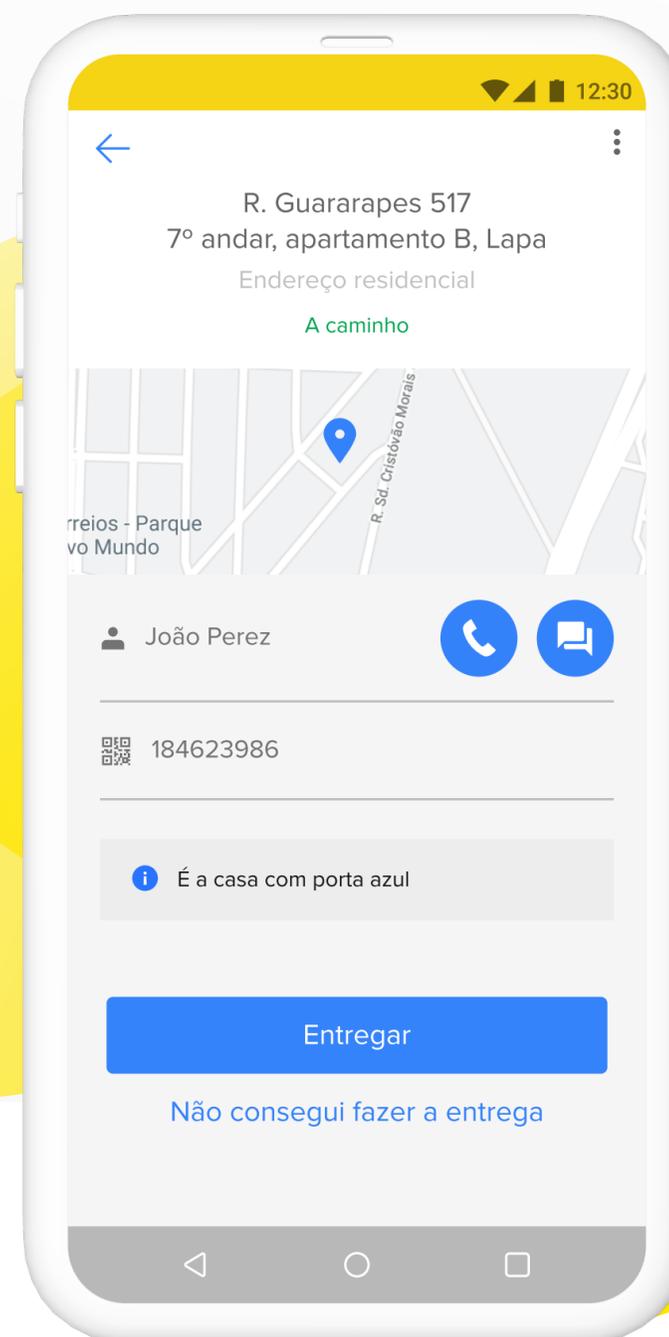




Bem-vindo ao seu app para fazer entregas via Envios Flex

Você pode usá-lo para trabalhar com vendedores do Mercado Livre que tenham o serviço ativo.



ÍNDICE

03 | PRIMEIROS PASSOS

04 | ENTRE PELA PRIMEIRA VEZ

05 | ESCANEIE AS ETIQUETAS

06 | VER ENTREGAS PENDENTES

07 | ENTREGA DE PEDIDOS

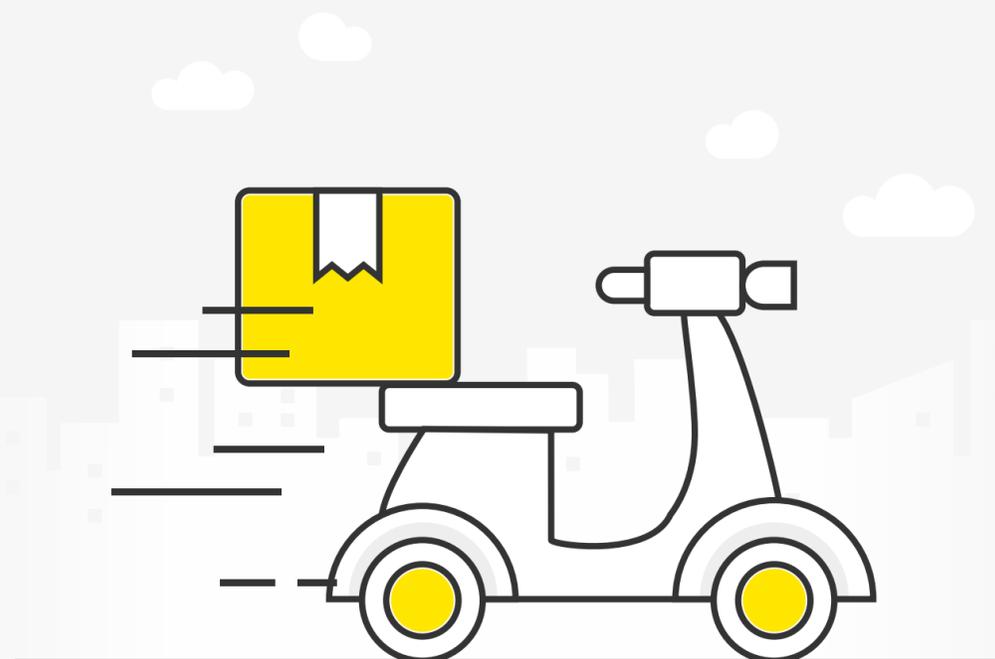
ANEXOS

09 | ENTREGAS COM PALAVRA-CHAVE

10 | TRANSFERÊNCIAS

11 | ENTREGAS REAGENDADAS

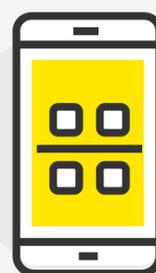
12 | PROBLEMAS COM A ENTREGA



Como funciona o app do Envios Flex?



Entre com a sua conta do Mercado Livre ou Mercado Pago.



Escaneie o código QR das entregas.



Comece a entregar.

Se não tiver o app, entre no [Google Play](#) ou escaneie este código QR.



Como começar a usar o app do Envios Flex?

Você pode entrar com a sua conta do **Mercado Livre** ou **Mercado Pago**. Se não tiver uma e estiver se cadastrando pela primeira vez, faremos uma verificação da sua identidade.



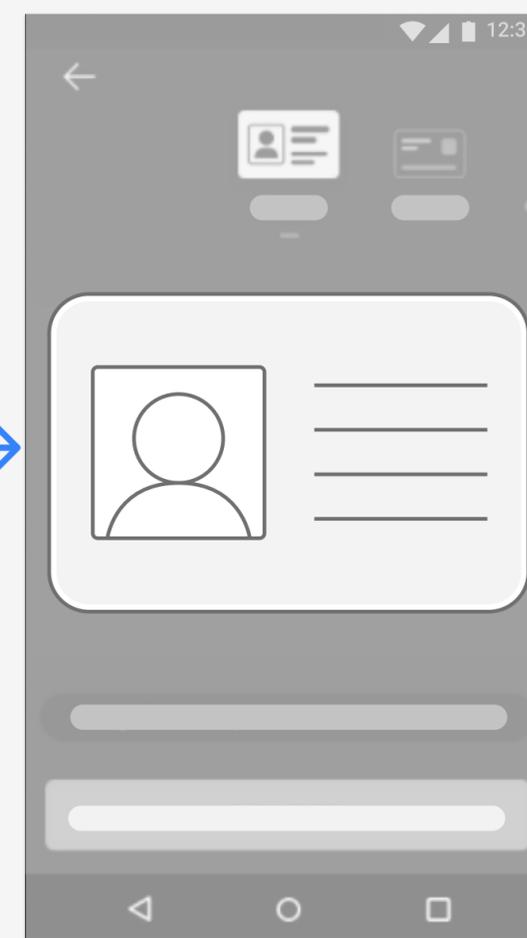
Se você tem uma conta Mercado Livre ou Mercado Pago, clique em **Entrar** e acesse.



Se você não tem uma conta, clique em **Cadastrar** e siga as instruções.



