

店铺授权—Fruugo 授权常见问题

Q1: 授权 Fruugo 提示错误: 授权信息有误, 无法正常调用 API

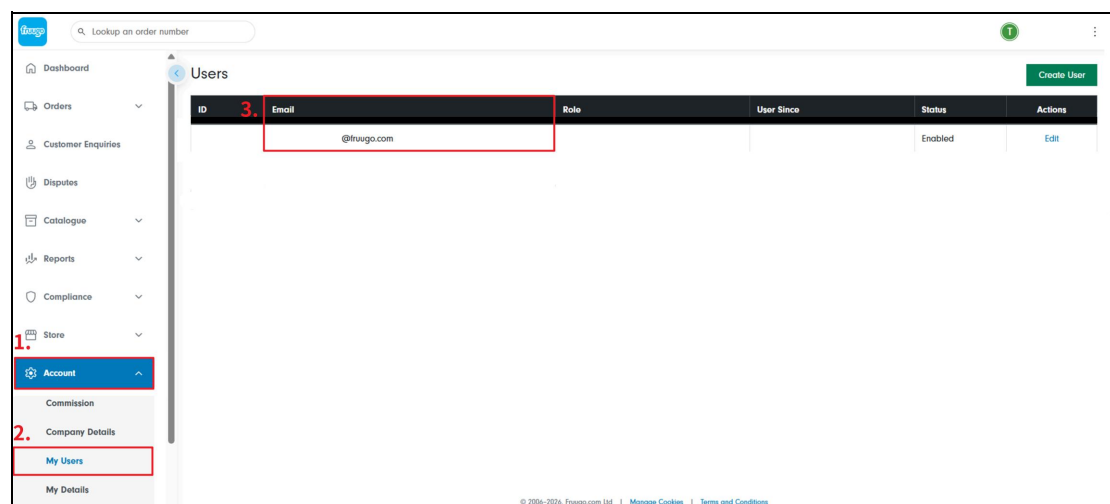
错误: 授权信息有误, 无法正常调用API

A1: 1、账户名和密码填写不正确, 授权时, 须使用 Fruugo 子店铺的邮箱及对应的密码

若忘记密码, 可以让集成专员协助或者可以在登录 Fruugo 界面, 点击忘记密码, 重新设定新密码

查看邮箱路径: 【登录 Fruugo 后台—Account—My Users—Email】

2、如果使用了集成系统(比如 DMS), 授权了其他 ERP, 需要联系 Fruugo 集成专员进行切换, 才可以授权给海豚 saas





Retailer Portal

Sign in or [register to sell on Fruugo](#)

Username

Password

SIGN IN

[Forgot your password?](#)

If you're using a VPN and can't log in, please disable it and try again.



Your account details are always safe and secure

Q2: Fruugo 授权/发布产品/同步订单报错: 403 forbidden

A2: 1、店铺的 API 权限未开启/Webhook 尚未配置到店铺中。如果您在收到集成邮件之前操作授权，将会返回 403 错误，

请您在收到 Fruugo 集成专员邮件后，表示 API 权限已开通且 webhook 配置完成，再重新授权店铺

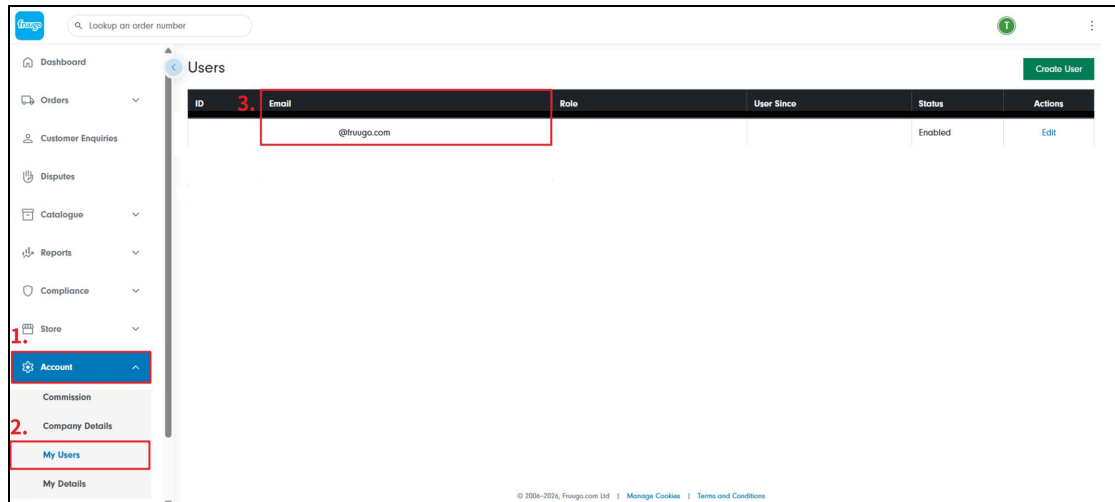
(请注意，集成专员将会寄送邮件到您的子店铺邮箱)

