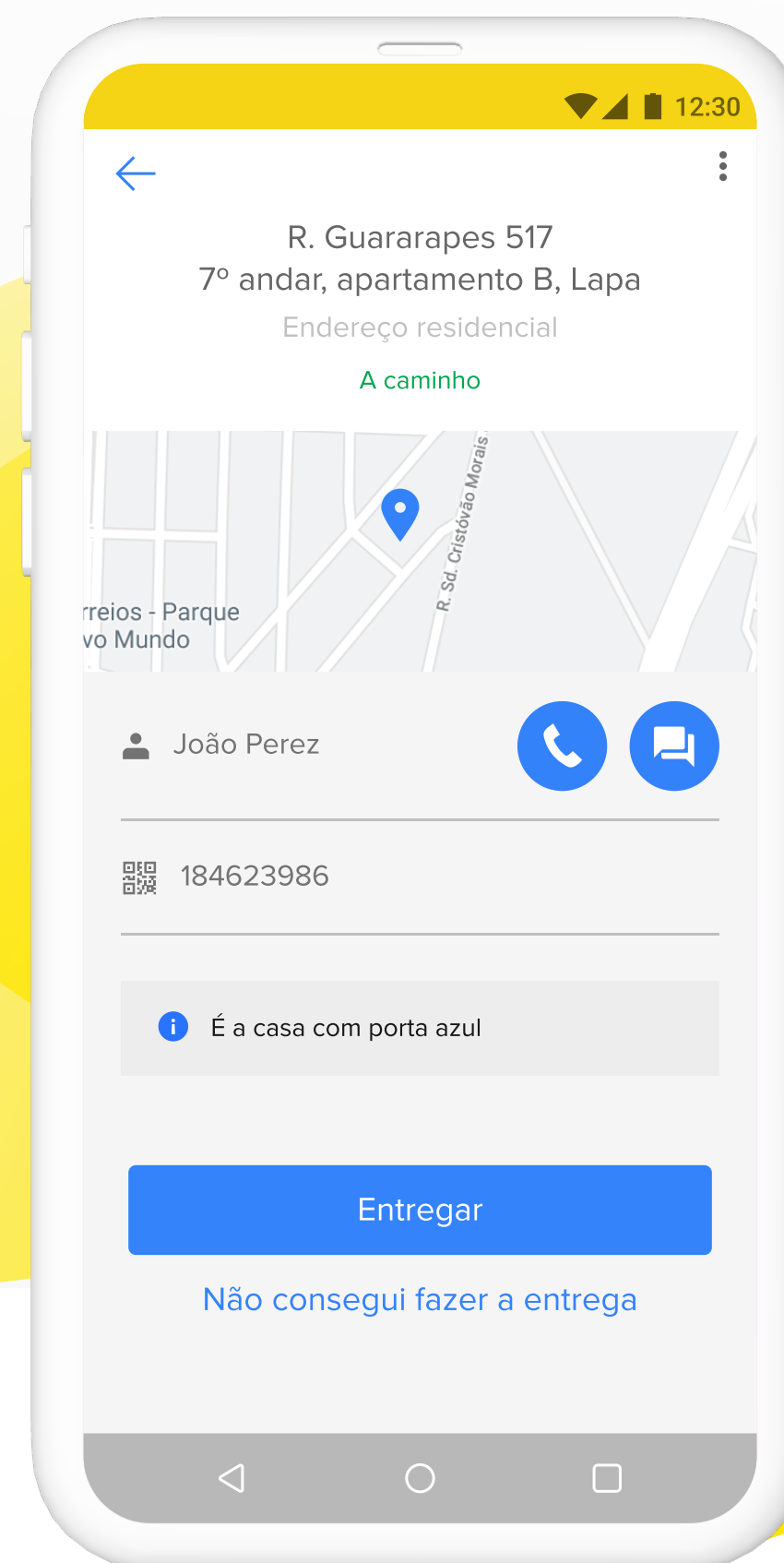




# Bem-vindo ao seu app para fazer entregas via Envios Flex

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**

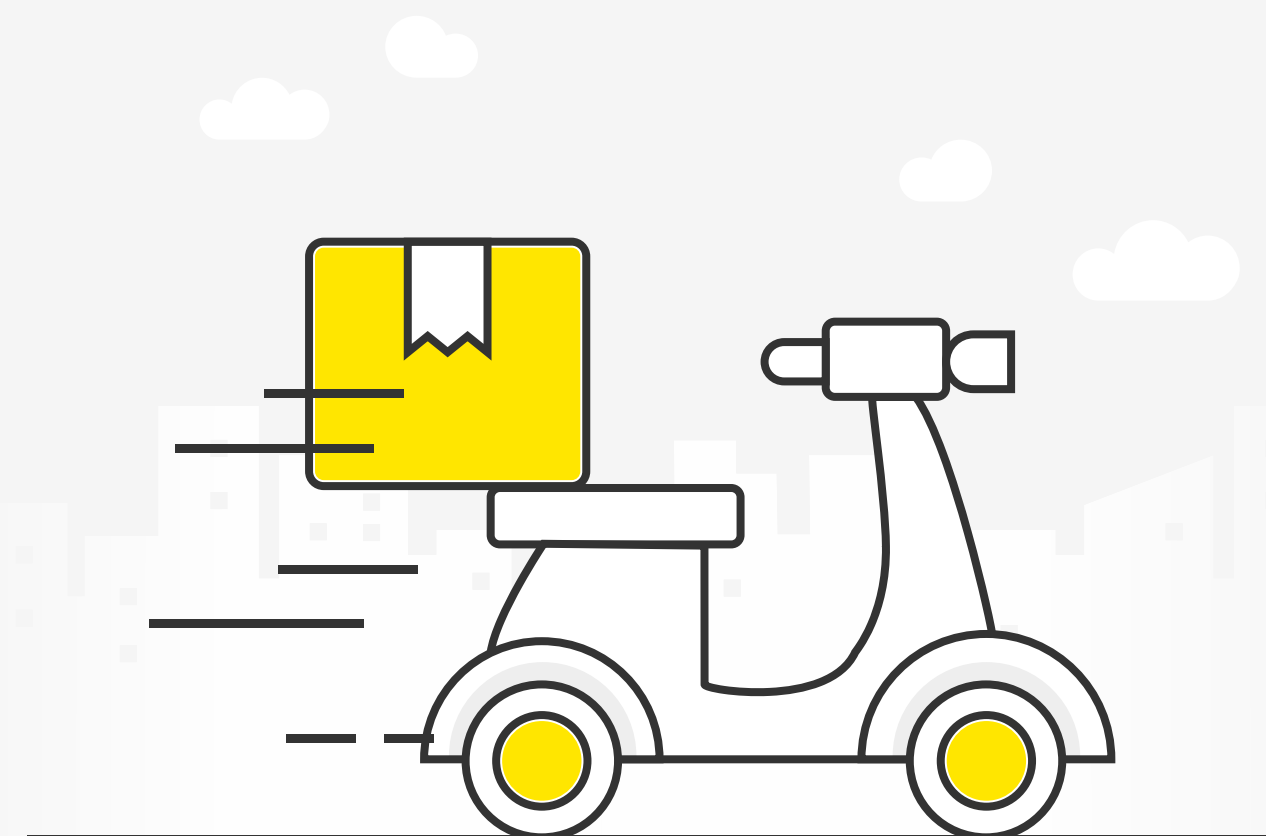
## ANEXOS

**09 | ENTREGAS COM PALAVRA-CHAVE**

**10 | TRANSFERÊNCIAS**

**11 | ENTREGAS REAGENDADAS**

**12 | PROBLEMAS COM A ENTREGA**

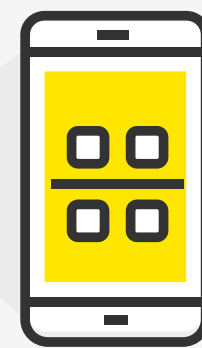