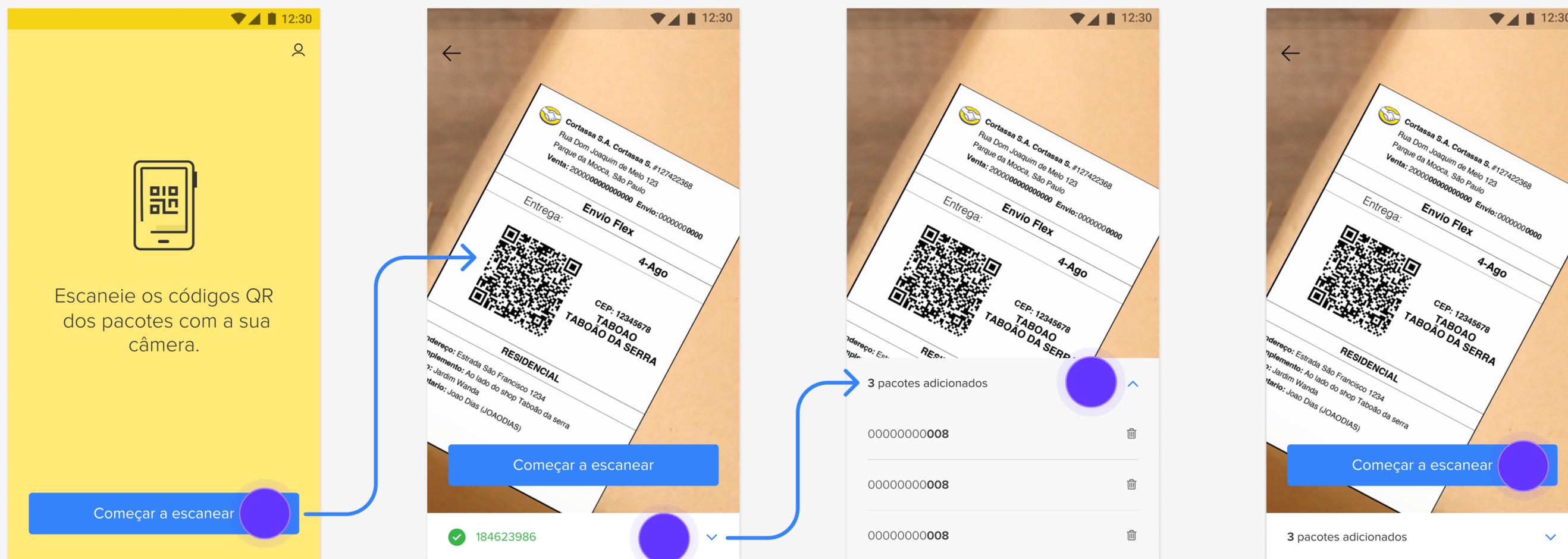
Quando tiver concluído o cadastro, faremos uma validação da sua identidade.



Sugerimos que você faça este processo com os documentos por perto e com antecedência.

Como escanear as entregas?

Aproxime seu celular da etiqueta e foque no código QR com a câmera. Escaneie no endereço do vendedor todas as entregas antes de começar a entregar.



Clique em **Começar a escanear** para abrir a câmera.

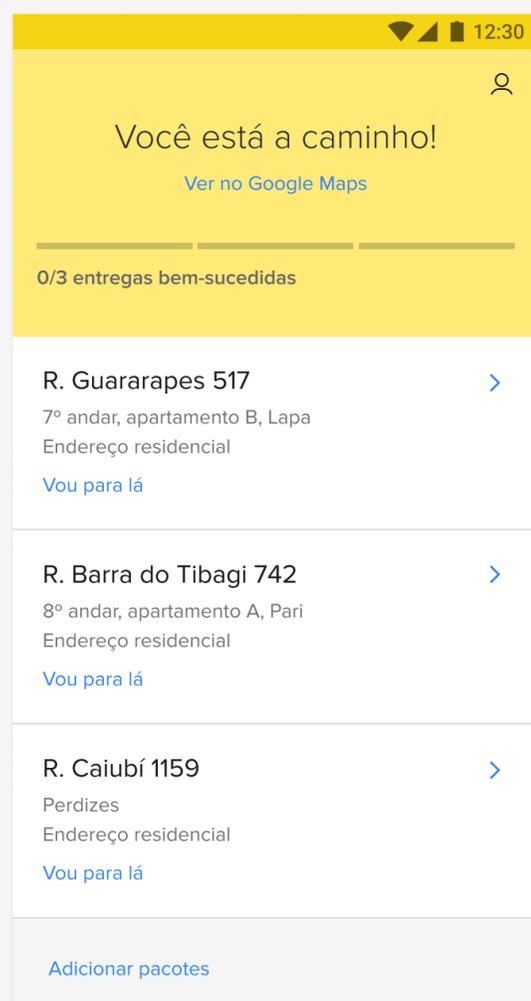
Foque a câmera no código QR das entregas e elas serão adicionadas à lista.

Você pode exibir a lista para ver os pacotes adicionados, e também pode excluí-los da lista.

Clique em **Começar a entregar** quando terminar de escanear todas as suas entregas.

Como ver o detalhe dos envios?

Esta é a lista de todos os endereços das suas entregas. Criamos um percurso sugerido, mas você pode fazê-lo na ordem que preferir.



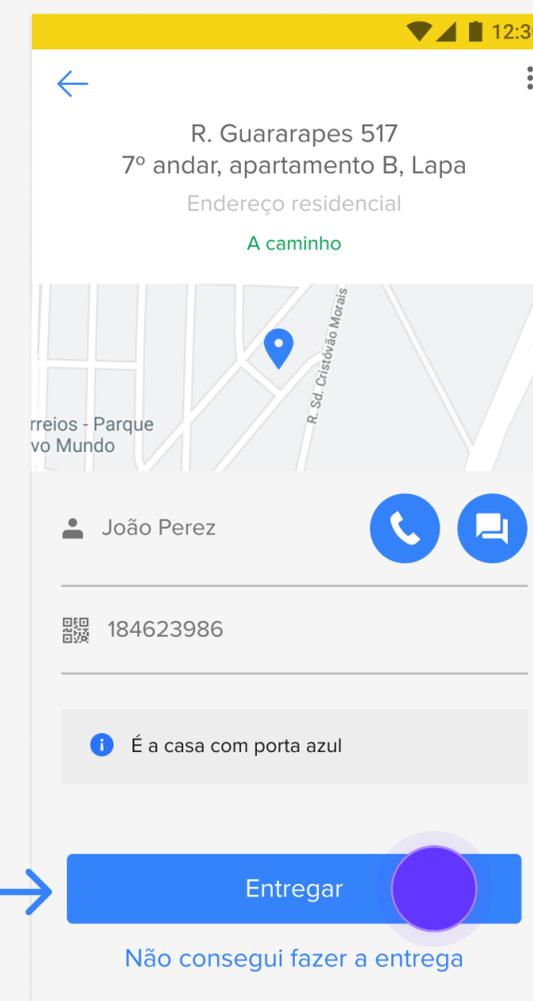
Na lista, você pode ver o status geral das suas entregas e o detalhe dos envios.



Clique em **Vou para lá** antes de iniciar uma entrega, seu status será atualizado para **A caminho**.



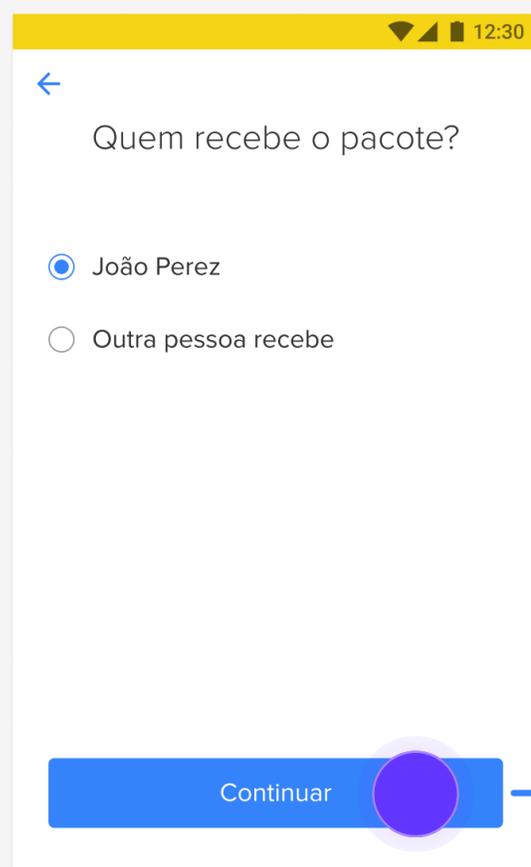
Clique no endereço para acessar as informações detalhadas do envio.



