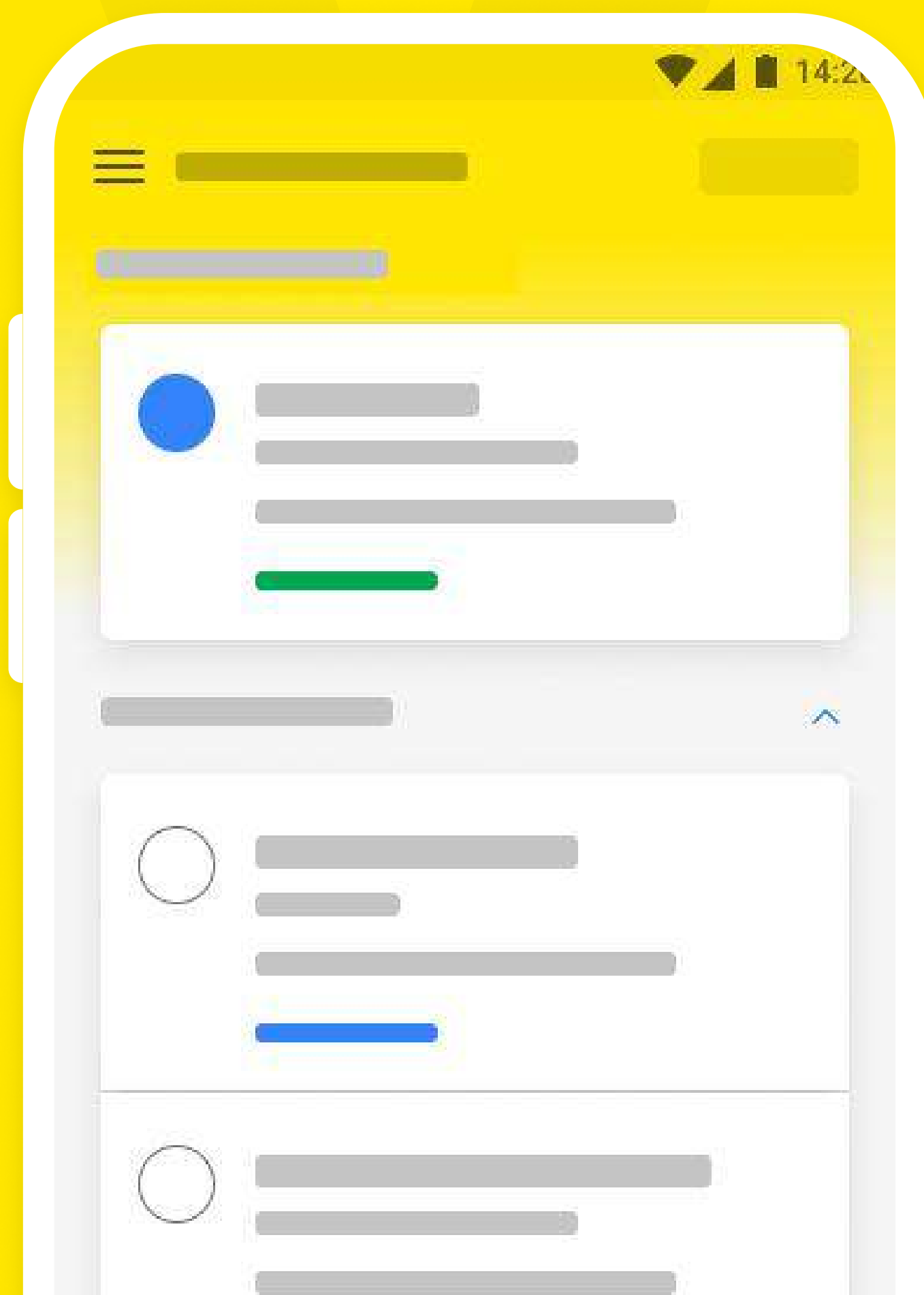




Bienvenido a tu app de Envíos Flex

Podrás usarla para trabajar con
vendedores de Mercado Libre que
tengan el servicio activo.



ÍNDICE

Dónde encontrar el contenido

03 | [Primeros pasos](#)

04 | [Ingresar por primera vez](#)

05 | [Escanear las etiquetas](#)

06 | [Ver entregas pendientes](#)

07 | [Uso del mapa](#)

08 | [Entregar pedidos](#)

09 | [Anexo](#)

10 | [Entregar con palabra clave](#)

11 | [Transferencias](#)

12 | [Autorización de entregas](#)

13 | [Entregas reprogramadas](#)

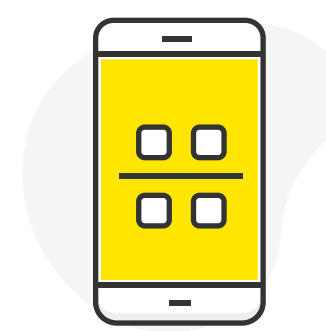
14 | [Problemas con la entrega](#)

03 | PRIMEROS PASOS

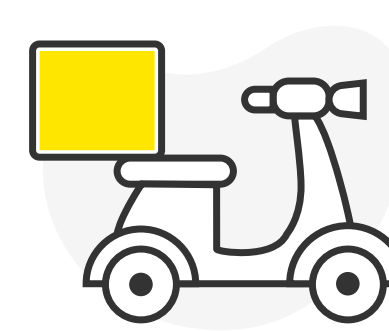
Cómo funciona la app de Envíos Flex



Ingresa con tu cuenta de
Mercado Libre o Mercado Pago



Escanea el código QR de
lo que vas a repartir



Comienza a **hacer**
entregas

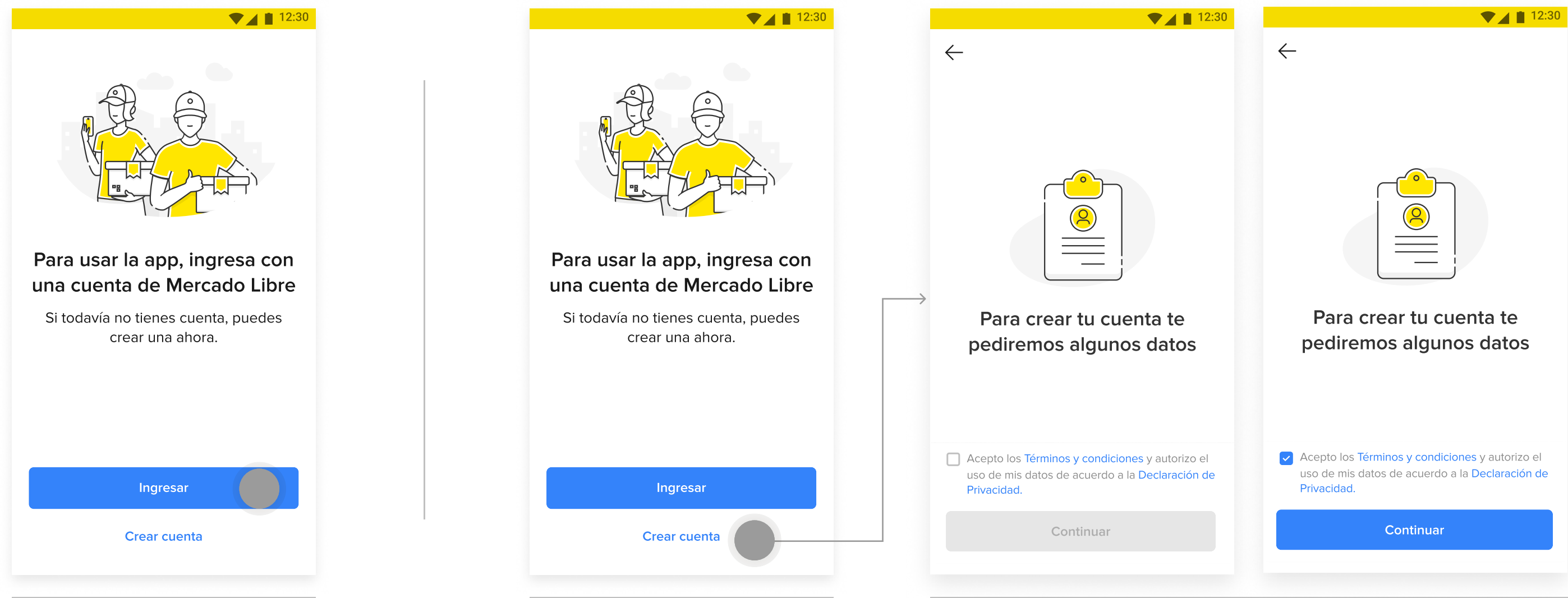
DESCARGA LA APP

Si no tienes la app, entra a [Google Play](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mercadopago.enviosflex) o escanea este código QR.



04 | INGRESAR POR PRIMERA VEZ

Cómo empezar a usar la app Envíos Flex



Si tienes una cuenta de Mercado Libre o Mercado Pago, **toca en “Ingresar”** y accede

Si no tienes una cuenta, **toca en “Registrarme”** y sigue las instrucciones.

Una vez hayas completado el registro, **realizaremos una validación de tu identidad**. Te sugerimos realizar este proceso con los documentos a la mano y con anticipación.

05 | ESCANEAR LAS ETIQUETAS

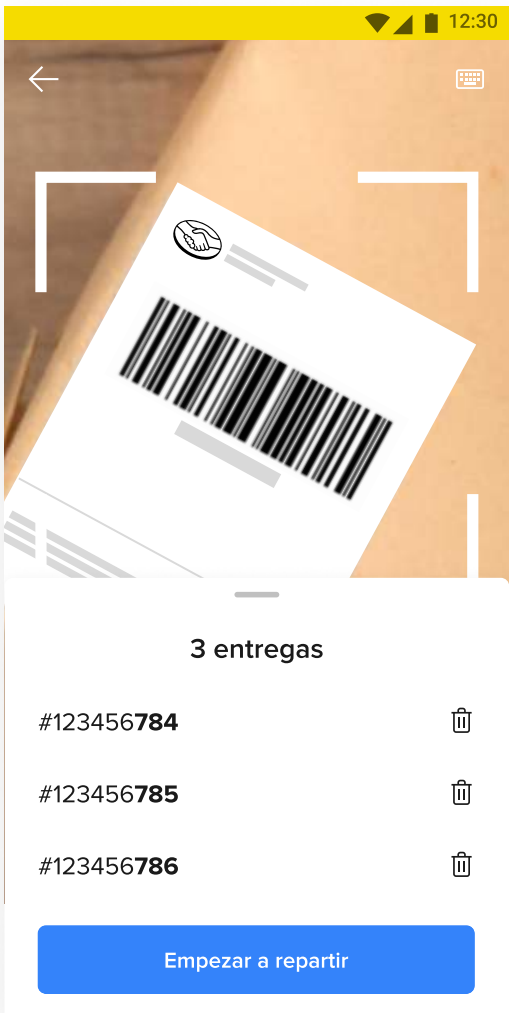
Cómo escanear las entregas



Toca en “Escanear” para abrir la cámara.



Enfoca con la cámara el código QR de las entregas para agregarlas al listado.



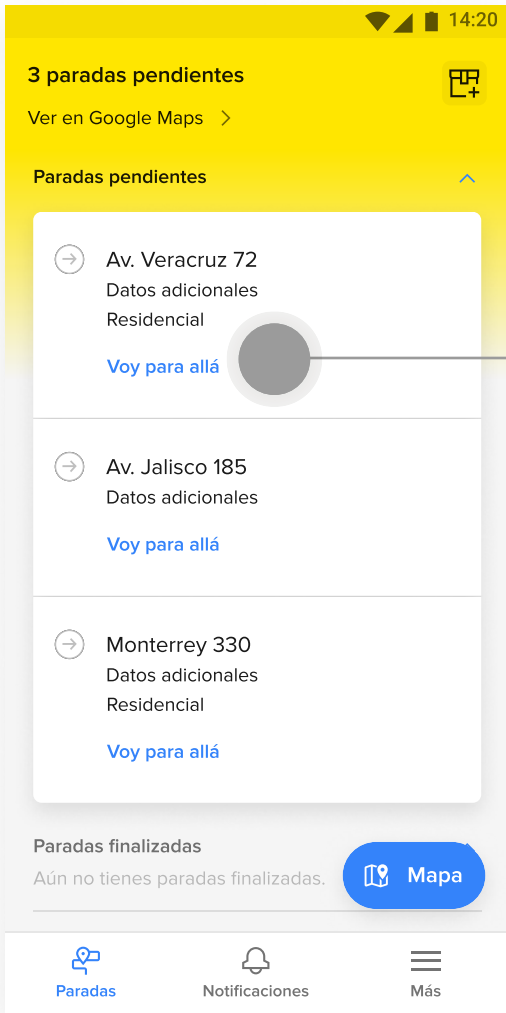
Puedes desplegar el listado para ver las entregas agregadas y eliminarlas.