# Como funciona o app do Envios Flex?



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



Escaneie o código  
QR das entregas.



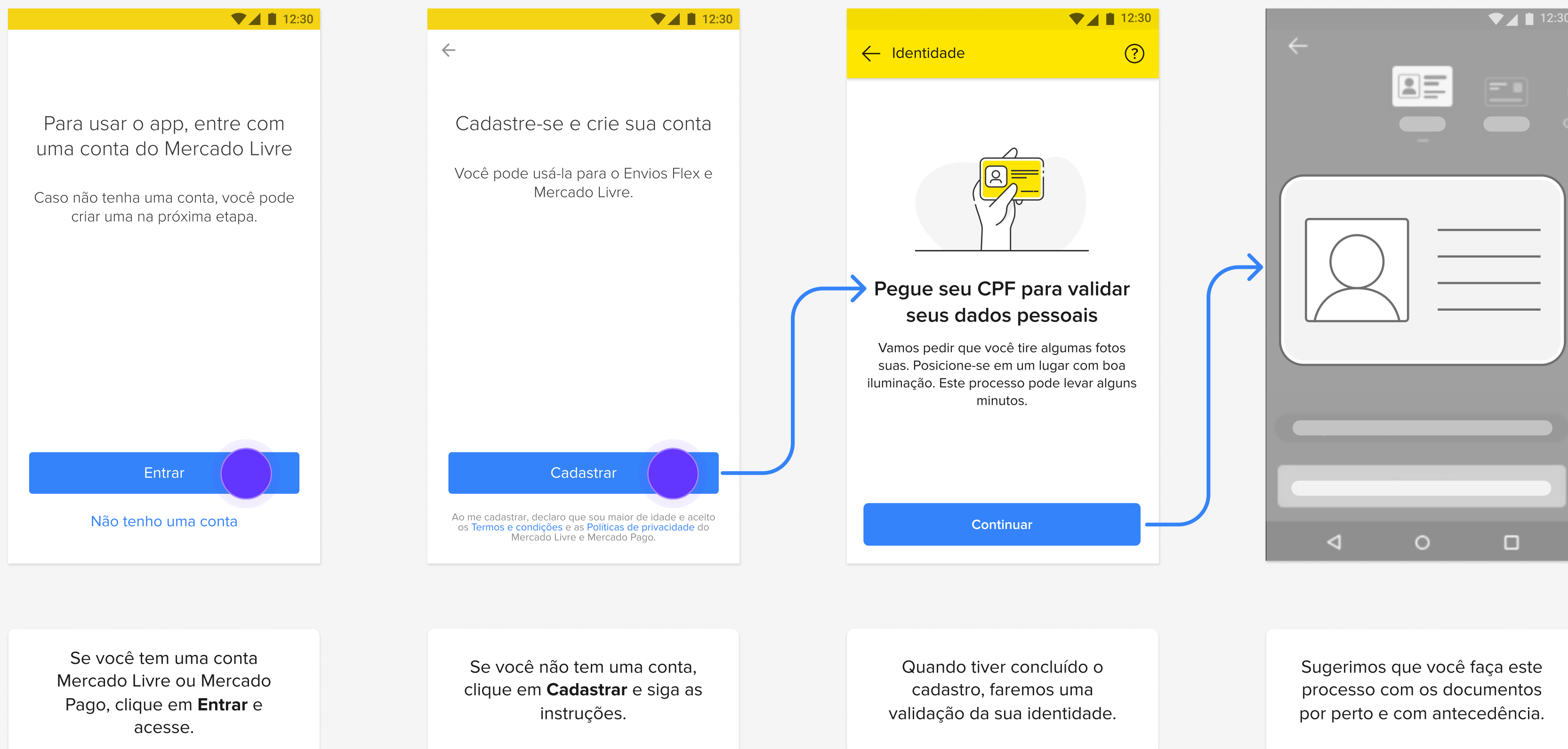
Comece a  
entregar.

Se não tiver o app, entre no [Google Play](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mercadolivre.flex) ou escaneie este código QR.