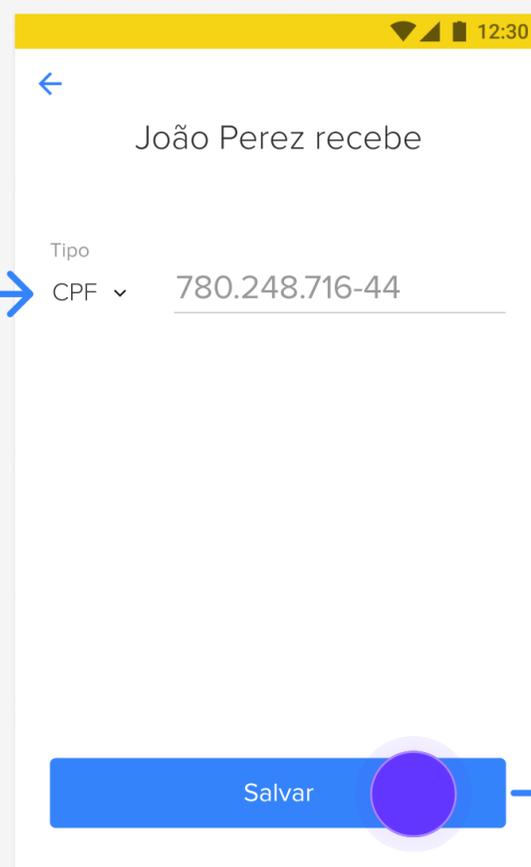
Aqui, você pode se comunicar com o comprador, entregar ou informar um problema.

Como fazer uma entrega?

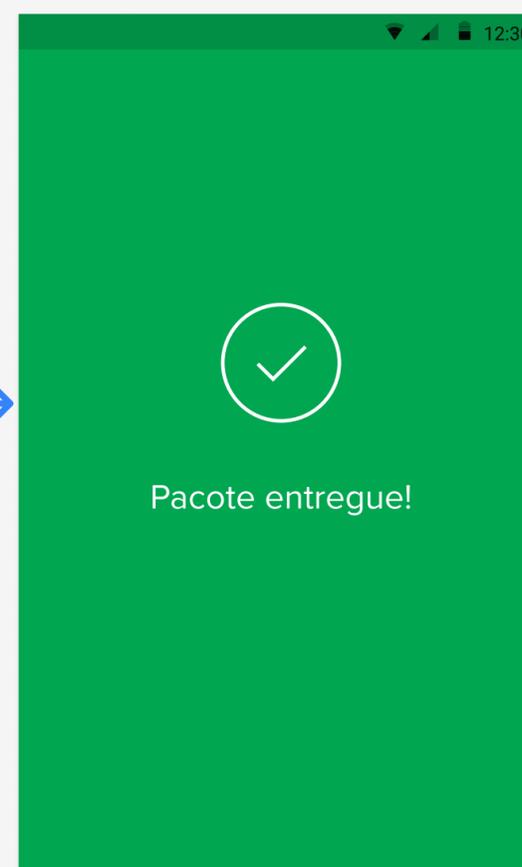
Confirme a identidade do comprador para fazer a entrega. Você pode ver na lista a quantidade de entregas bem-sucedidas, tentar novamente as entregas que não conseguiu fazer, ver as entregas pendentes e finalizar a viagem.



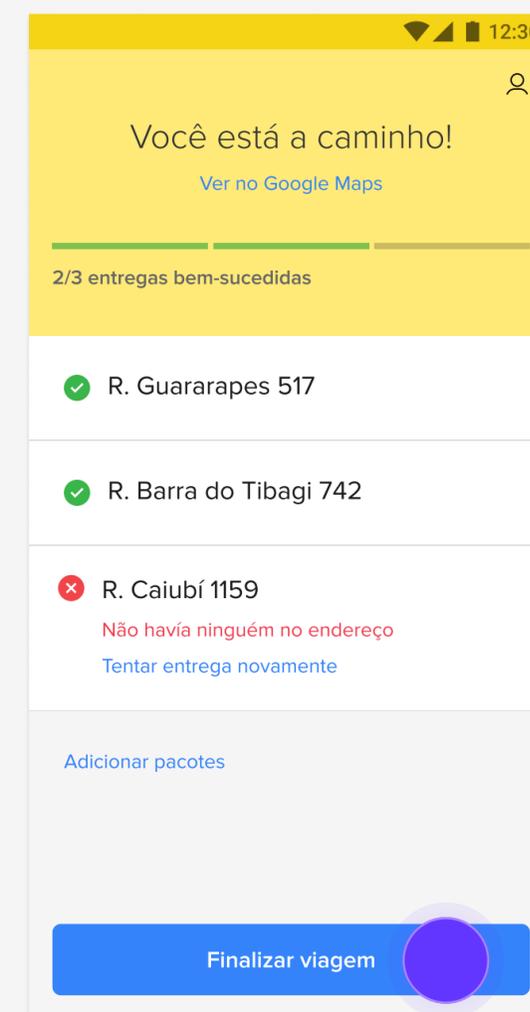
Confirme a identidade de quem está recebendo a entrega e clique em **Continuar**.



Insira o tipo e o número do documento, depois clique em **Salvar** para entregar.



Vamos confirmar que o pedido foi entregue com sucesso ao comprador.



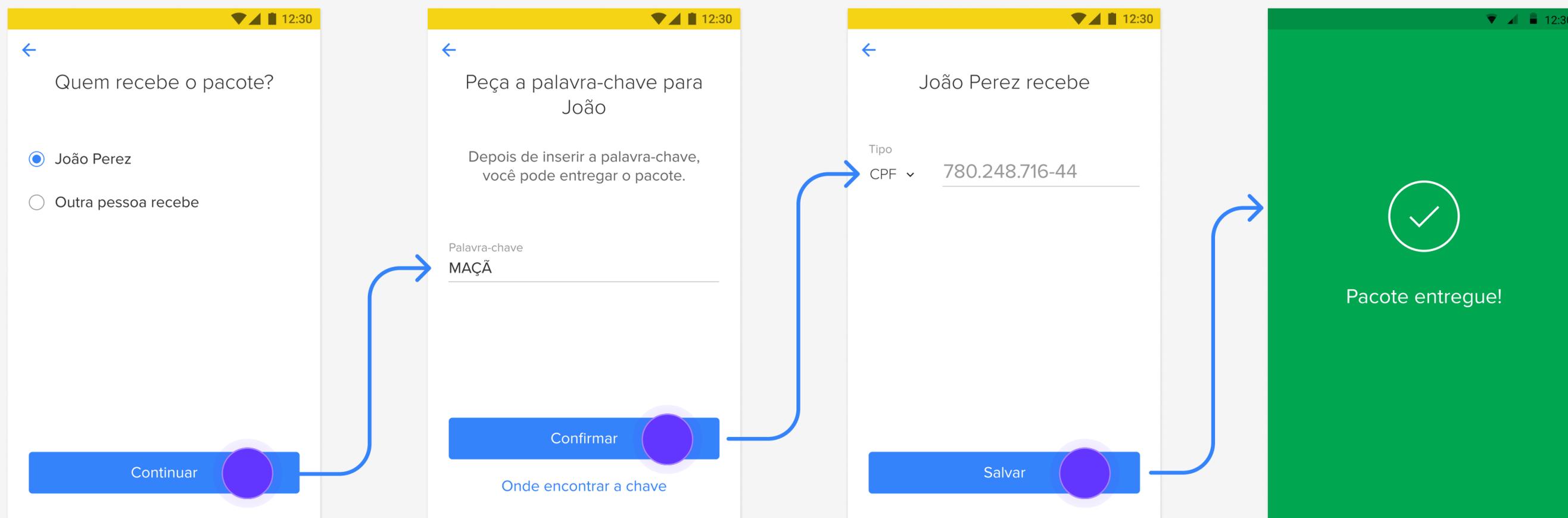
Depois que você tiver concluído todas as suas entregas, clique em **Finalizar viagem**.