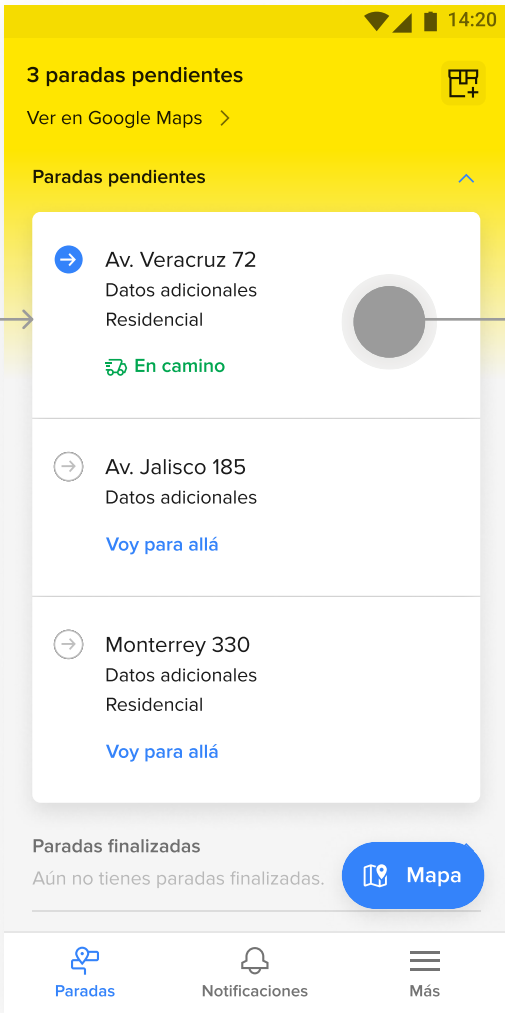
Toca “Empezar a repartir” cuando termines de escanear todas tus entregas.

06 | VER ENTREGAS PENDIENTES

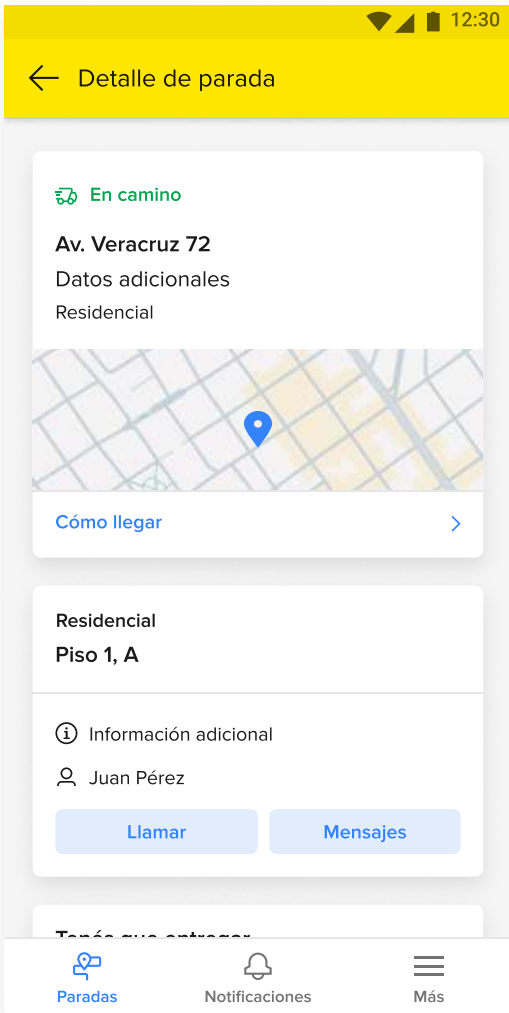
Cómo ver el detalle de los envíos



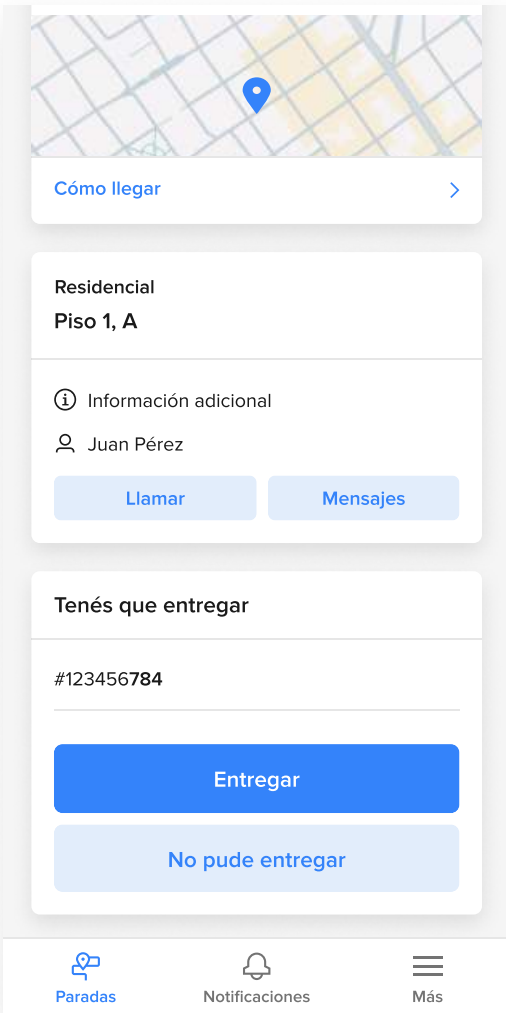
En el listado puedes ver el estado general de tus entregas y el detalle de los envíos.



Toca **“Voy para allá”** antes de iniciar una entrega para avisar que vas en camino y el cliente se prepare para recibirte.



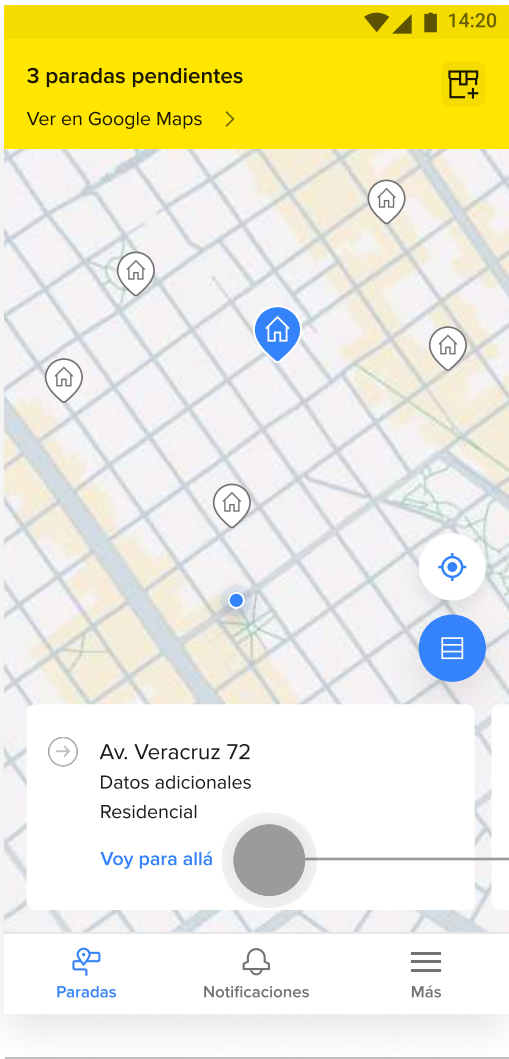
Toca en la dirección para ingresar a la información detallada del envío.



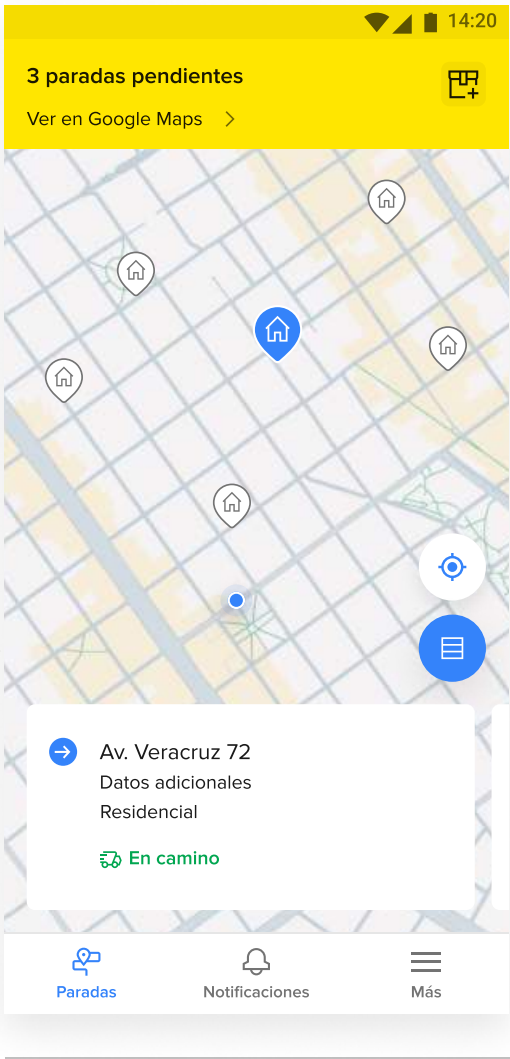
Acá puedes comunicarte con el comprador, entregar o informar un problema.

07 | USO DEL MAPA

Cómo planear el recorrido desde el mapa



Visualiza y elige tu próxima parada marcando el “Voy para allá” desde el mapa.