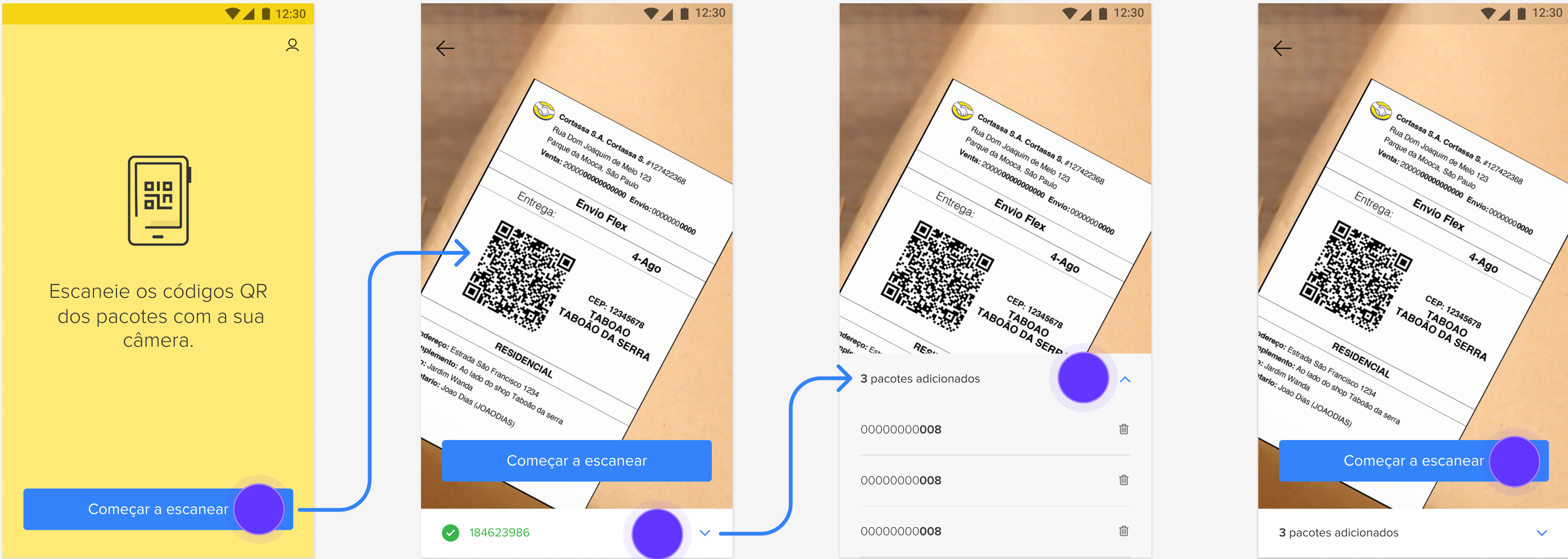
## Como começar a usar o app do Envios Flex?

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.



# 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.

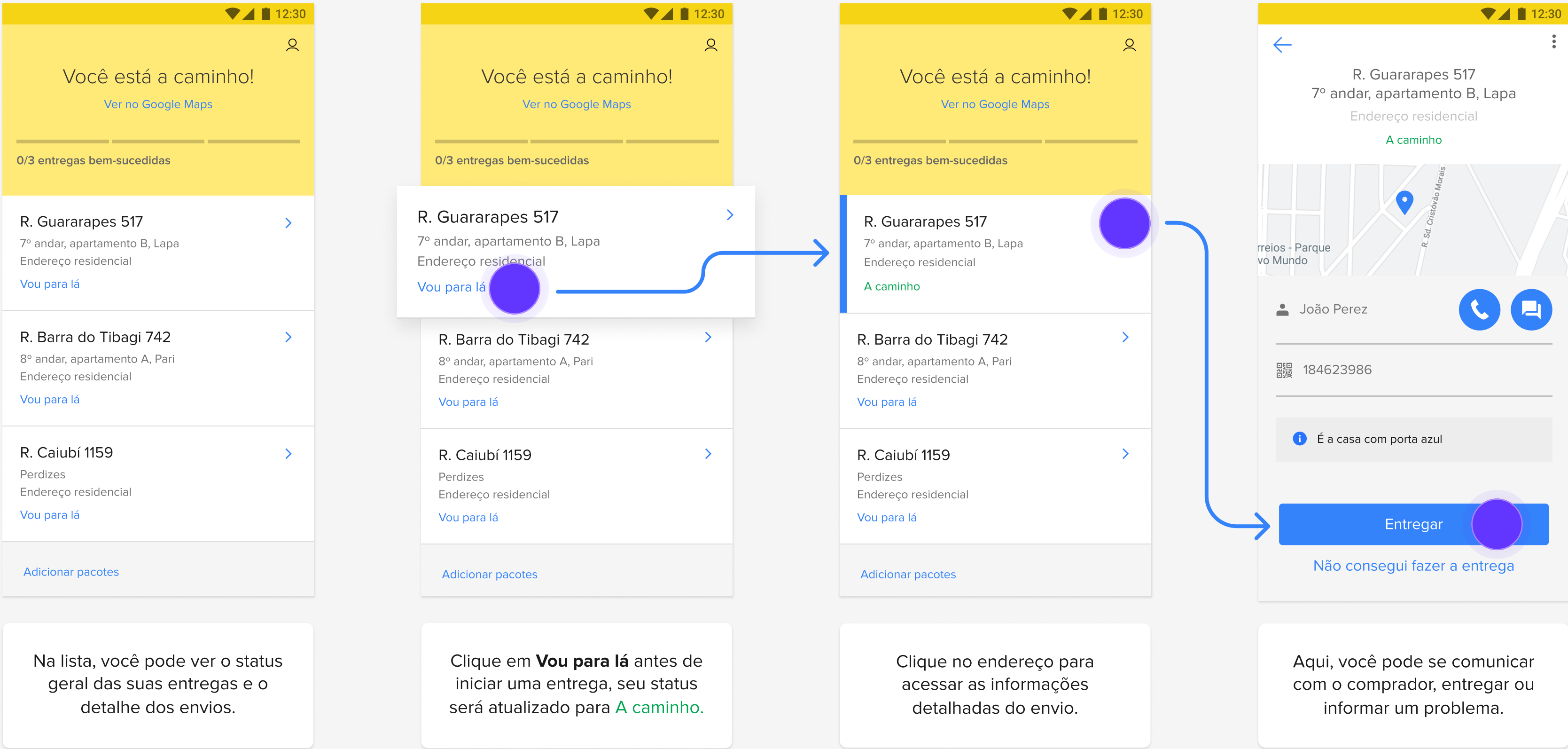
Foque a câmera no código QR das entregas e elas serão adicionadas à lista.

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.