 Antes de marcar um pedido como entregue, certifique-se de fazer isso no endereço do comprador. Se você entregar longe, o comprador terá que confirmar que recebeu.

ANEXOS

Como fazer uma entrega com palavra-chave?

De forma aleatória, alguns pedidos precisarão de uma palavra-chave que você deve pedir ao comprador na hora de fazer a entrega.



Confirme a identidade de quem está recebendo a entrega e clique em **Continuar**.

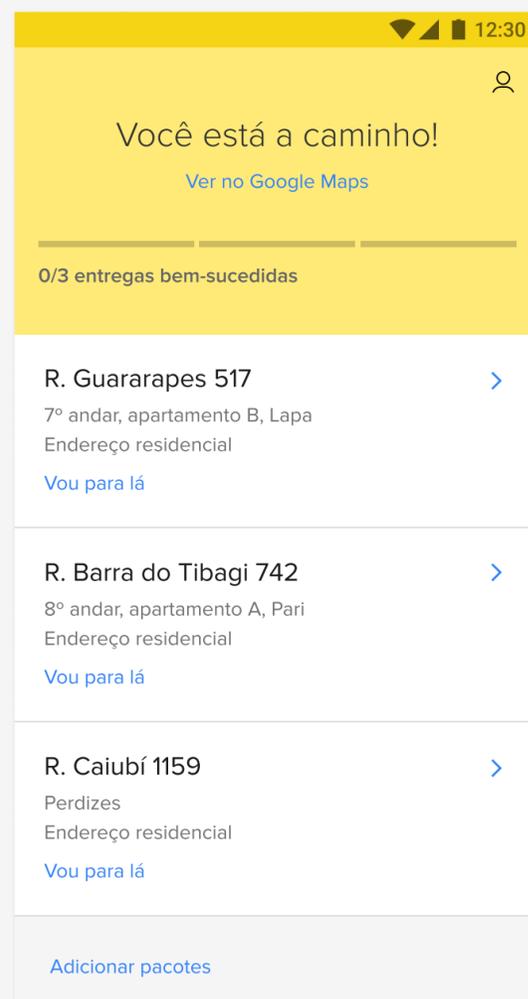
Peça a palavra e escreva-a cuidadosamente. Depois, clique em **Confirmar**.

Insira o tipo e o número do documento, depois clique em **Salvar** para entregar.

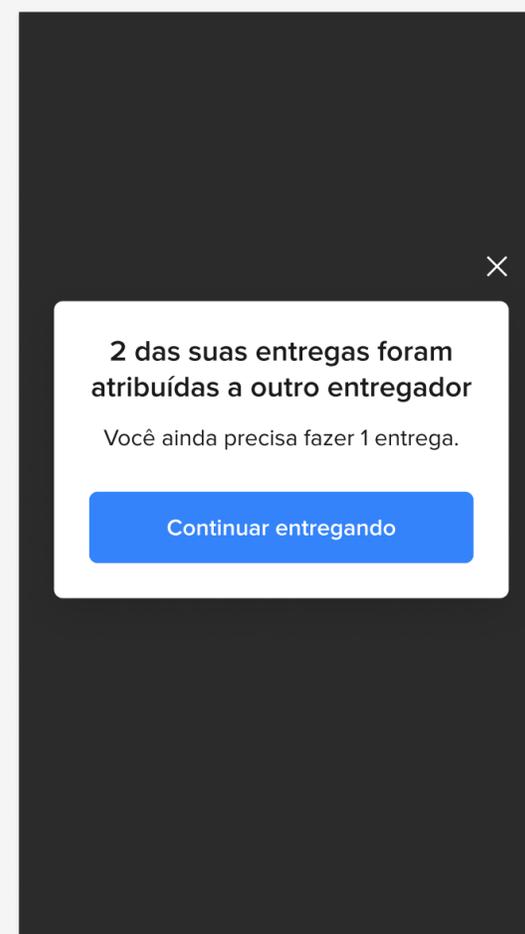
Vamos confirmar que a entrega foi feita com sucesso ao comprador.

Como transferir entregas e excluí-las da sua lista?

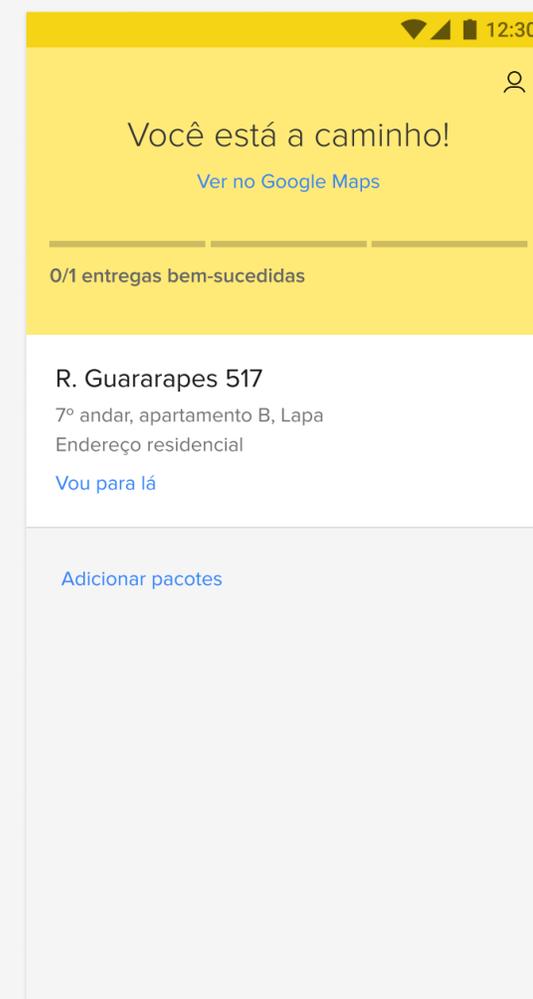
Se você tiver uma entrega na sua lista que outra pessoa vai fazer, basta pedir que ela escaneie com o próprio celular e a entrega será adicionada à lista dela e desaparecerá da sua.



Você pode transferir as entregas da sua lista para outro entregador, caso necessário.



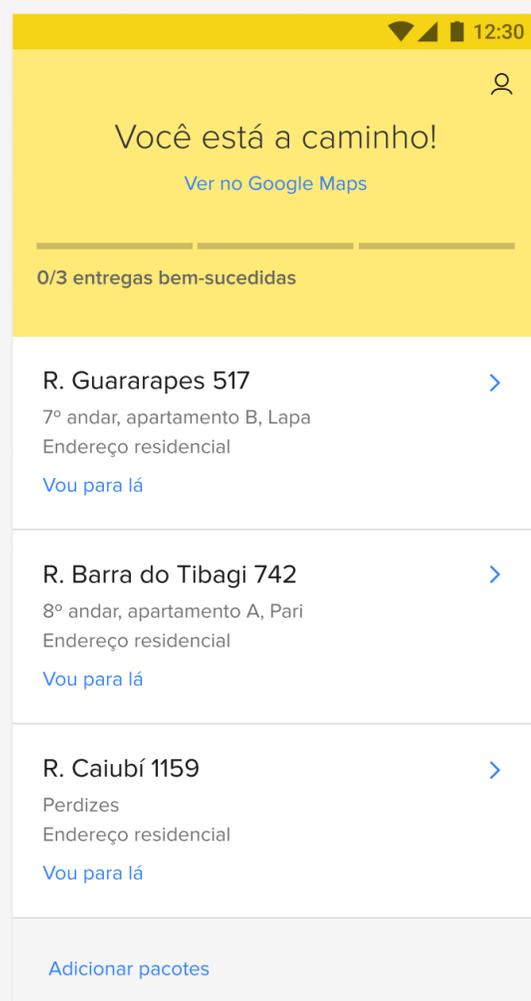
Peça para outro entregador escanear a etiqueta da mesma forma que escaneia os envios.



