Mandu 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".

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.

Correios ou alguma ferramenta de envio indisponível

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 e aparecerá a seguinte mensagem: "Não conseguimos encontrar esse CEP. Está bem escrito?"

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

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.

Se estes sistemas estiverem fora de ar, a plataforma não conseguirá obter o preço e condições de entrega. Para que você não fique

é possível obter as informações diretamente da plataforma dos Correios ou de alguma outra ferramenta de envio.