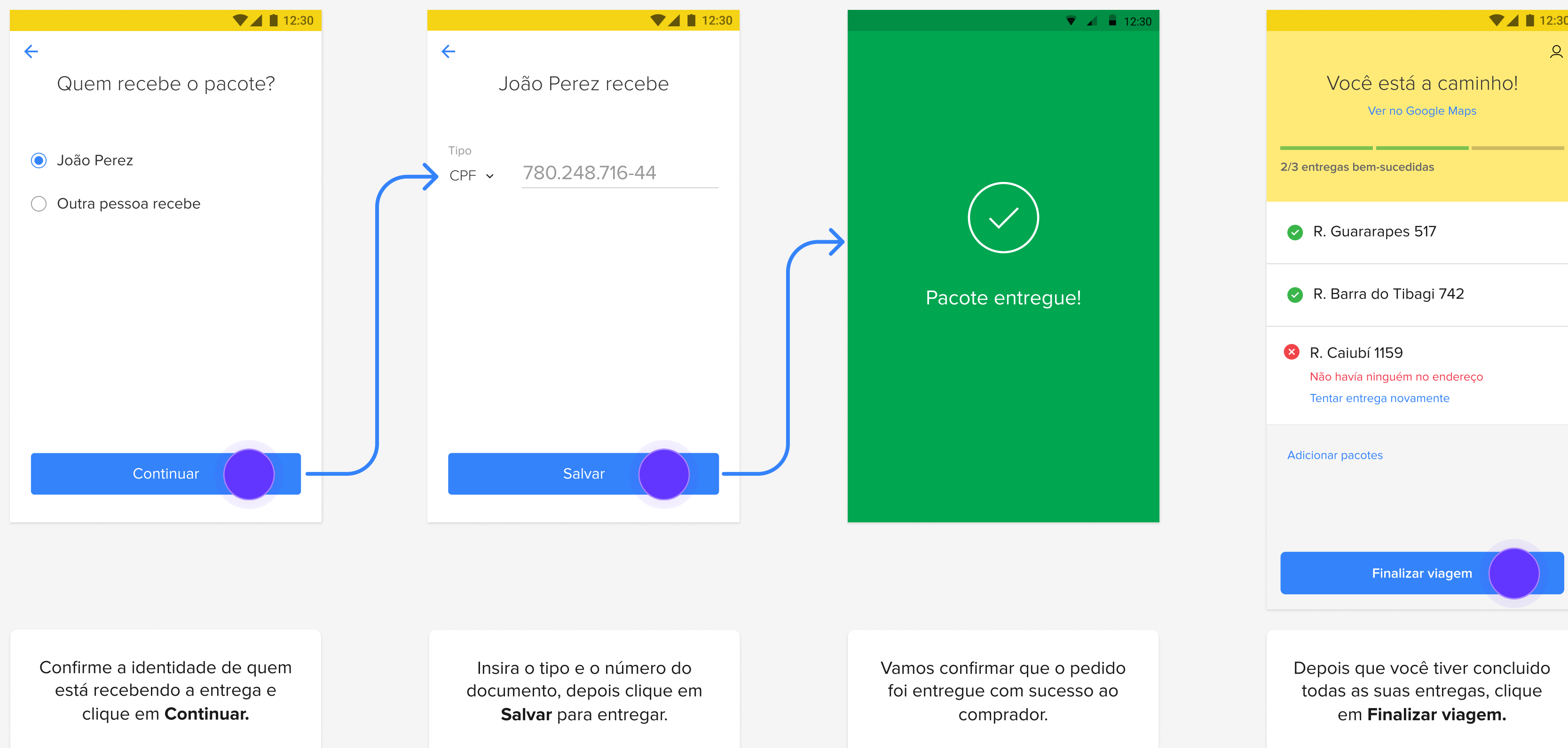
# Como ver o detalhe dos envios?

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



## 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.



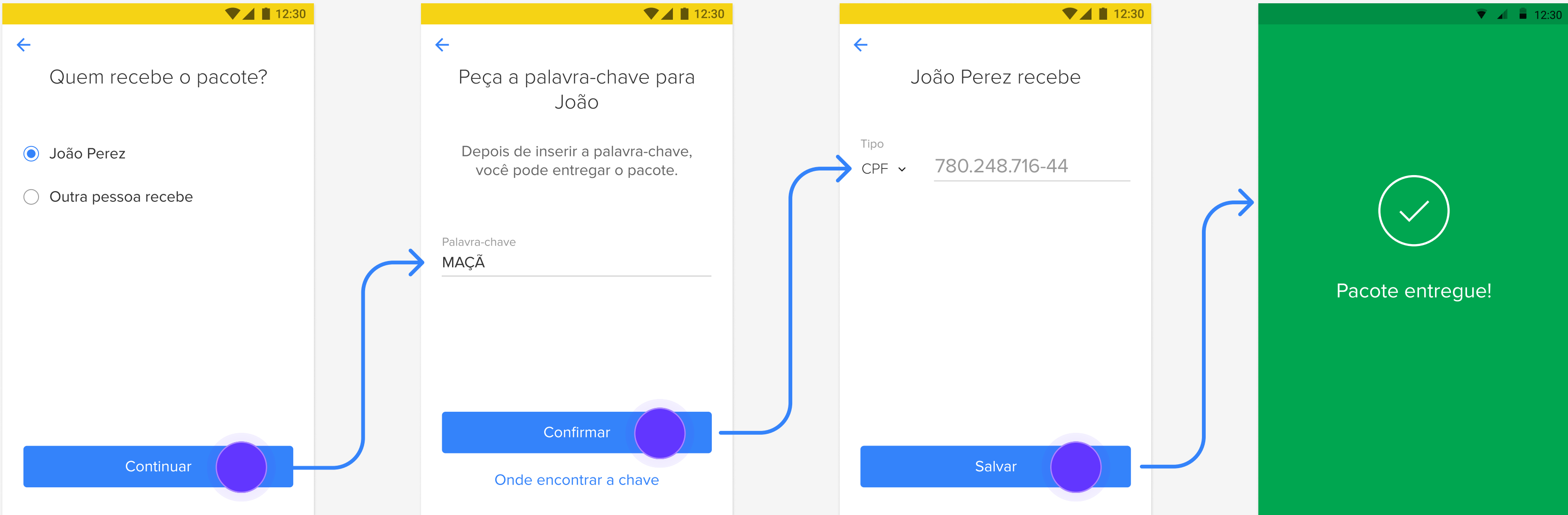
 Antes de marcar um pedido como entregue, certifique-se de fazer isso no endereço do comprador. Se você entregar longe, o comprador terá que confirmar que recebeu.