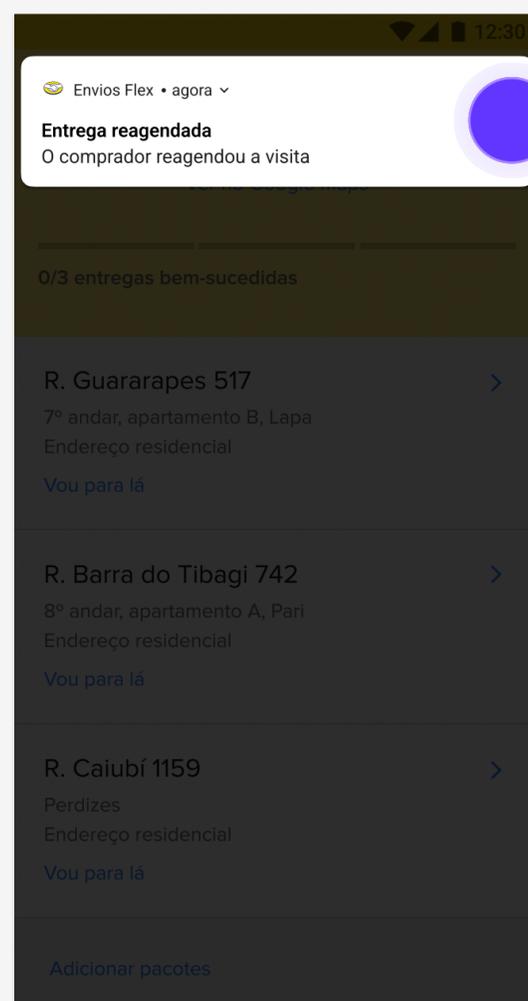
As entregas serão excluídos da sua lista e atribuídas a outro entregador.

O que fazer quando o comprador reagenda a entrega?

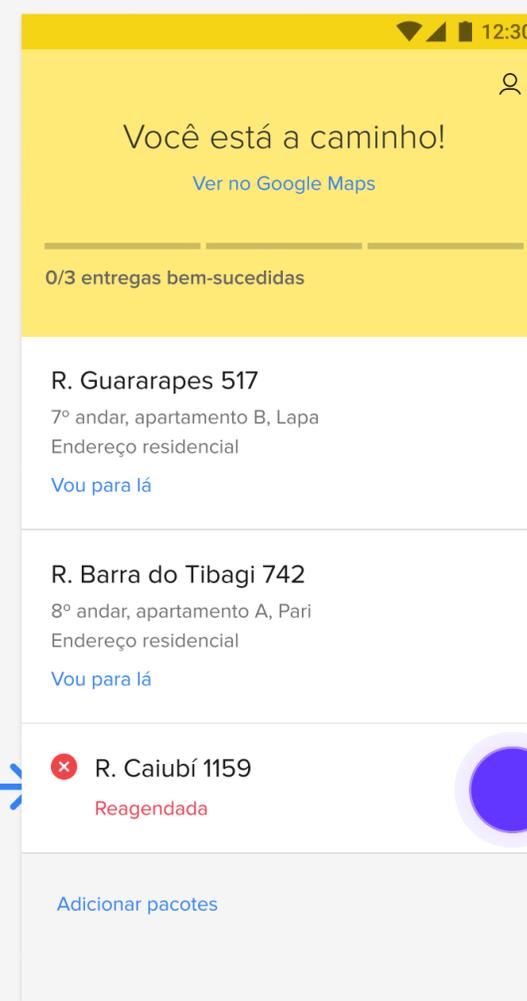
Quando o comprador solicita outra data de entrega ao vendedor, o status da entrega será atualizado na sua lista.



Na lista, podem aparecer entregas que tenham sido reagendadas antes ou durante o percurso.



Você vai receber uma notificação quando a entrega for reagendada pelo comprador.



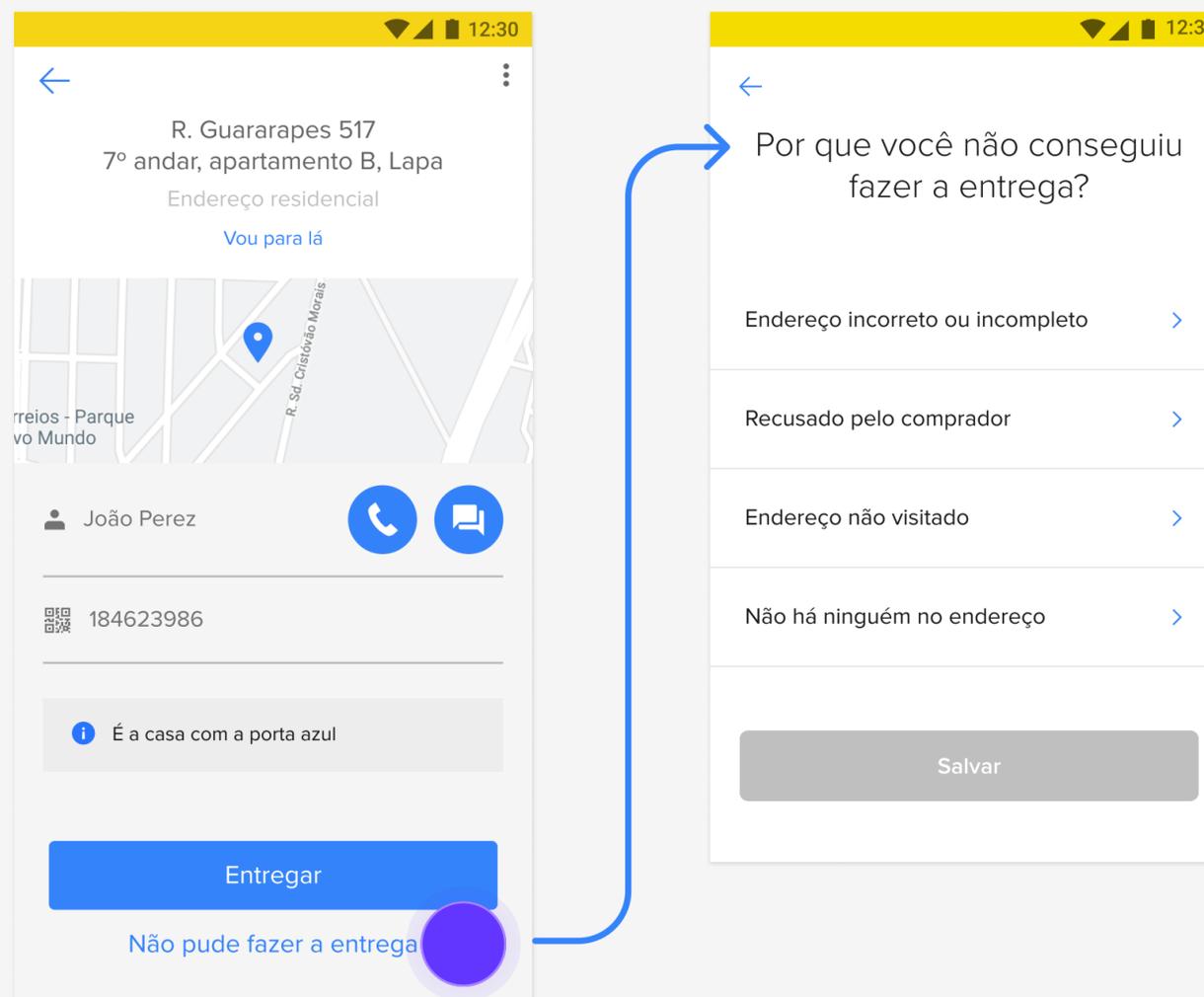
O status de entrega será atualizado na lista.



Clique no detalhe do envio e fale com o vendedor.

Como informar um problema com a entrega?

Se você teve problemas na hora de fazer a entrega, pode selecionar alguma das opções estando no endereço do comprador e seguir as indicações para gerenciar e informar o motivo.



No detalhe do envio, você pode clicar em **“Não pude fazer a entrega”** e informar o motivo.

Selecione o motivo pelo qual você não pode fazer a entrega.

Marcar “Endereço incorreto ou incompleto” no endereço do comprador

Para selecionar que o endereço está incorreto ou incompleto, primeiro você tem que se aproximar do endereço do comprador. Se preferir, você pode tentar falar com ele para tentar fazer a entrega novamente.