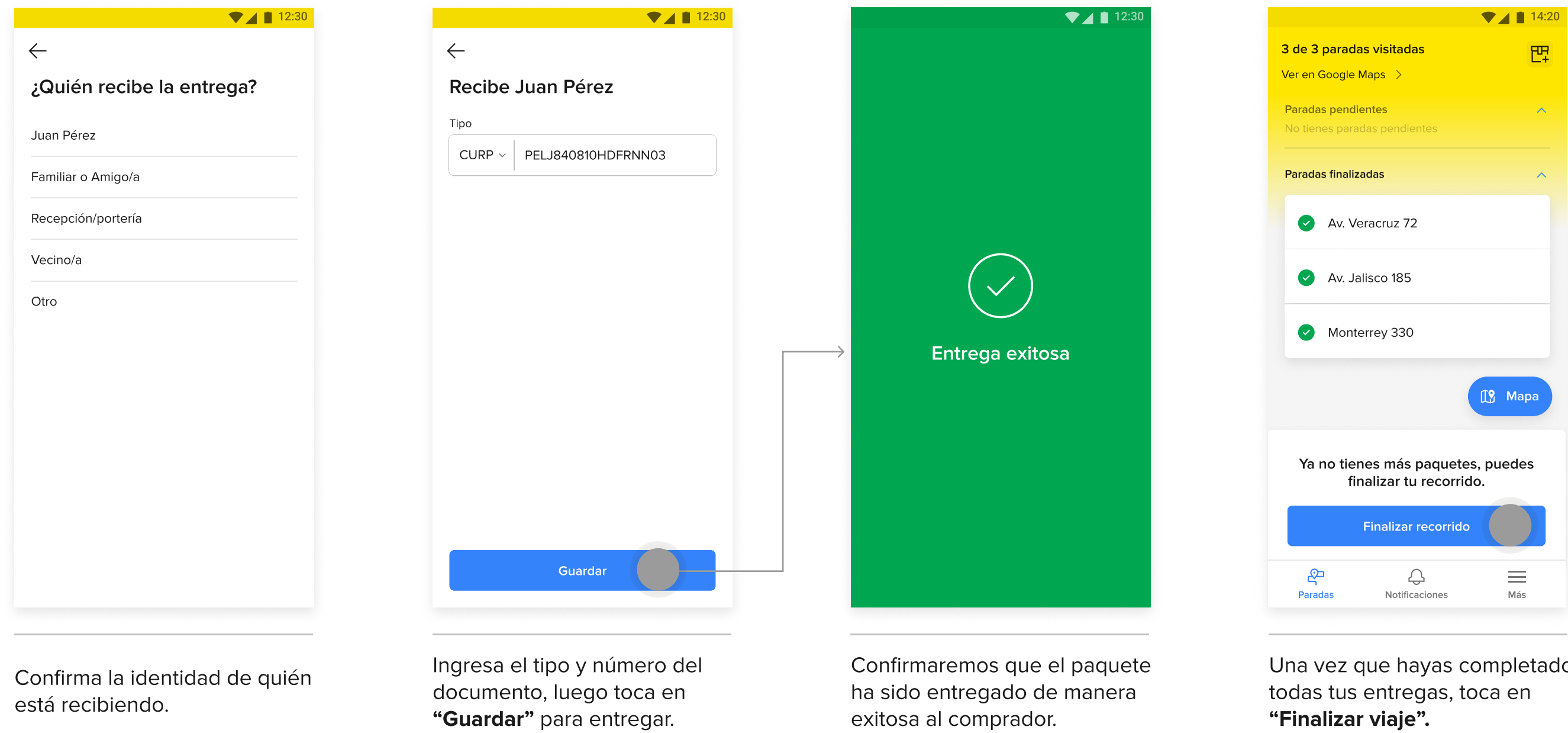
Una vez empezado el recorrido, podrás seguir usando el mapa para guiarte.

i Asegúrate de usar el “Voy para allá” para tus entregas, puedes hacerlo desde el listado o el mapa.

08 | ENTREGAR PEDIDOS

Cómo realizar una entrega

En el listado podrás ver las entregas exitosas, reintentar las entregas fallidas, ver las pendientes y finalizar el viaje.



i Asegúrate de marcar la entrega en el domicilio del cliente. Si entregas lejos, éste deberá confirmar la recepción de su compra.

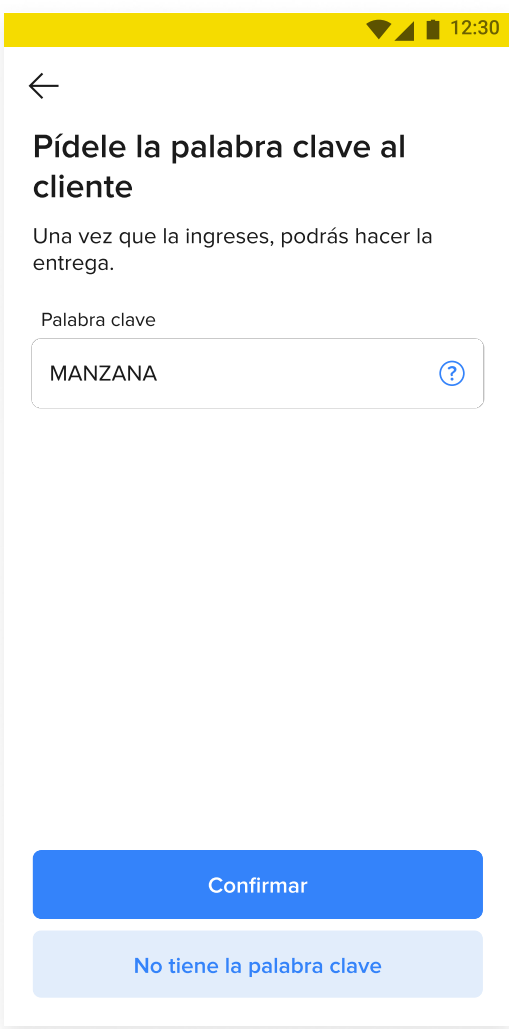
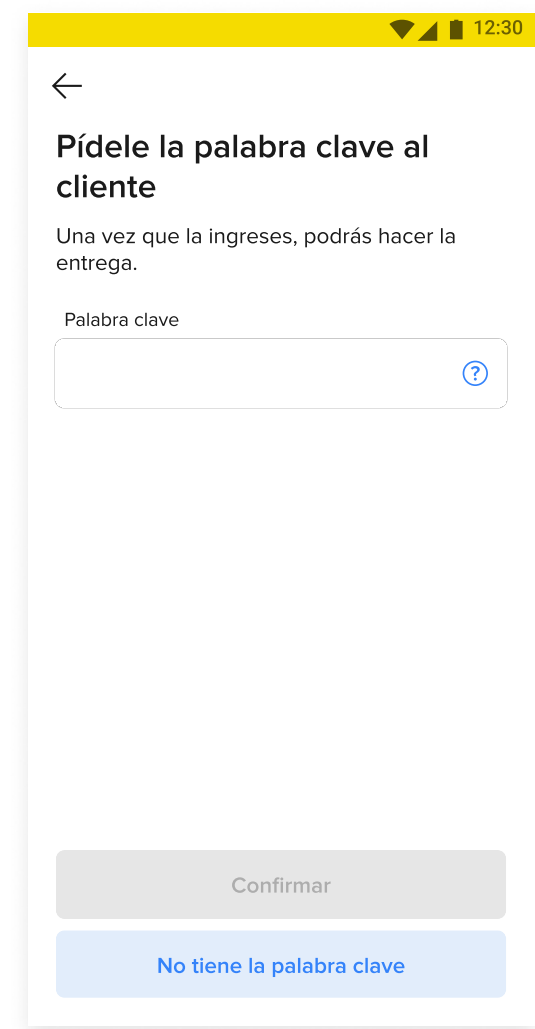
OTROS CONTENIDOS DE LA APP

Anexo

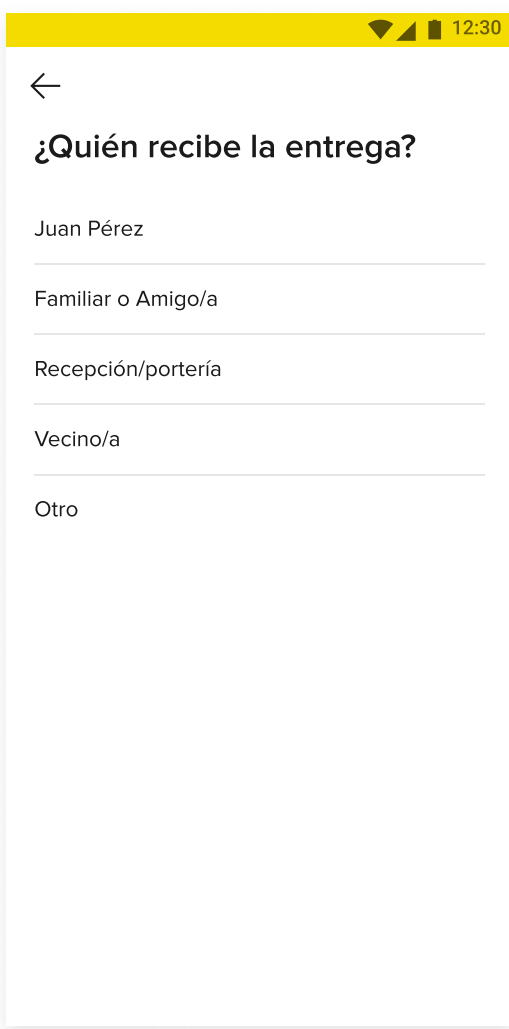
10 | ENTREGAR CON PALABRA CLAVE

Cómo realizar una entrega con palabra clave

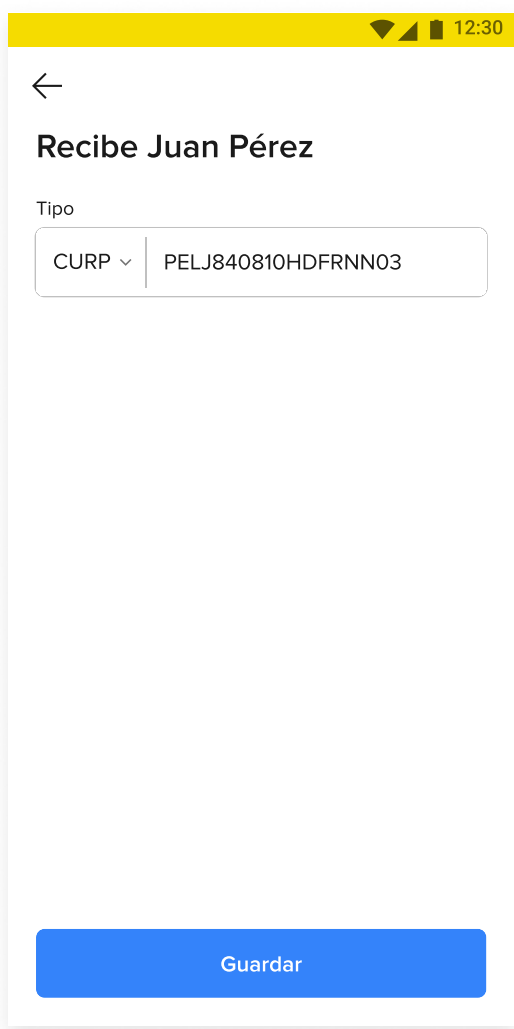
De manera aleatoria, algunos pedidos requerirán de una palabra clave al momento de realizar la entrega.



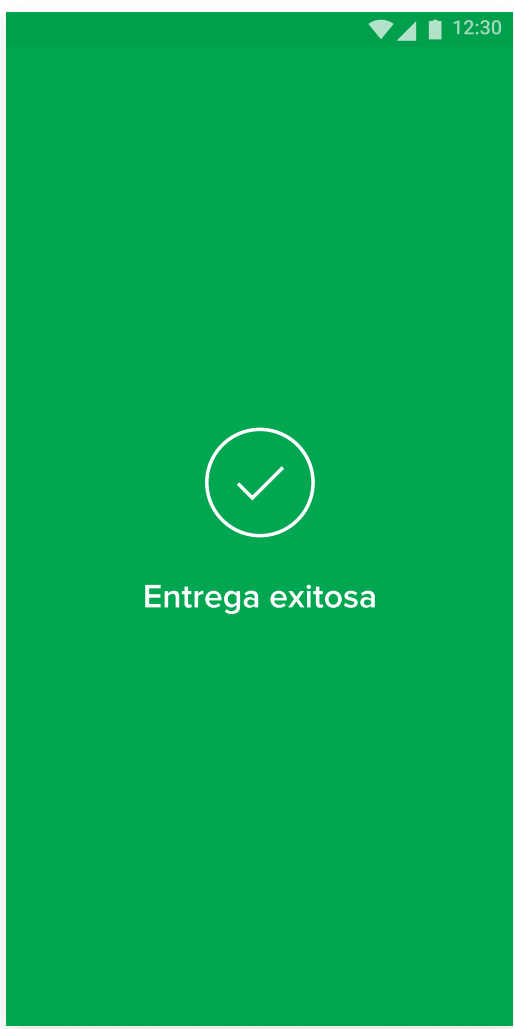
Solicita la palabra y escríbela cuidadosamente, luego toca en **“Confirmar”**.



Confirma la identidad de quién está recibiendo la entrega y toca en **“Continuar”**.