# 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.

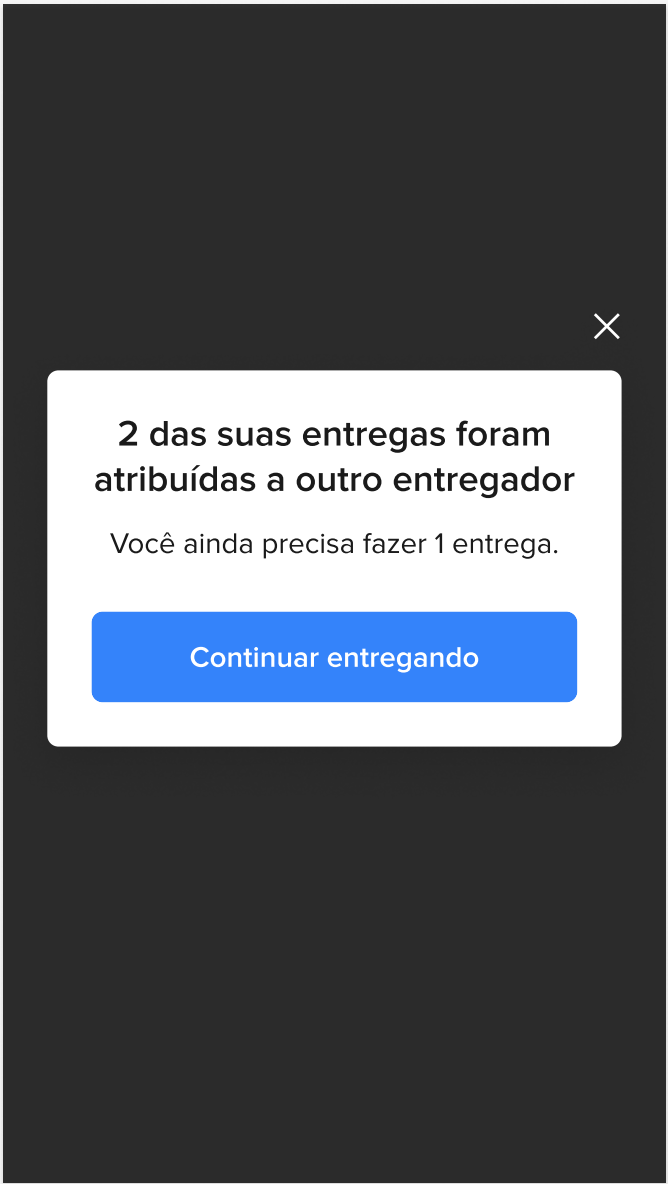
Vamos confirmar que a entrega foi feita com sucesso ao comprador.

# Como transferir entregas e excluí-las da sua lista?

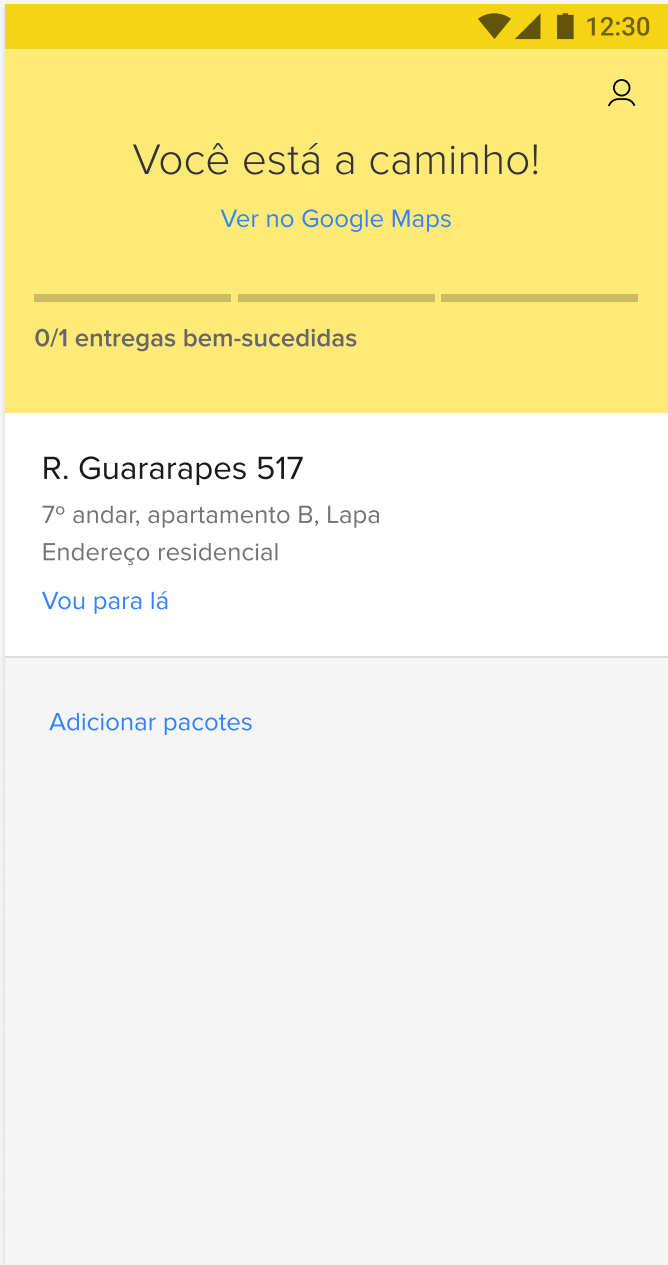
Se você tiver uma entrega na sua lista que outra pessoa vai fazer, basta pedir que ela escaneie com o próprio celular e a entrega será adicionada à lista dela e desaparecerá da sua.



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.