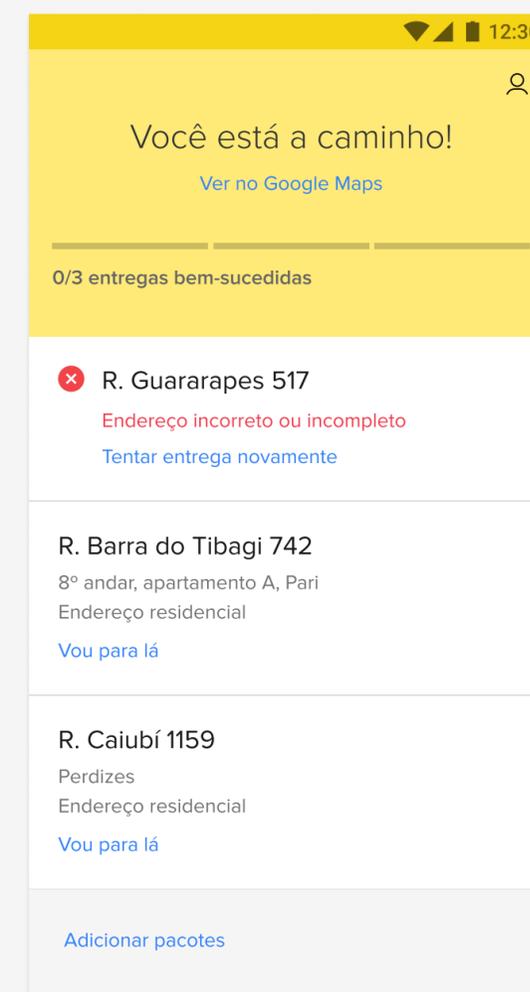
Clique em **“Endereço incorreto ou incompleto”**.



Se você estiver no endereço do comprador, vamos informá-lo que não conseguimos fazer a entrega.



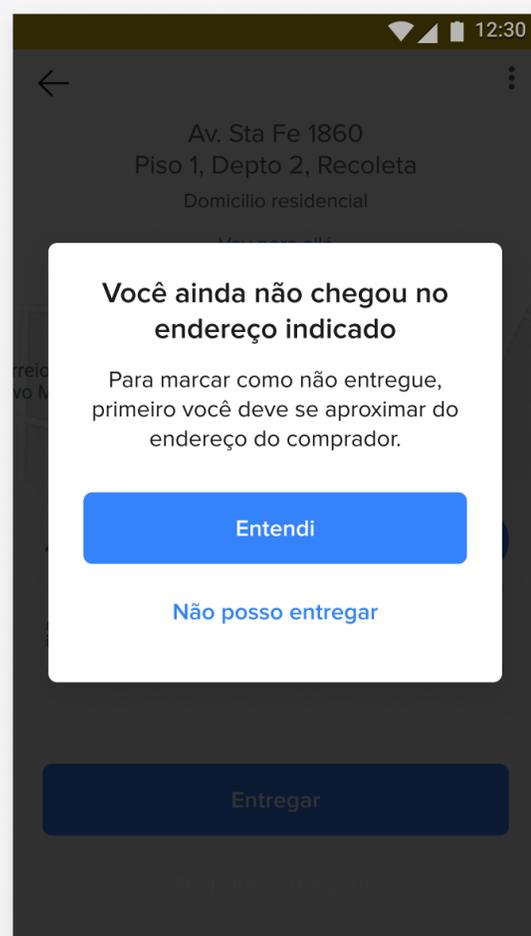
Nesse momento, você poderá falar com o comprador e **Tentar a entrega novamente**.



Na lista, a entrega aparecerá como "falha de entrega", com opção de tentar novamente.

Marcar “Endereço incorreto ou incompleto” longe do endereço do comprador

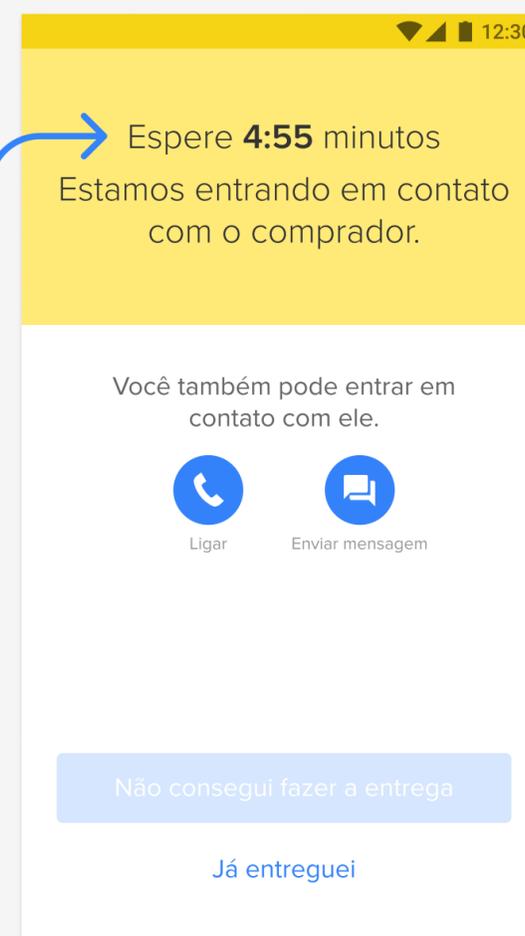
Se você selecionar que o endereço está incorreto ou incompleto e estiver longe do endereço do comprador, pediremos que você primeiro se aproxime do endereço dele.



Clique em “**Não posso entregar**” se você estiver longe do endereço e não puder fazer a entrega.



Clique em “**Endereço incorreto ou incompleto**” se não puder fazer a entrega.



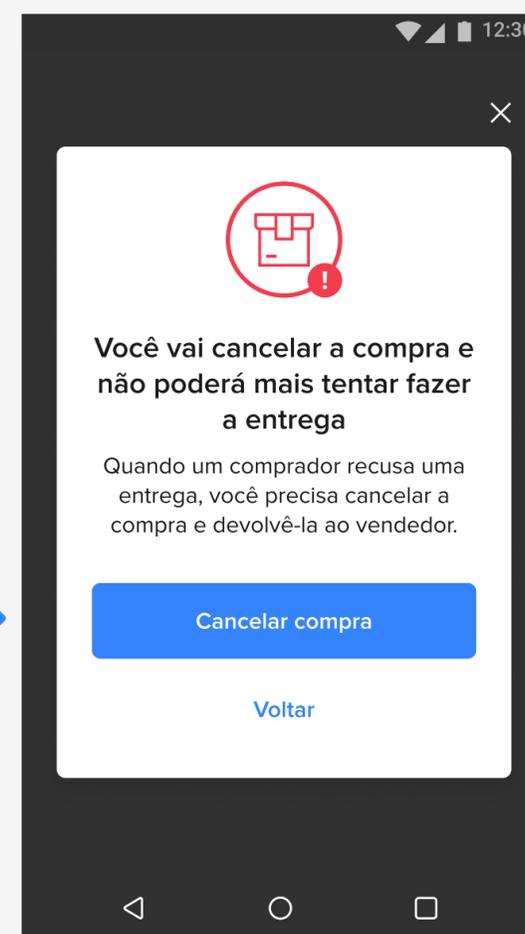
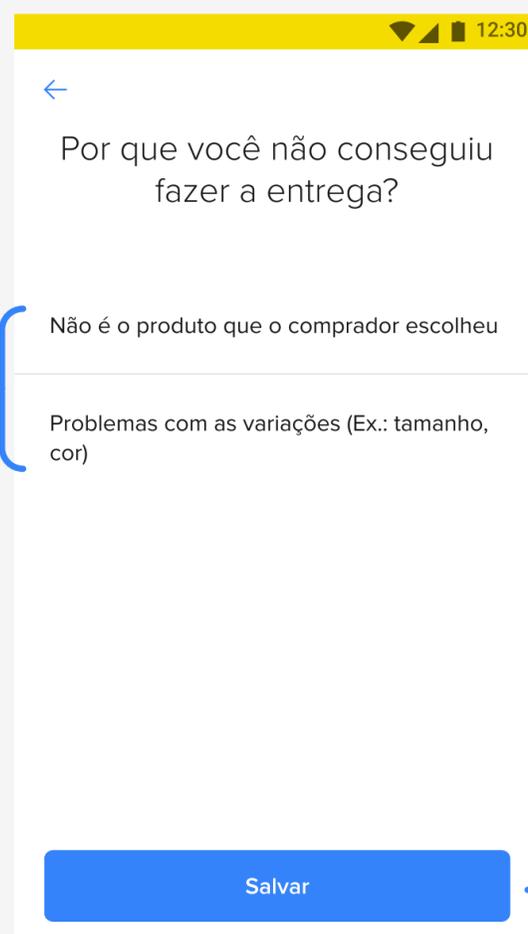
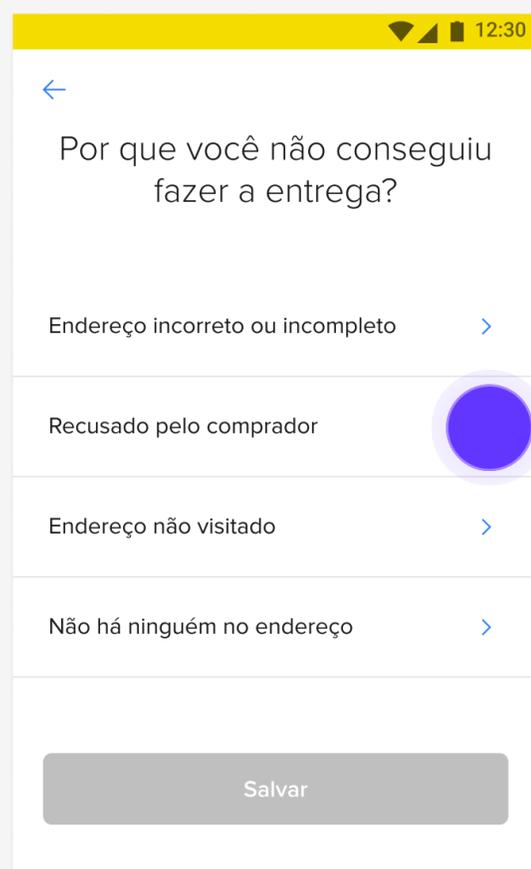
Tentaremos entrar em contato com o comprador durante um tempo.