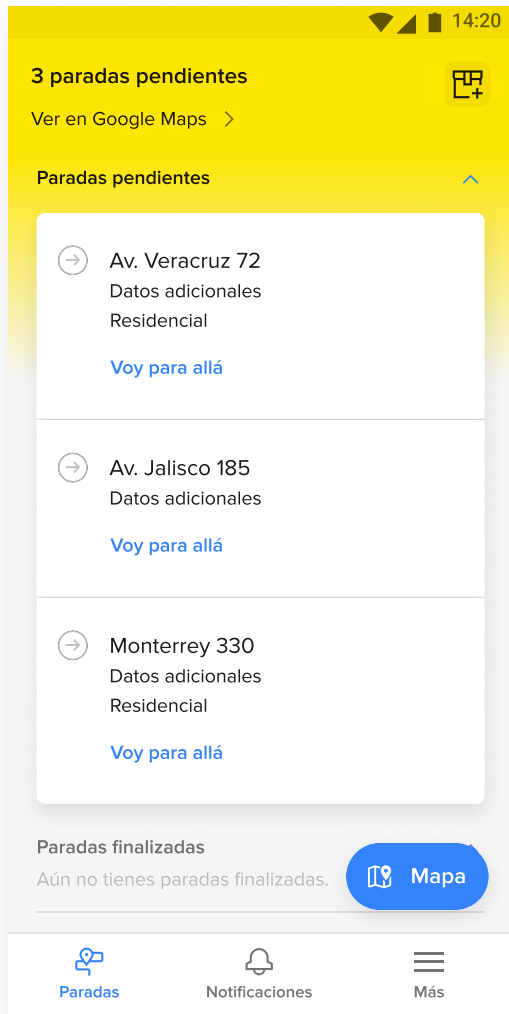
Ingresa el tipo y número del documento, luego toca en **“Guardar”** para entregar.



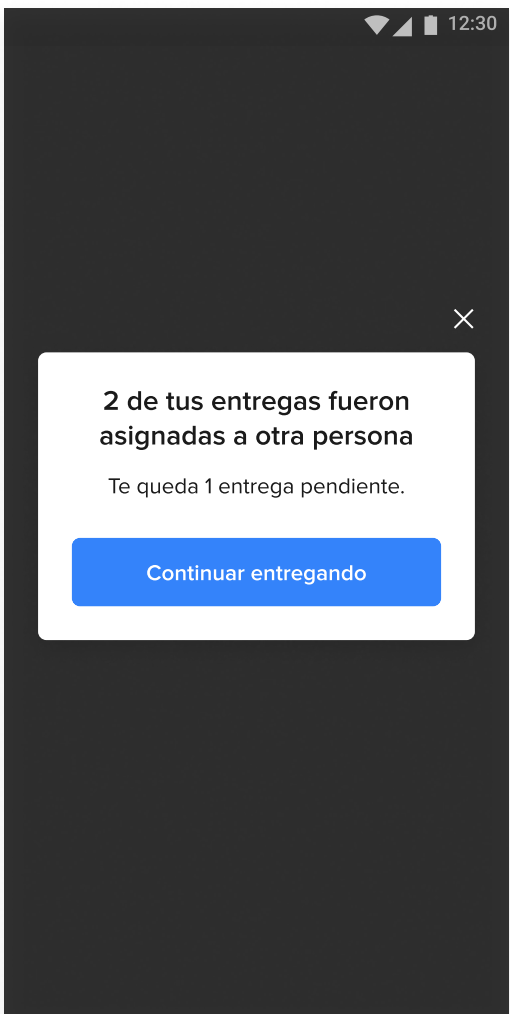
Confirmaremos que el paquete ha sido entregado de manera exitosa al comprador.

11 | TRANSFERENCIAS

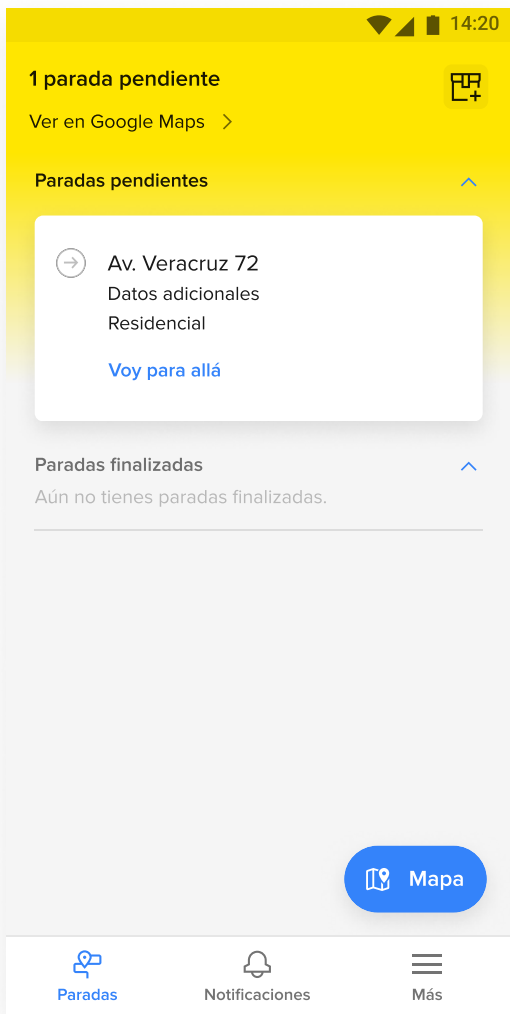
Cómo transferir entregas y eliminarlas de tu listado



Puedes **transferir las entregas** de tu listado a otro transportista de ser necesario.



Pídele al otro transportista que **escanee la etiqueta** de la misma forma que escanea sus entregas.

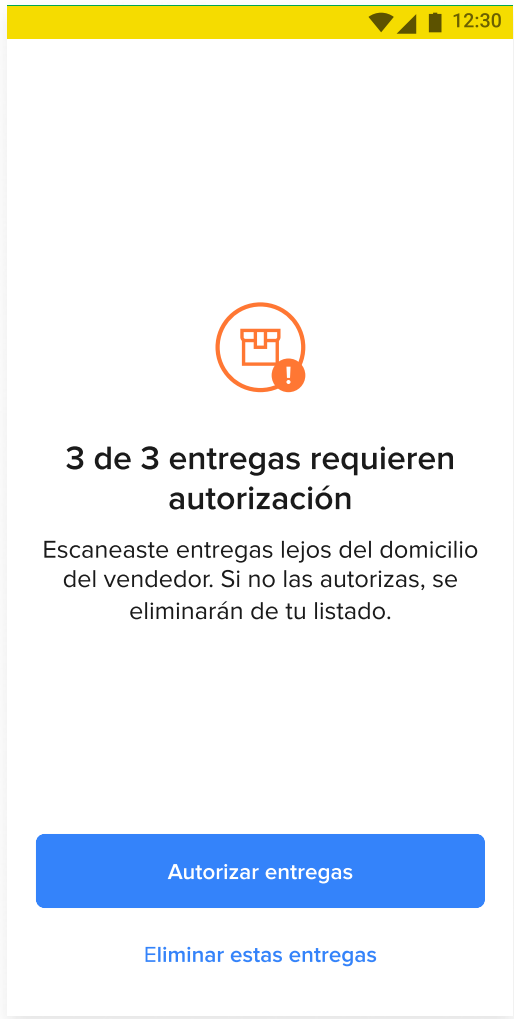


Las entregas se eliminarán de tu listado y serán asignadas al otro transportista.

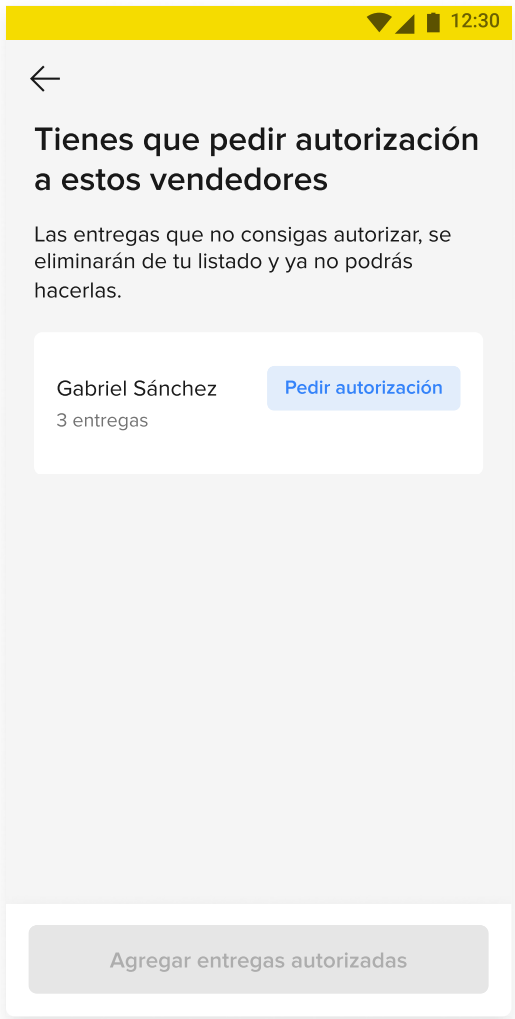
i Si haces colectas, es obligatorio que escanees las entregas antes de retirarte del domicilio del vendedor.

12 | AUTORIZACIÓN DE ENTREGAS

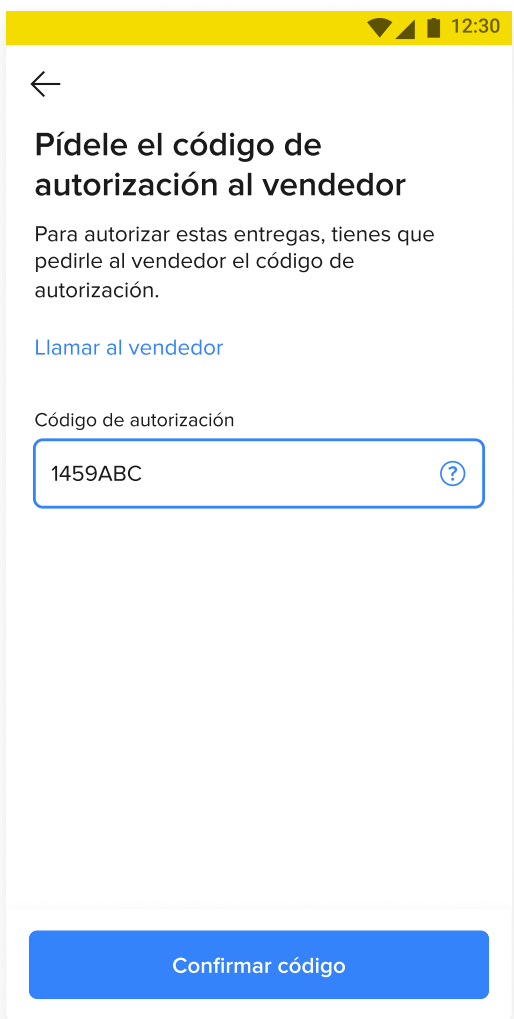
Cómo pedirle autorización al vendedor para realizar mis entregas



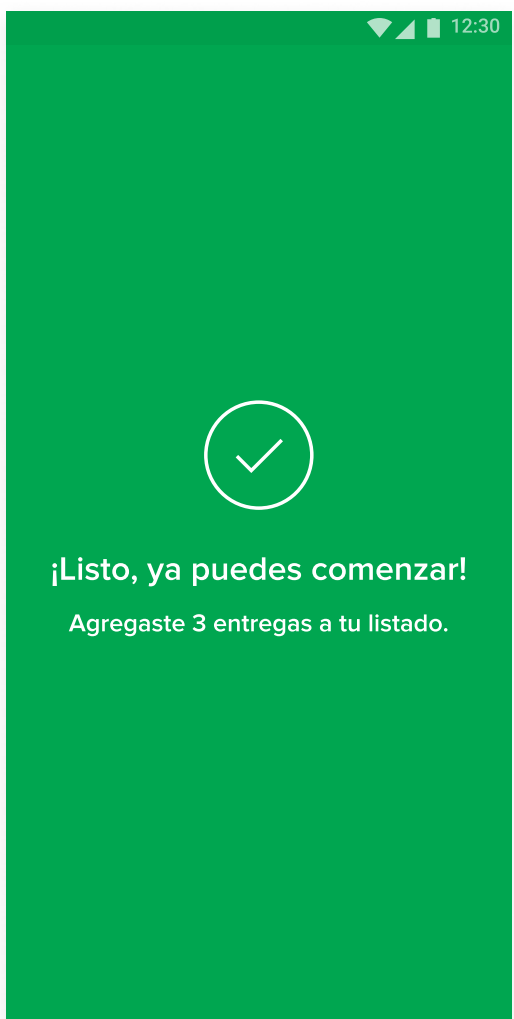
Al escanear entregas lejos del domicilio del vendedor tendrás que pedirle un código de autorización.



