

## Mijn bestellingen worden niet meer opgehaald

Heeft de koppeling eerder al orders opgehaald en doorgezet, en zie je 'ineens' geen orders meer in het dashboard staan?

Dan is de kans groot dat de winkel in Jouwweb niet (meer) herkend wordt, ondanks dat het bolletje naast Jouwweb wel op groen staat.

Je kunt dit controleren in het tabblad Configuratie, bij Winkel. Staat daar 'niet aanwezig'?

Voer dan de volgende stappen uit;

1. Leg opnieuw de connectie met Jouwweb, via de Reconnect knop
2. Ververs de instellingen dmv de 2 pijltjes
3. Klik op Wijzigen bij Winkel, selecteer de webwinkel url, klik Opslaan
4. Controleer of de winkelnaam toont

De koppeling zal nu de gemiste orders alsnog ophalen.

Gebeurt dit niet automatisch (het kan 1 a 2 uur duren), stuur ons dan een bericht via [webcare@webwinkelfacturen.nl](mailto:webcare@webwinkelfacturen.nl). Vermeld in het onderwerp de licentiesleutel en 'ophalen jouwweb orders', en in het bericht vanaf welke datum de orders missen.

Unieke FAQ ID: #1309

Auteur: Sophie

Laatst bijgewerkt: 2022-03-08 11:14