Se o comprador confirmar que o endereço está incorreto, clique em “**Não pude fazer a entrega**”.

Marcar “Recusado pelo comprador”

Para selecionar que a entrega foi recusada pelo comprador, primeiro você deve se aproximar do endereço dele. Depois, pode cancelar a compra e devolver a entrega ao vendedor.



Clique em “**Recusado pelo comprador**”.

Selecione alguma das opções e clique em “**Salvar**”.

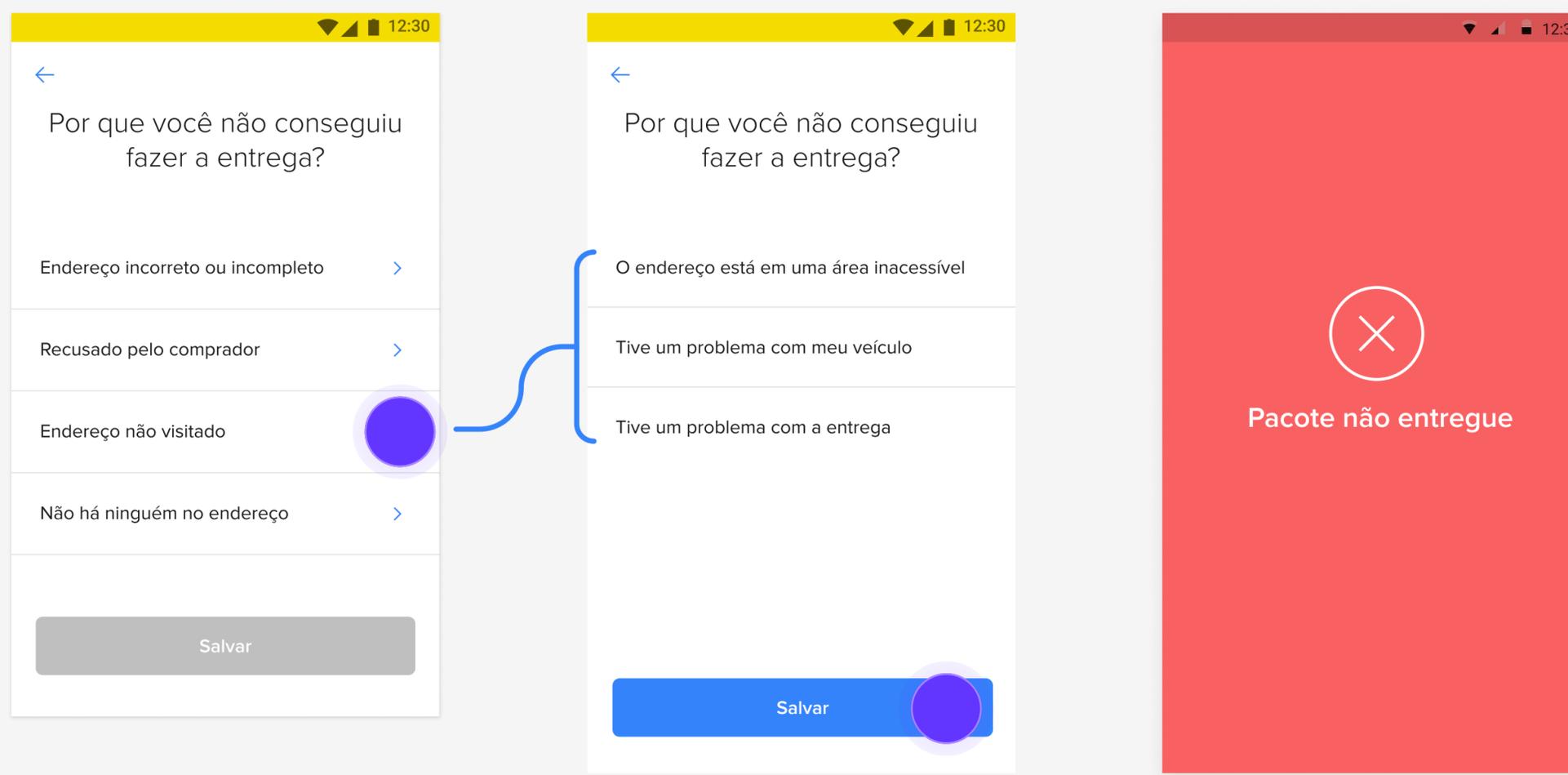
Clique em “**Cancelar a compra**”. Você não poderá mais tentar fazer a entrega.

A entrega será marcada como “falha de entrega”.

 Neste caso, não é possível tentar a entrega novamente nem falar com o comprador depois de cancelar.

Marcar como “Endereço não visitado”

Caso você não possa visitar um endereço, você pode indicar no app e devolver a entrega ao vendedor.



The image shows three sequential screenshots of the Mercado Livre app interface. The first screenshot shows a screen titled 'Por que você não conseguiu fazer a entrega?' with a list of reasons: 'Endereço incorreto ou incompleto', 'Recusado pelo comprador', 'Endereço não visitado', and 'Não há ninguém no endereço'. A blue circle highlights the 'Endereço não visitado' option. The second screenshot shows the same screen with a blue circle highlighting the 'Salvar' button at the bottom. A blue bracket on the left side of the second screenshot groups the three options: 'O endereço está em uma área inacessível', 'Tive um problema com meu veículo', and 'Tive um problema com a entrega'. The third screenshot shows a red screen with a white 'X' icon and the text 'Pacote não entregue'.

Clique em **“Endereço não visitado”**.

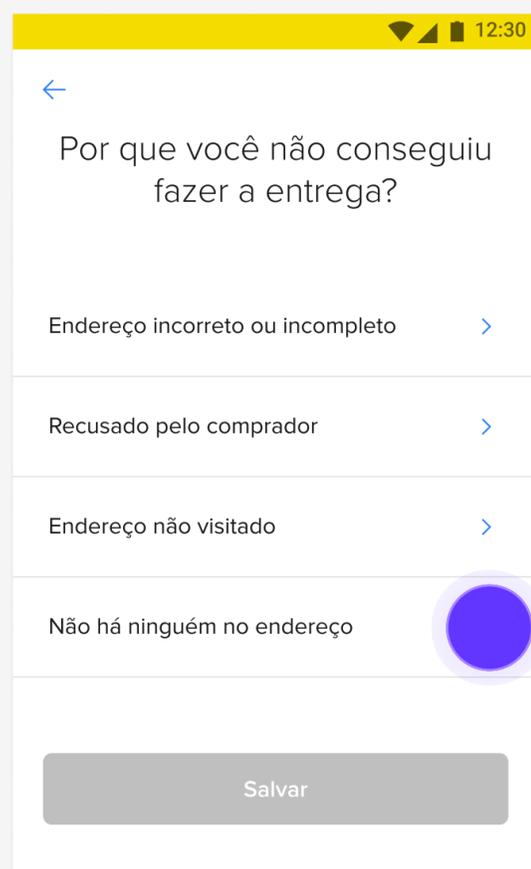
Selecione a opção mais adequada ao seu caso e clique em **“Salvar”**.