2、使用错误的账户授权。授权必须使用子店铺的账户邮箱，若使用母帐户的邮箱进行授权将会报错

需确认授权店小秘的邮箱和 Fruugo 子店铺的邮箱一致: 【登录 Fruugo 后台—Account—My Users—Email】

2. 获取订单会报错403forbidden: 这通常是商家的API权限未开启, 这个情况, 商家须回复集成专员的邮件, 请集成专员协助开启权限。权限开通后才能使用该帐户授权。

近期也有满多卖家不清楚母帐户和子账户的区别。需请卖家留意用于授权的帐户(邮箱)为子账户的邮箱, 如果不确定邮箱, 可以请卖家联系开通帐户的商业部门确认。集成专员发送的邮件也只会发到子账户邮箱。



Q3: 授权成功, 店铺后台的订单都能同步到海豚 saas 么?

A3: 不能, 首次同步订单, 最多同步历史 1 个月的订单

Q4: Fruugo 处理订单有什么要求/限制?

A4: 1、Fruugo 订单不支持添加赠品/更换单号, 支持不打单发货/导入发货/拆分
2、Fruugo 没有平台映射 (默认选择 Other 即可)、但需要设置追踪网址, 保证平台能追踪到物流信息

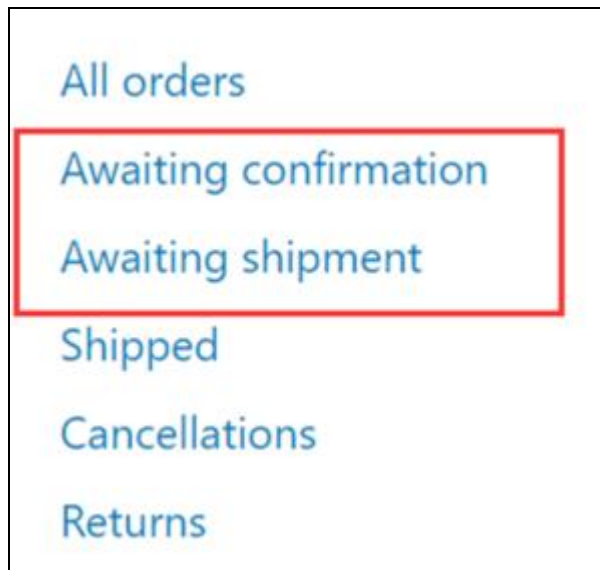
Q5: 海豚 saas 页面, Fruugo 订单下单/付款时间是什么时间?

A5: 北京时间

Q6: Fruugo 订单海豚 saas 页面在风控中, 后台状态正常?

A6: 需要主账号登录用户名—平台授权—更多平台—Fruugo 平台—点击修改—开启订单自动确认, 开启后对后续同步的订单生效

注意: 调用 API 订单接口同步订单时, 后台会自动确认, 订单会变为 Awaiting shipment



Q7: Fruugo 后台有买家邮箱，海豚 saas 订单详情不显示？

A7: 最初是有这个邮箱的，但是很多卖家反馈这个邮箱是假数据，而且也超出了正常邮箱的长度提交给物流会报错，

需要手动单个删除比较麻烦，所以海豚 saas 这边去掉了哈

Q8: 海豚 saas 页面 Fruugo 订单号与 Fruugo 后台展示不一样？

A8: 1、Fruugo 后台订单号：是 CustomerOrderId（买家交易订单号）

2、海豚 saas 页面订单号：是 OrderId（原始订单号）

CustomerId 针对单个店铺是唯一的，但是多个 Fruugo 店铺下，CustomerId 可能会重复

OrderId 是绝对唯一的，前 8 位与 CustomerOrderId 内容一致，后 9 位是平台对每个店铺单独生成的标识