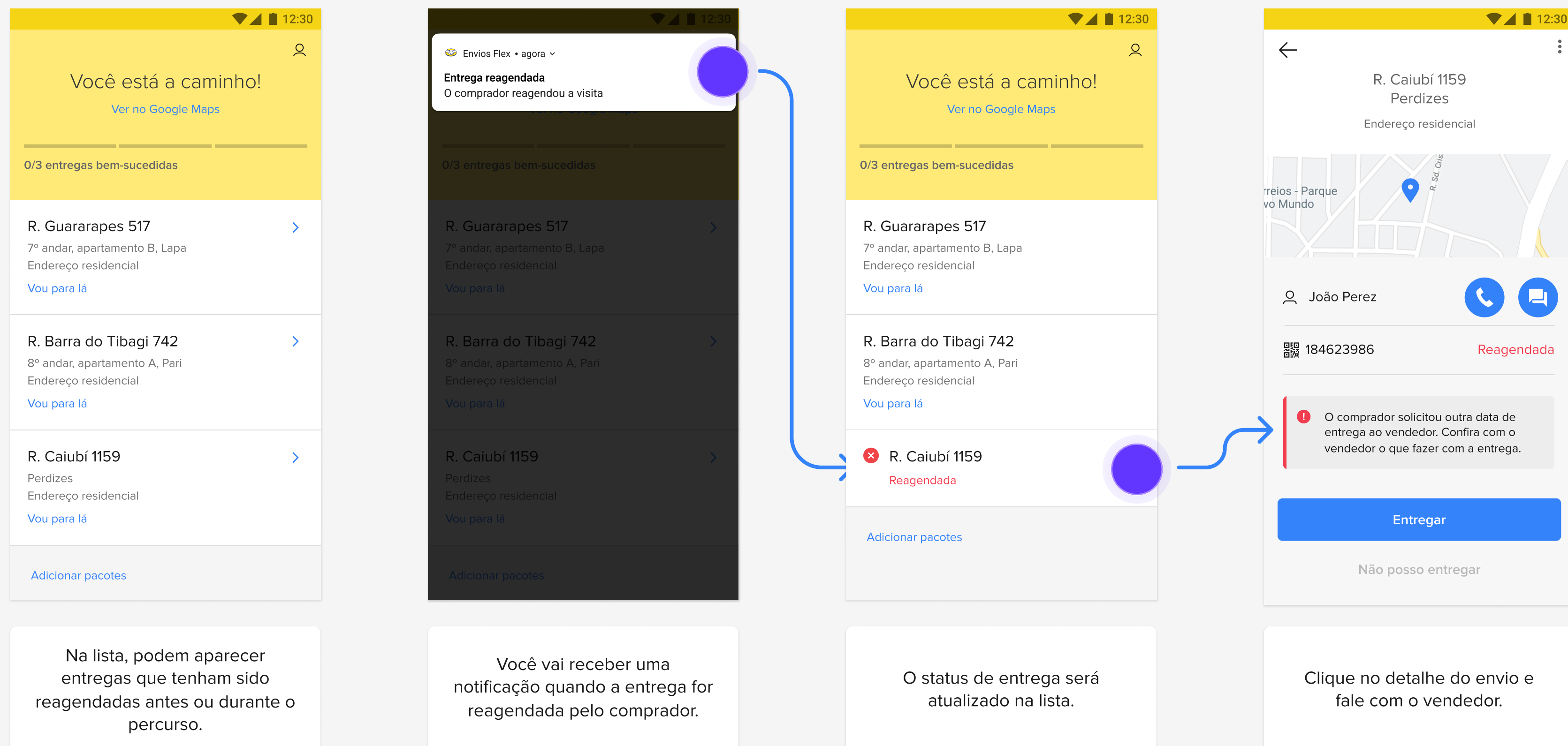


As entregas serão excluídos da sua lista e atribuídas a outro entregador.



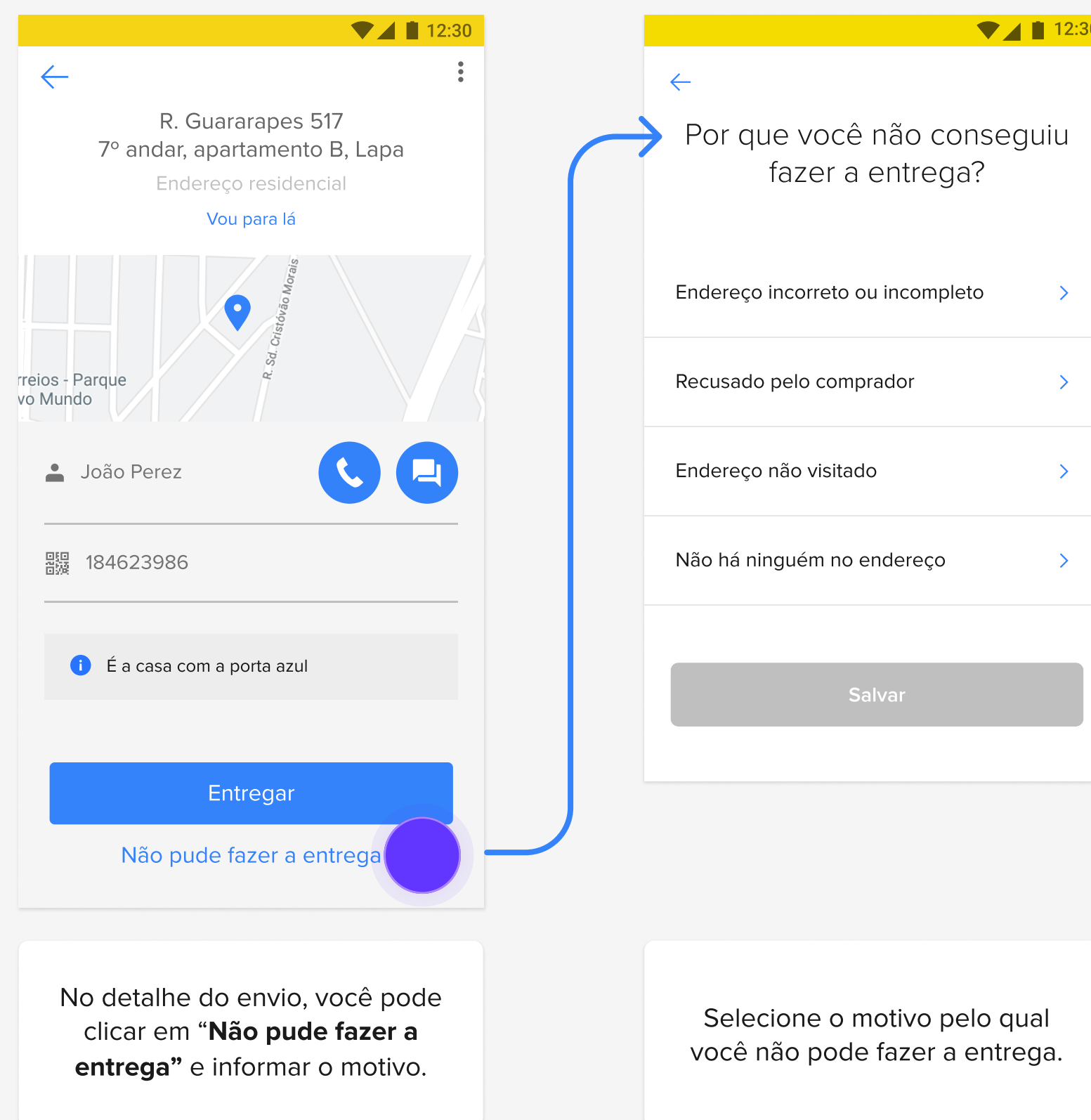
## O que fazer quando o comprador reagenda a entrega?