A entrega será marcada como “não entregue”.

 Neste caso, não é possível tentar refazer a entrega e ela aparecerá como "não entregue" na sua lista.

Marcar “Não há ninguém no endereço” no endereço do comprador

Para selecionar que não há ninguém no endereço, primeiro você deve se aproximar do endereço do comprador. Se preferir, você pode tentar falar com ele para tentar refazer a entrega.



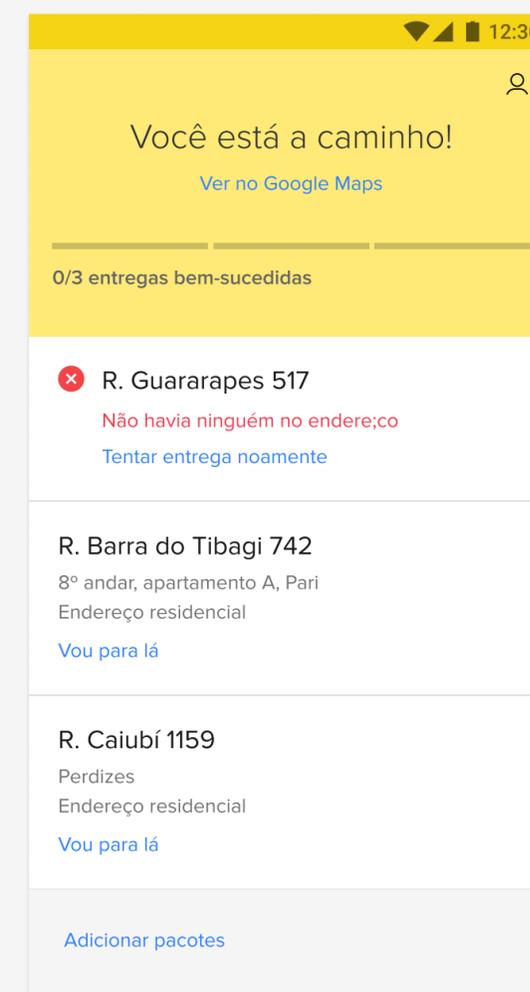
Clique em “**Não há ninguém no endereço**”.



Se você estiver no endereço do comprador, vamos informá-lo que não conseguimos fazer a entrega.



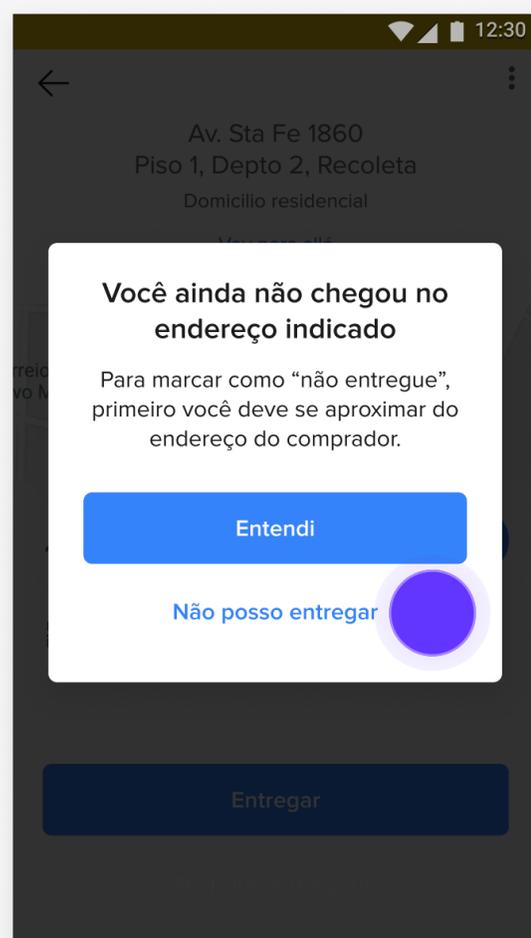
Nesse momento, você poderá falar com o comprador e **Tentar a entrega novamente**.



Na lista, o pedido aparecerá como “falha de entrega” com opção de tentar novamente.

Marcar “Não há ninguém no endereço” longe do endereço do comprador

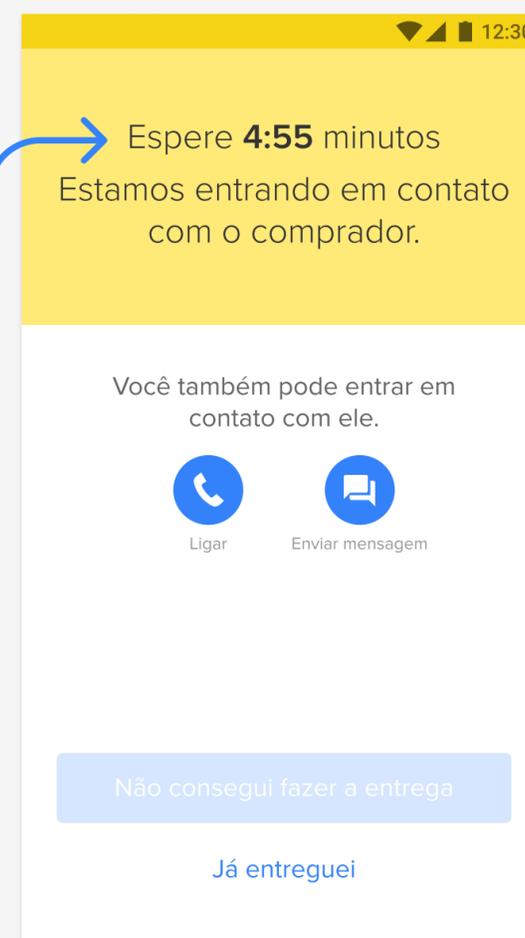
Se você selecionar que não há ninguém no endereço e estiver longe do endereço do comprador, pediremos que você primeiro se aproxime do endereço dele.



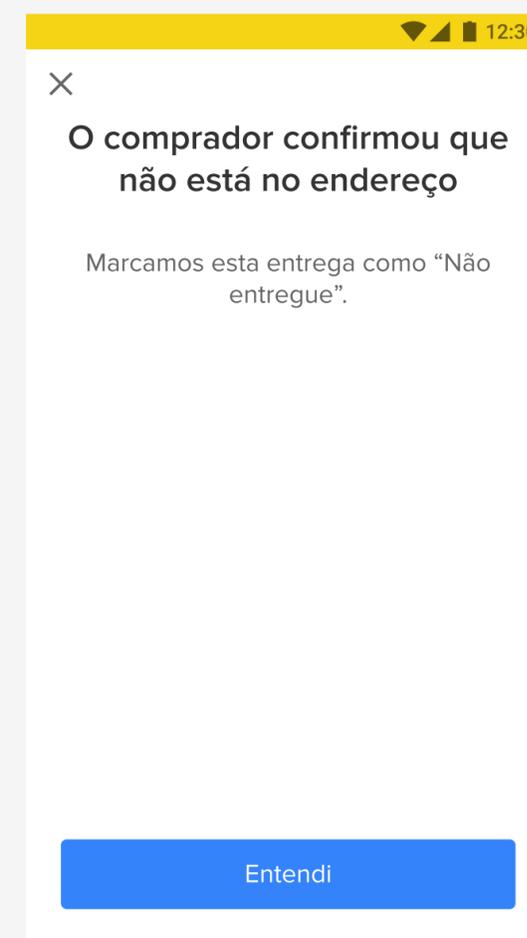
Clique em “**Não posso entregar**” caso esteja longe do endereço e não possa fazer a entrega.



Clique em “**Não há ninguém no endereço**”.



Tentaremos entrar em contato com o comprador durante um tempo.



Se o comprador confirmar que não está no endereço, na sua lista aparecerá “**Não entregue**”.



**mercado
livre**