Pide autorización para agregar todas las entregas que tengas con ese vendedor a tu lista.



Ingresa el código de autorización y toca en “**Confirmar código**”.

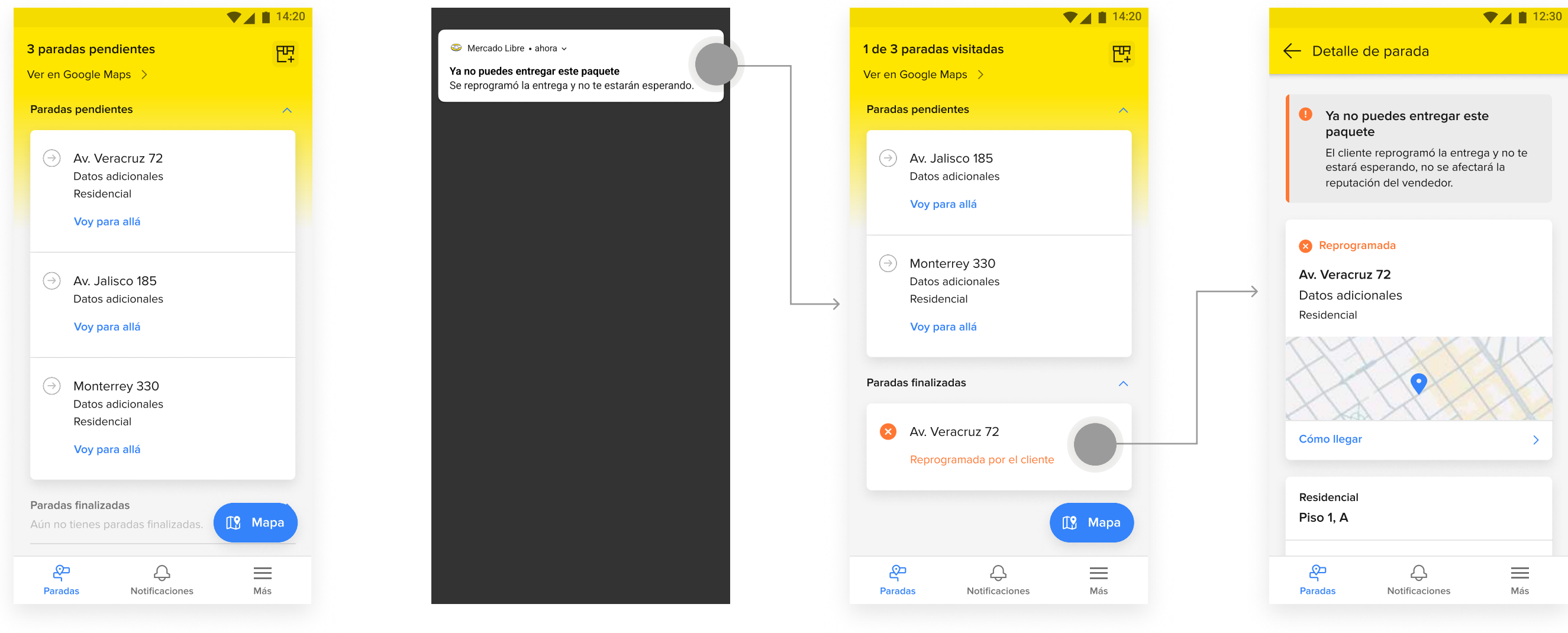


Te confirmaremos cuando sean autorizadas las entregas y se sumen a tu ruta.

13 | ENTREGAS REPROGRAMADAS

Qué hacer cuando el comprador reprograma la entrega

Cuando el comprador solicita otra fecha de entrega al vendedor, el estado de la entrega se actualizará en tu listado.



En el listado, pueden haber entregas que hayan sido reprogramadas antes o durante el recorrido.

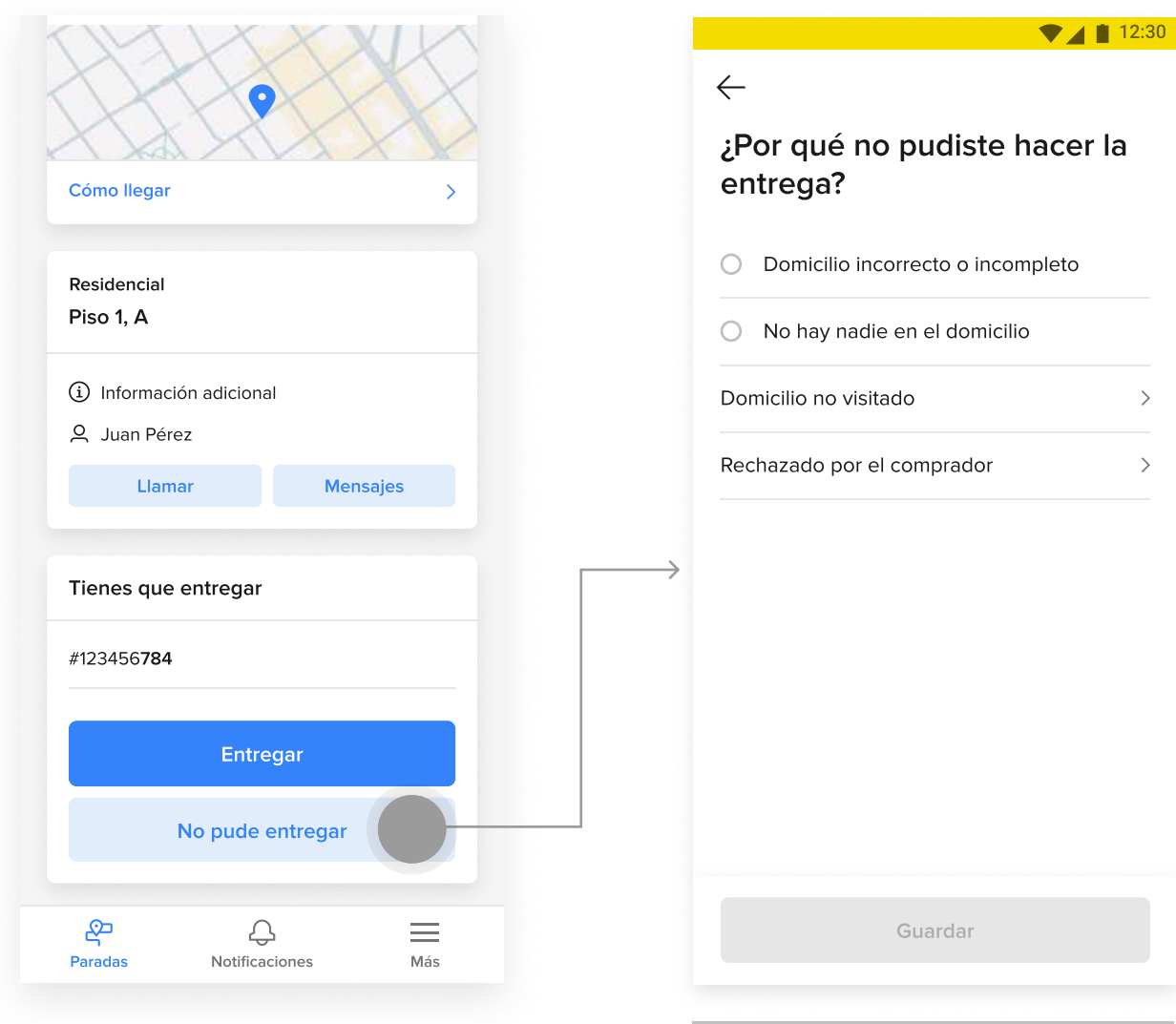
Recibirás una notificación cuando la entrega sea reprogramada por el comprador.

El estado de entrega se **actualizará en el listado.**

Toca en el detalle del envío y comunícate con el vendedor.

14 | PROBLEMAS CON LA ENTREGA

Cómo informar un problema con la entrega



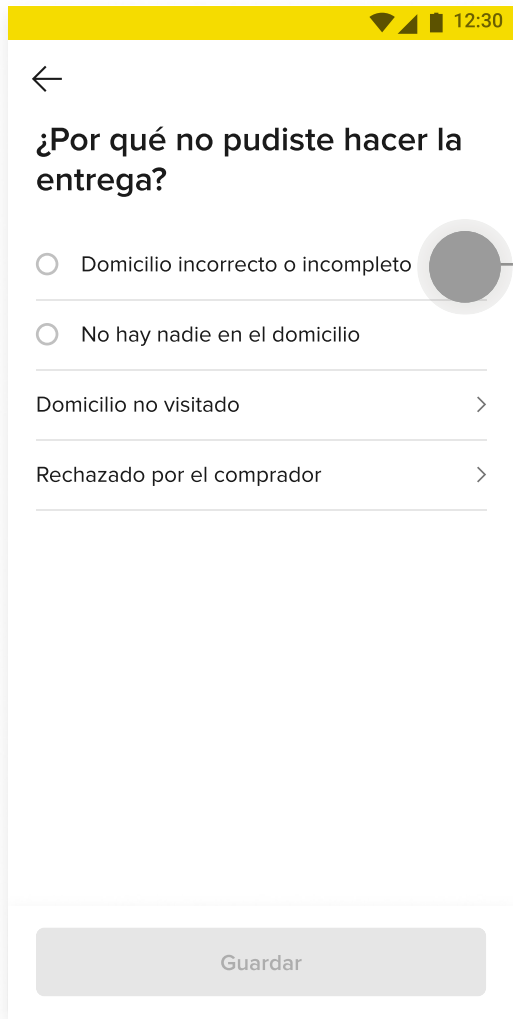
En el detalle del envío puedes tocar en “**No pude hacer la entrega**” e informarlo.

Selecciona el motivo por el cual no pudiste realizar la entrega.

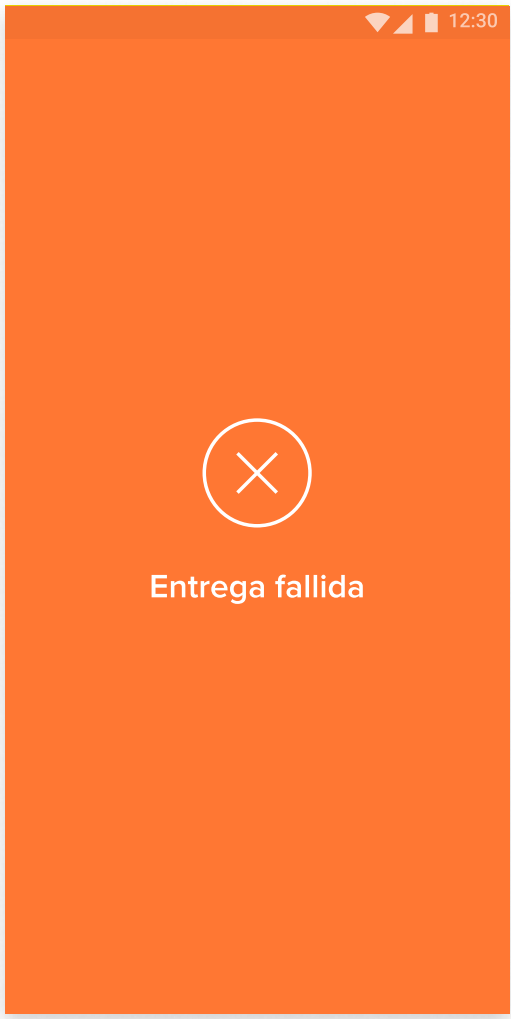
i Te sugerimos estar en el domicilio del comprador para marcar cualquier opción.