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



## 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.



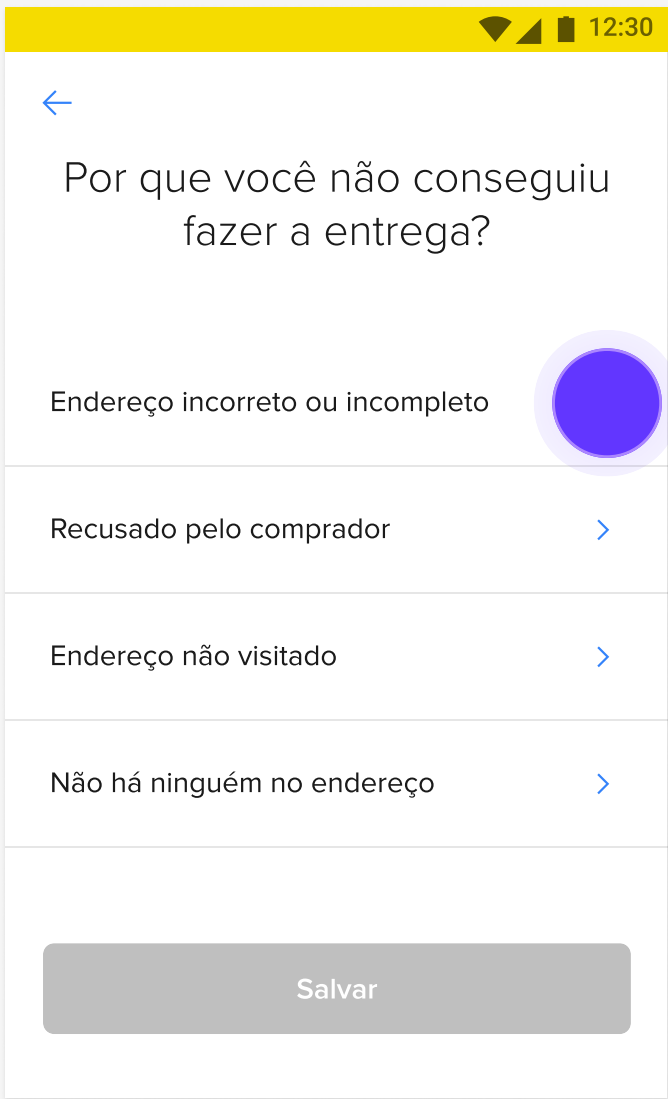
The image shows two screenshots of the Mercado Livre delivery app interface. The left screenshot displays the delivery details for a customer named João Perez at R. Guararapes 517, 7º andar, apartamento B, Lapa. It includes a map, contact information, and a QR code. At the bottom, there is a blue 'Entregar' button and a link 'Não pude fazer a entrega'. A blue circle highlights this link, with an arrow pointing to the right screenshot. The right screenshot shows the 'Por que você não conseguiu fazer a entrega?' screen, which lists five reasons: 'Endereço incorreto ou incompleto', 'Recusado pelo comprador', 'Endereço não visitado', and 'Não há ninguém no endereço'. Each reason has a right-pointing arrow. At the bottom of this screen is a grey 'Salvar' button. Below the screenshots are two text boxes: the first explains that the user can click 'Não pude fazer a entrega' to report the problem, and the second instructs the user to select the reason for the problem.

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 seleccionar 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.



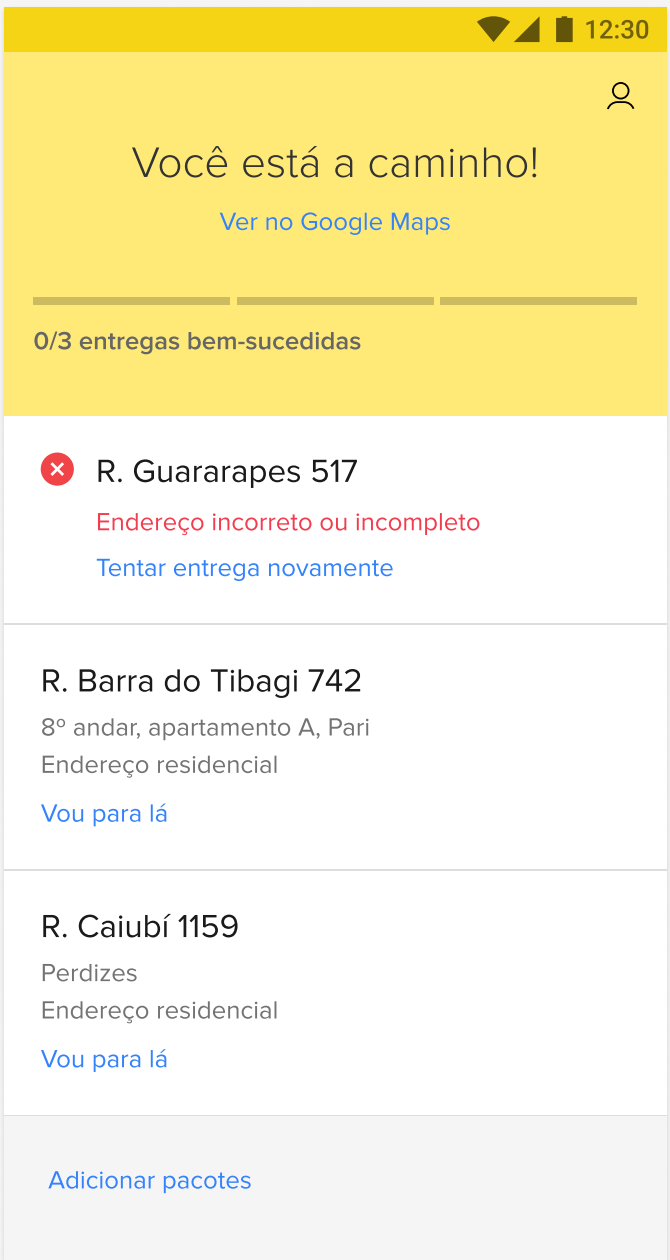
Clique em “**Endereço incorreto ou incompleto**”.