15 | PROBLEMAS CON LA ENTREGA

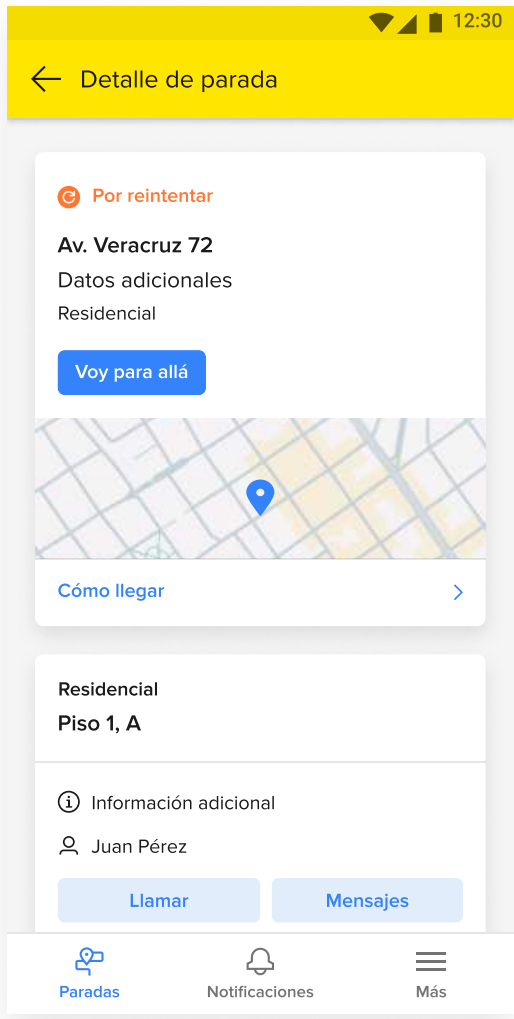
Marcar “Domicilio incorrecto o incompleto” en la dirección del comprador



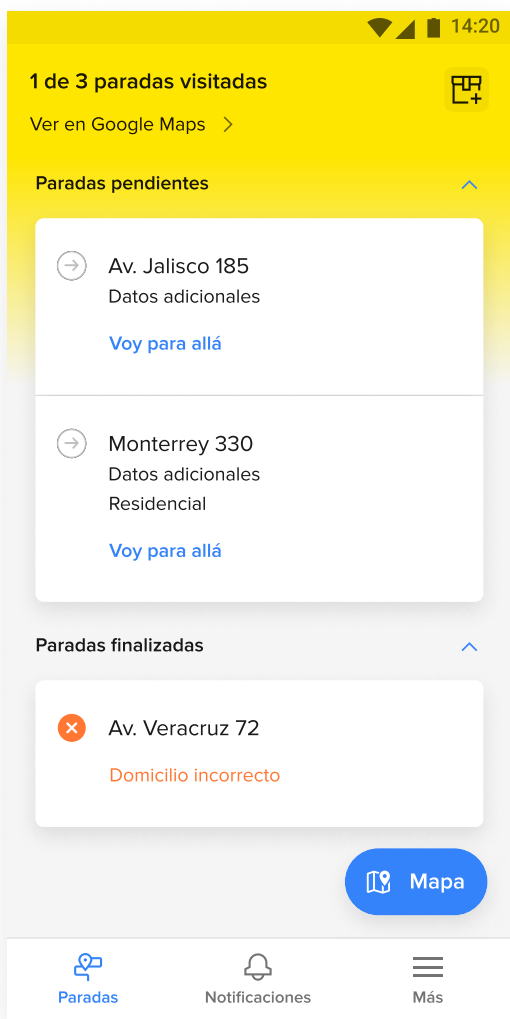
Toca en “**Domicilio incorrecto o incompleto**”.



Si estás en el domicilio del comprador, le informaremos que no pudimos realizar su entrega.



Podrás comunicarte con el comprador y **Reintentar la entrega** en el momento.

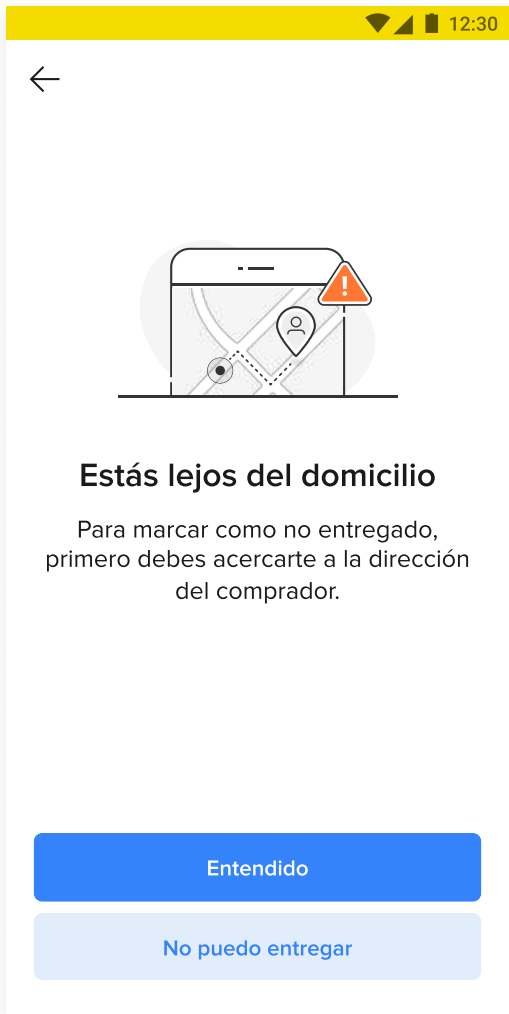


En el listado, la entrega aparecerá fallida con opción de reintentarla.

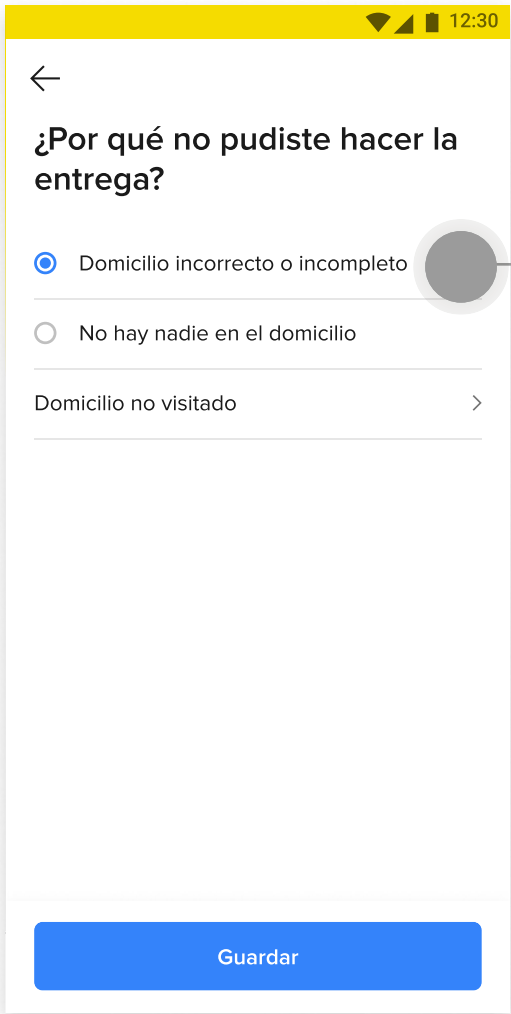
i En caso de no poder comunicarte con el comprador le informaremos que debe reprogramar una nueva fecha de entrega.

16 | PROBLEMAS CON LA ENTREGA

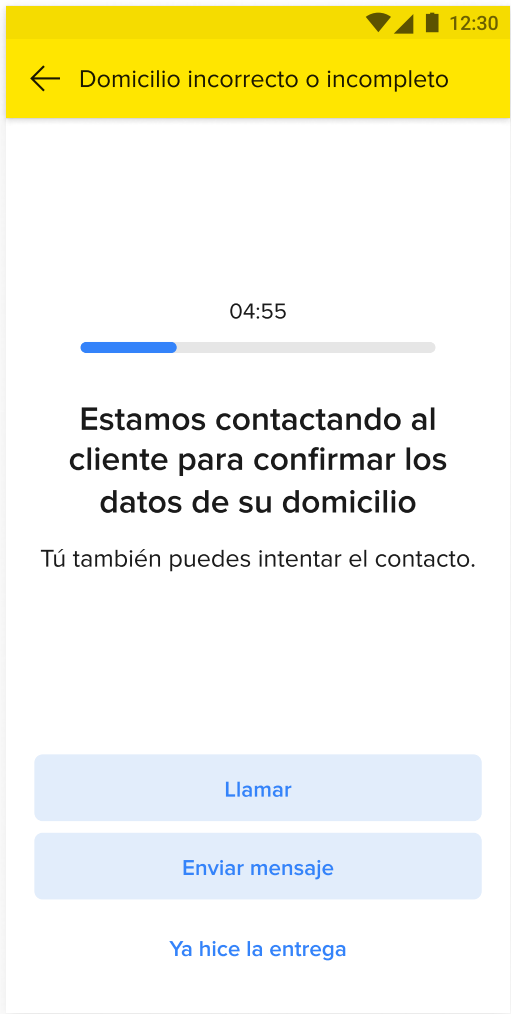
Marcar “Domicilio incorrecto o incompleto” lejos de la dirección del comprador



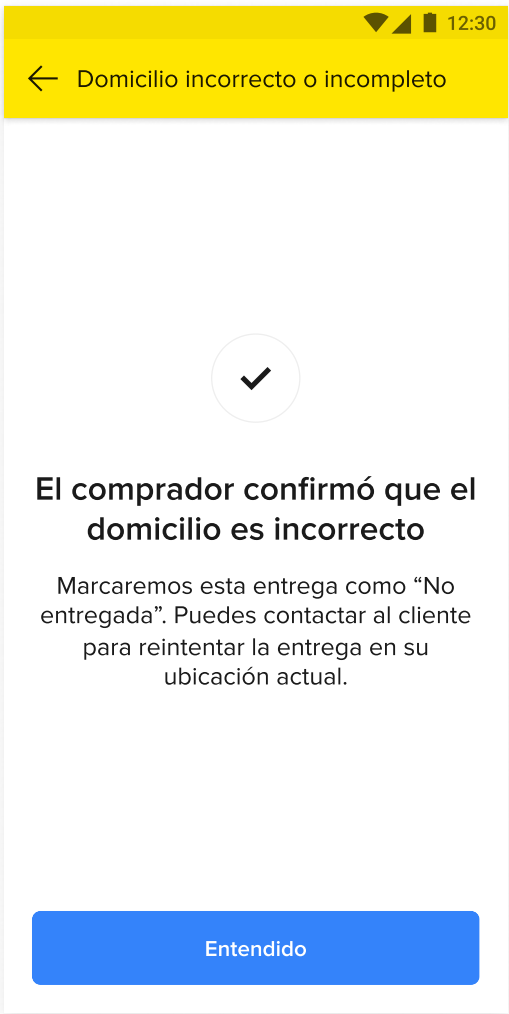
Toca en “**No puedo entregar**” si estás lejos de la dirección y no puedes realizar la entrega.



Toca en “**Domicilio incorrecto o incompleto**”.



Intentaremos contactar al comprador durante un tiempo.



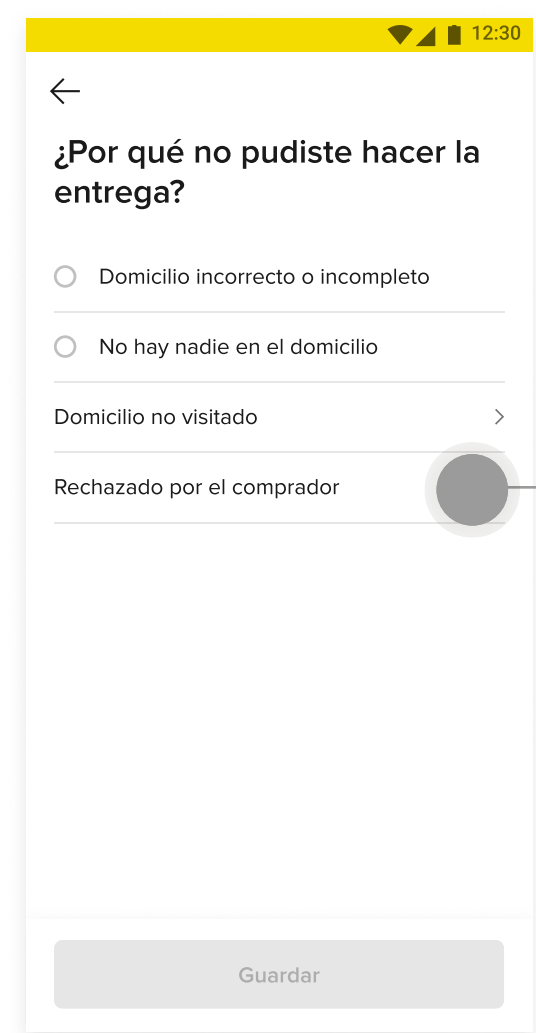
Si el comprador confirma que el domicilio es incorrecto, toca “**No pude hacer la entrega**”.

i Si el comprador no responde, le comunicaremos que debe reprogramar una nueva fecha de entrega.

17 | PROBLEMAS CON LA ENTREGA

Marcar “Rechazado por el comprador”

Antes de poder marcar este motivo, tienes que acercarte a la dirección del comprador. Luego puedes cancelar la compra y devolver el paquete al vendedor.

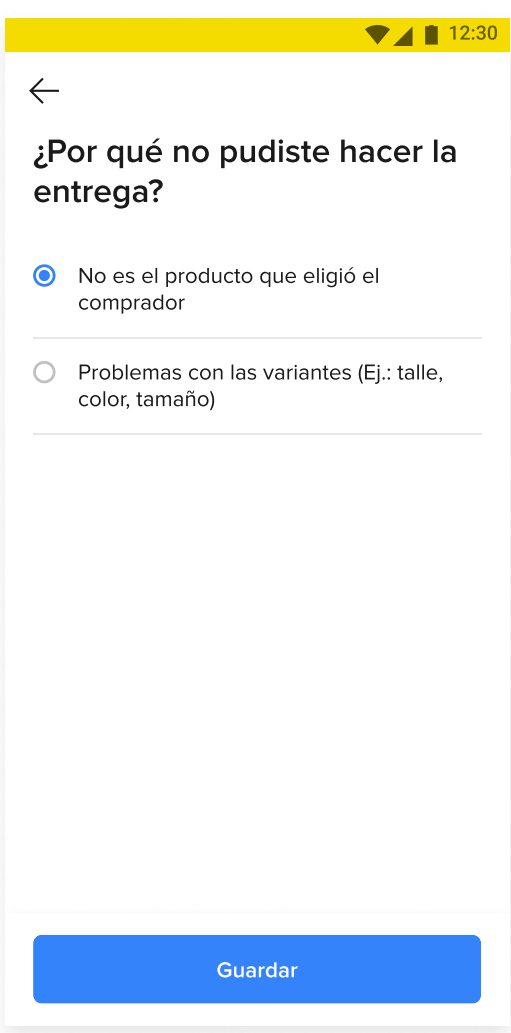


¿Por qué no pudiste hacer la entrega?

- ☐ Domicilio incorrecto o incompleto
- ☐ No hay nadie en el domicilio
- Domicilio no visitado >
- Rechazado por el comprador**

Guardar

Toca en “**Rechazado por el comprador**”.

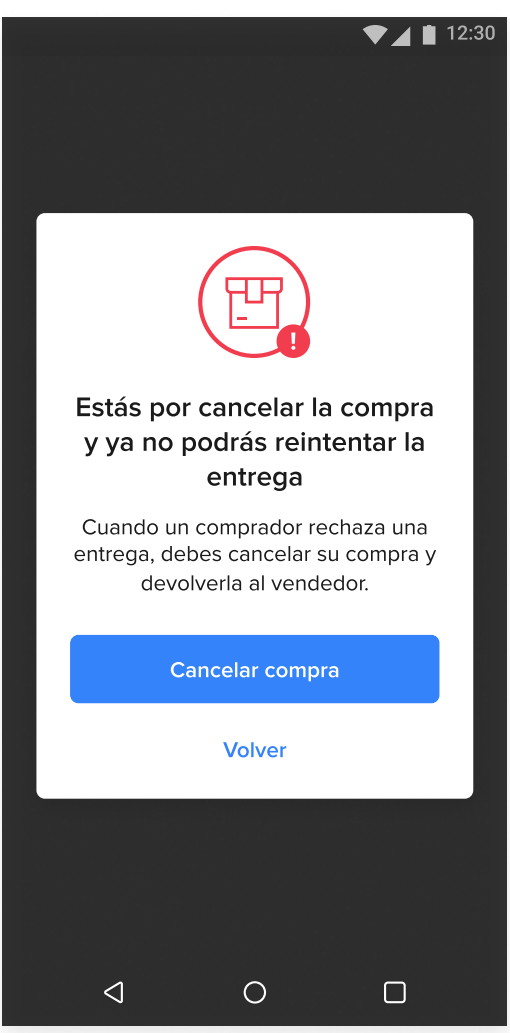


¿Por qué no pudiste hacer la entrega?

- ☒ No es el producto que eligió el comprador
- ☐ Problemas con las variantes (Ej.: talle, color, tamaño)

Guardar

Selecciona alguna de las opciones y toca en “**Guardar**”.



Estás por cancelar la compra y ya no podrás reintentar la entrega

Cuando un comprador rechaza una entrega, debes cancelar su compra y devolverla al vendedor.

Cancelar compra

Volver

Toca en “**Cancelar la compra**”. Ya no podrás reintentar la entrega.



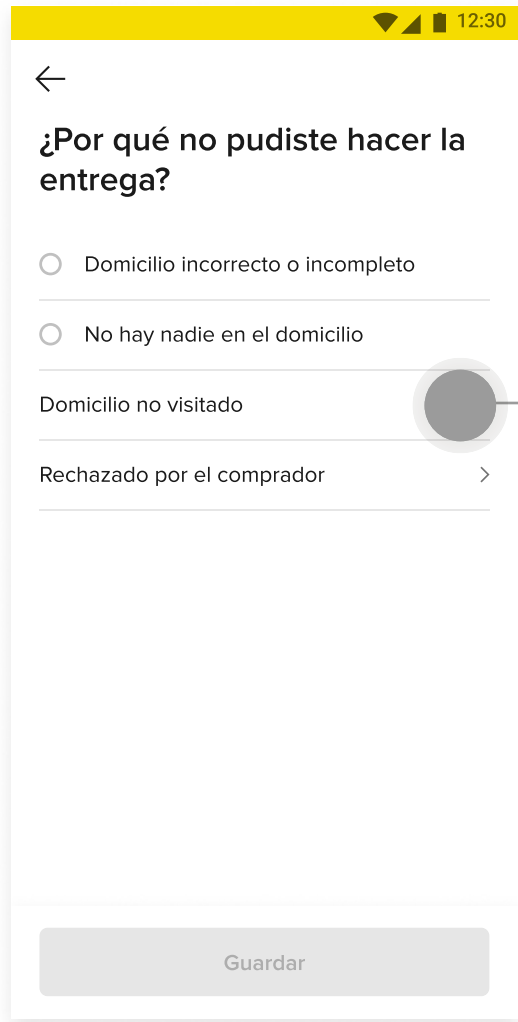
Entrega fallida

Se marcará la entrega como fallida.

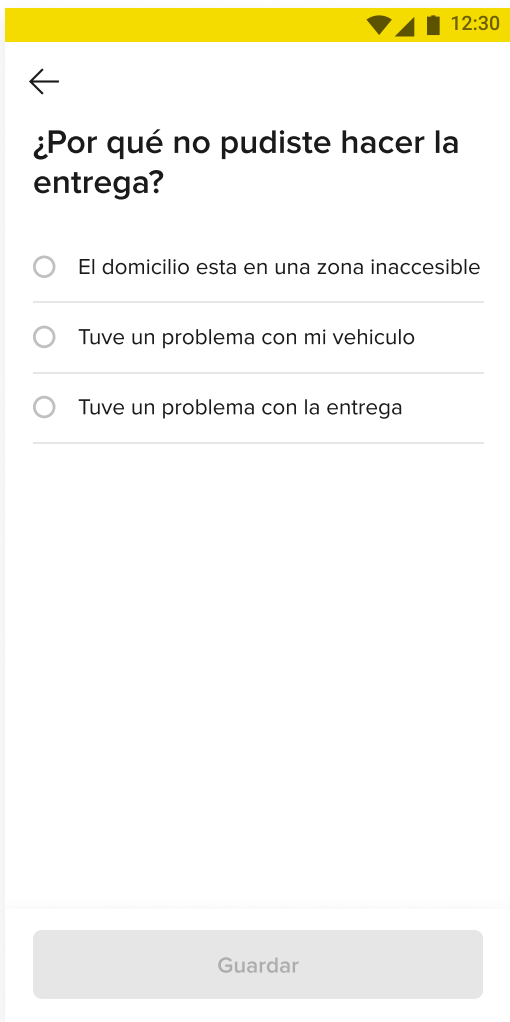
i En este caso, no es posible reintentar la entrega ni comunicarte con el comprador posterior a la cancelación.

18 | PROBLEMAS CON LA ENTREGA

Marcar “Domicilio no visitado”



Toca en “**Domicilio no visitado**”.



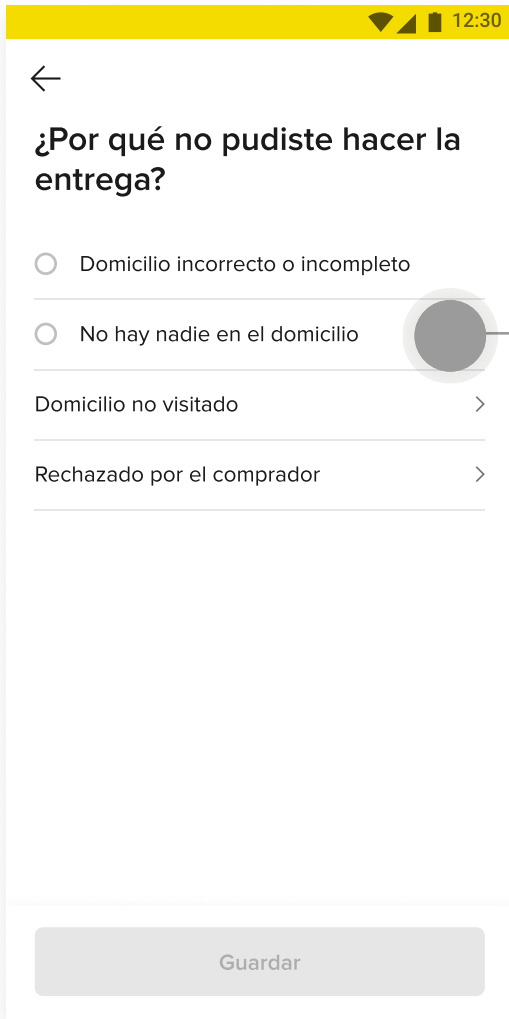
Selecciona la opción que más se ajuste a tu caso y toca en “**Guardar**”.



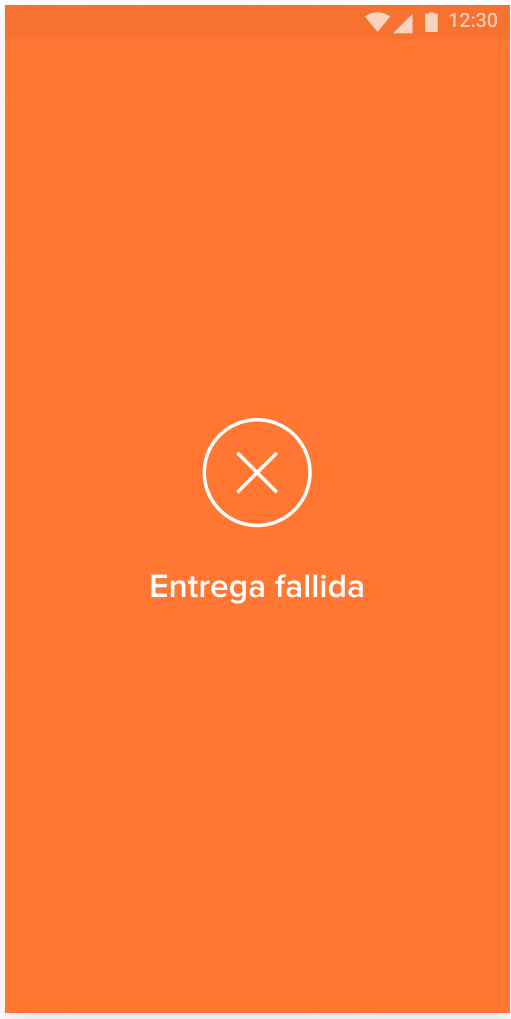
La entrega se marcará como no realizada.

19 | PROBLEMAS CON LA ENTREGA

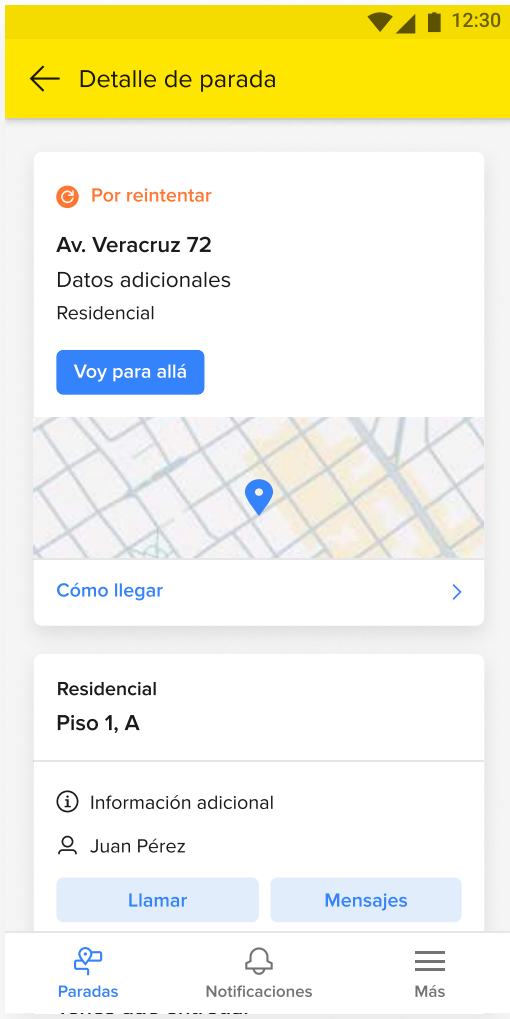
Marcar “No hay nadie en el domicilio” en la dirección del comprador



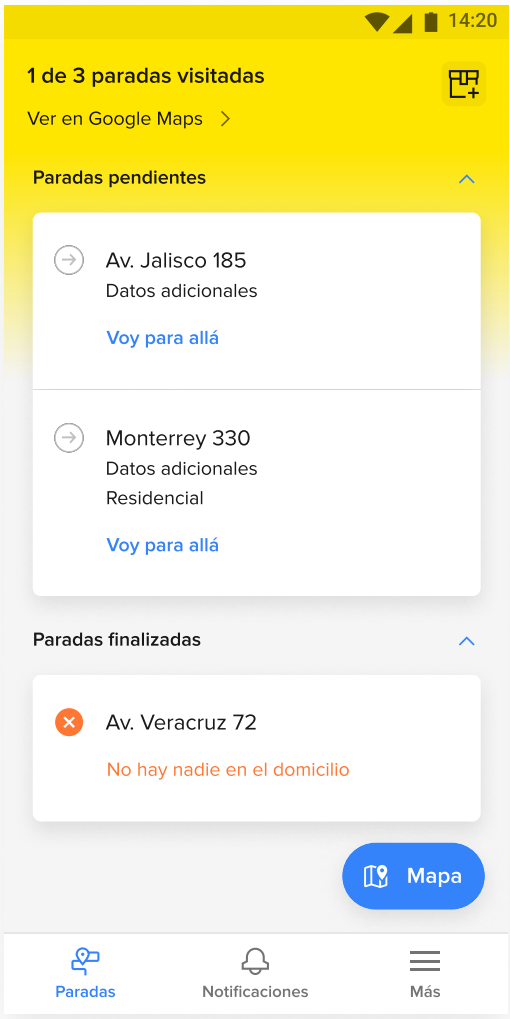
Toca en “**No hay nadie en el domicilio**”.



Si estás en el domicilio del comprador, le informaremos que no pudimos realizar su entrega.



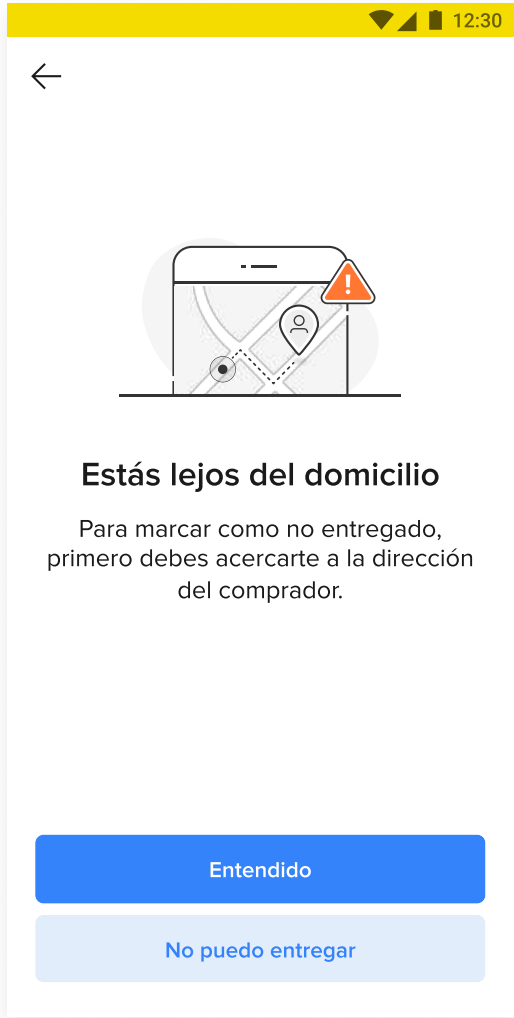
Podrás comunicarte con el comprador y **Reintentar la entrega** en el momento.



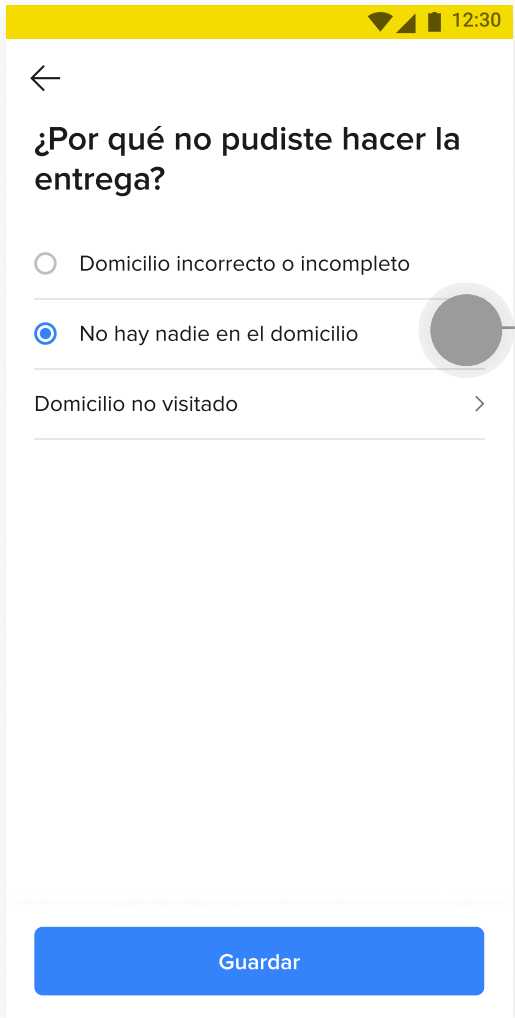
En el listado, la entrega aparecerá fallida con opción de reintentarla.

20 | PROBLEMAS CON LA ENTREGA

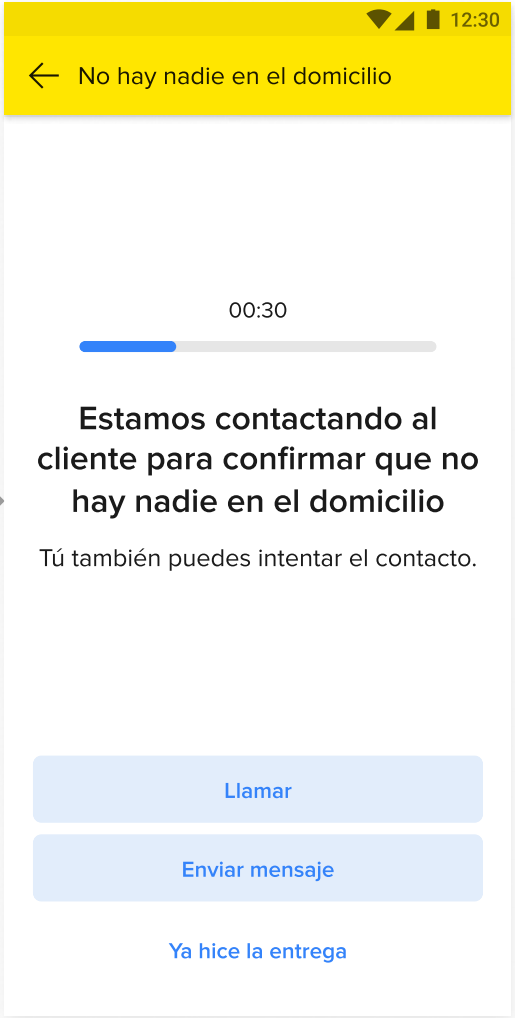
Marcar “No hay nadie en el domicilio” lejos de la dirección del comprador



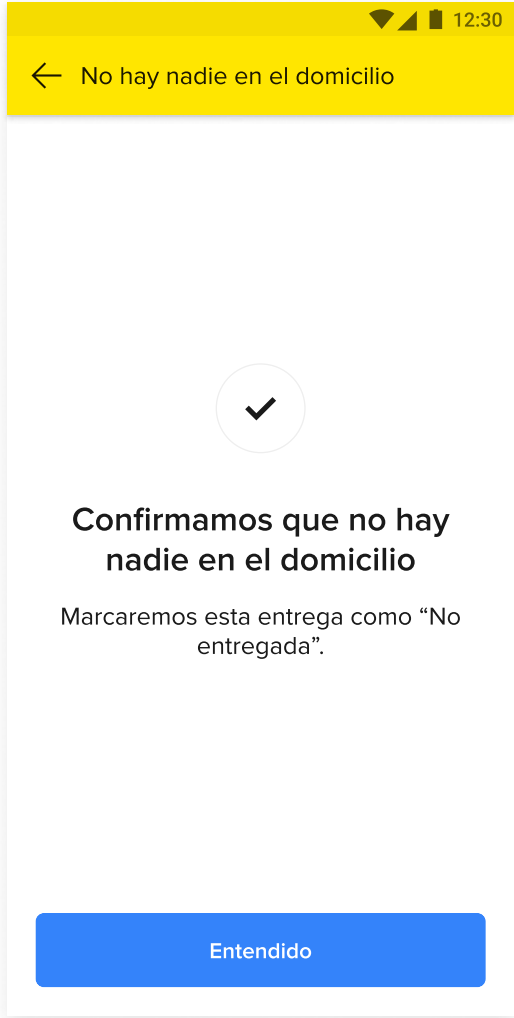
Toca en “**No puedo entregar**” si estás lejos de la dirección y no puedes realizar la entrega.



Toca en “**No hay nadie en el domicilio**”.



Intentaremos contactar al comprador durante un tiempo.



Si el comprador confirma que no está en el domicilio, en tu listado se marcará como **No entregado**.

i Si el comprador no responde, le comunicaremos que debe reprogramar una nueva fecha de entrega.



Muchas gracias