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



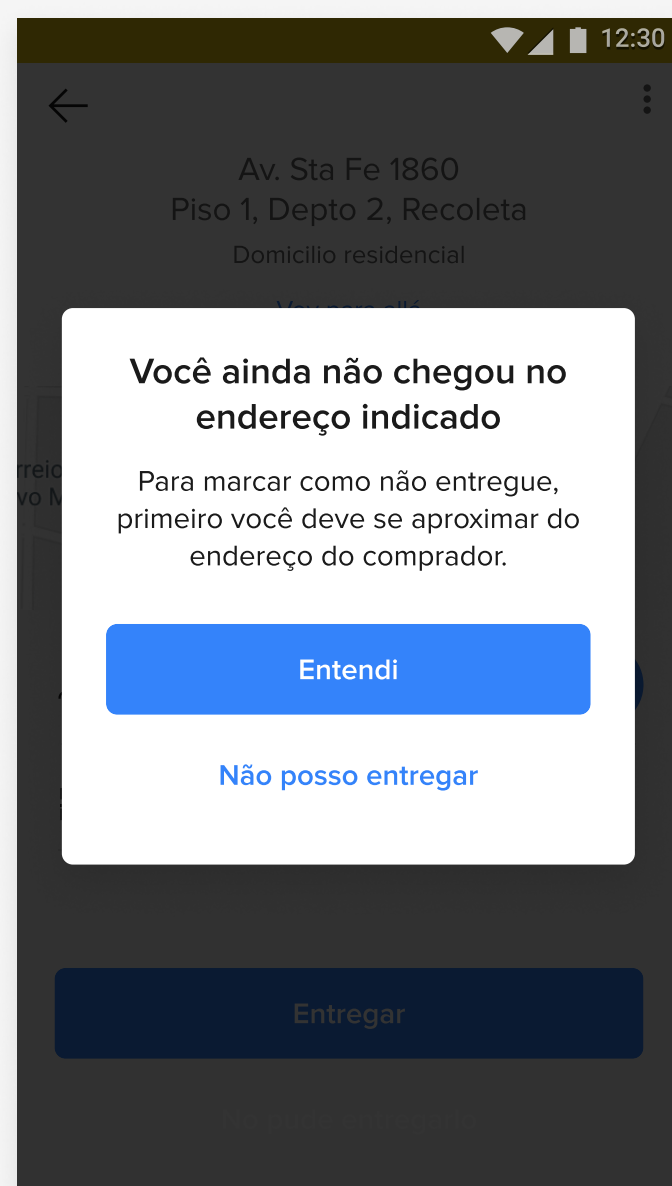
Nesse momento, você poderá falar com o comprador e **Tentar a entrega novamente**.



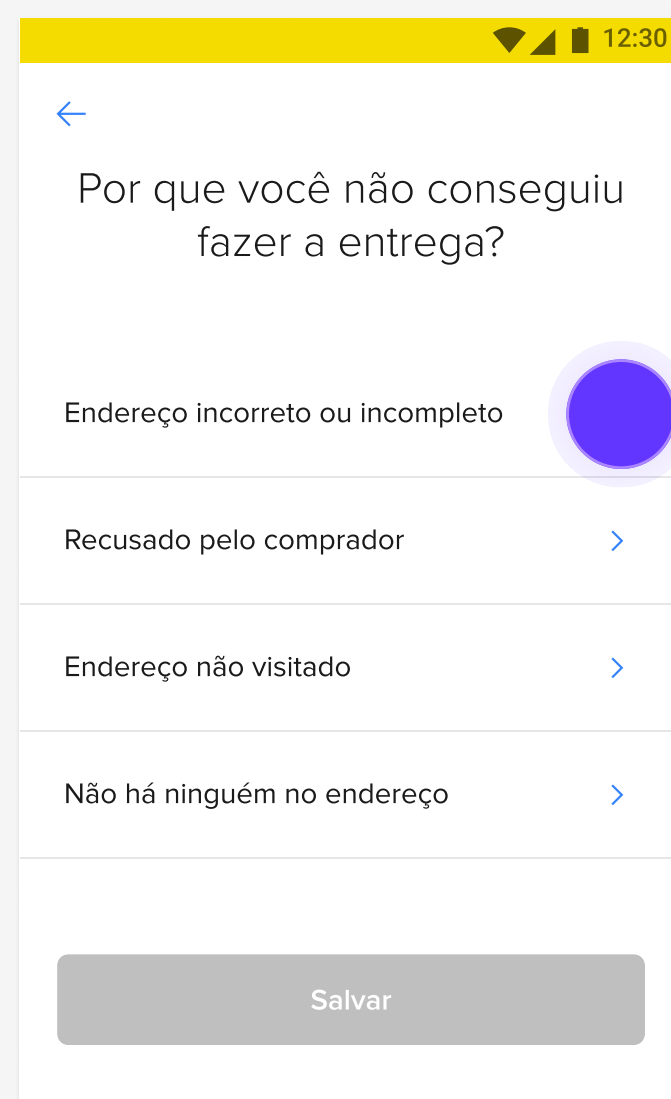
Na lista, a entrega aparecerá como "falha de entrega", com opção de tentar novamente.

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

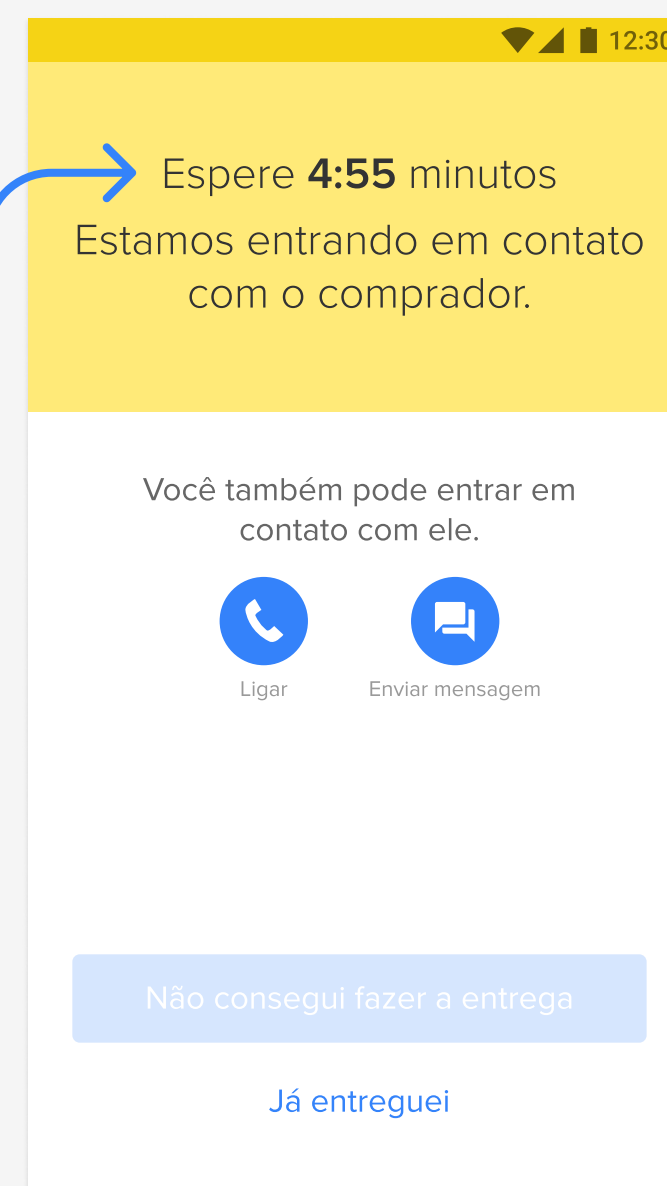
Se você selecionar que o endereço está incorreto ou incompleto e estiver longe do endereço do comprador, pediremos que você primeiro se aproxime do endereço dele.



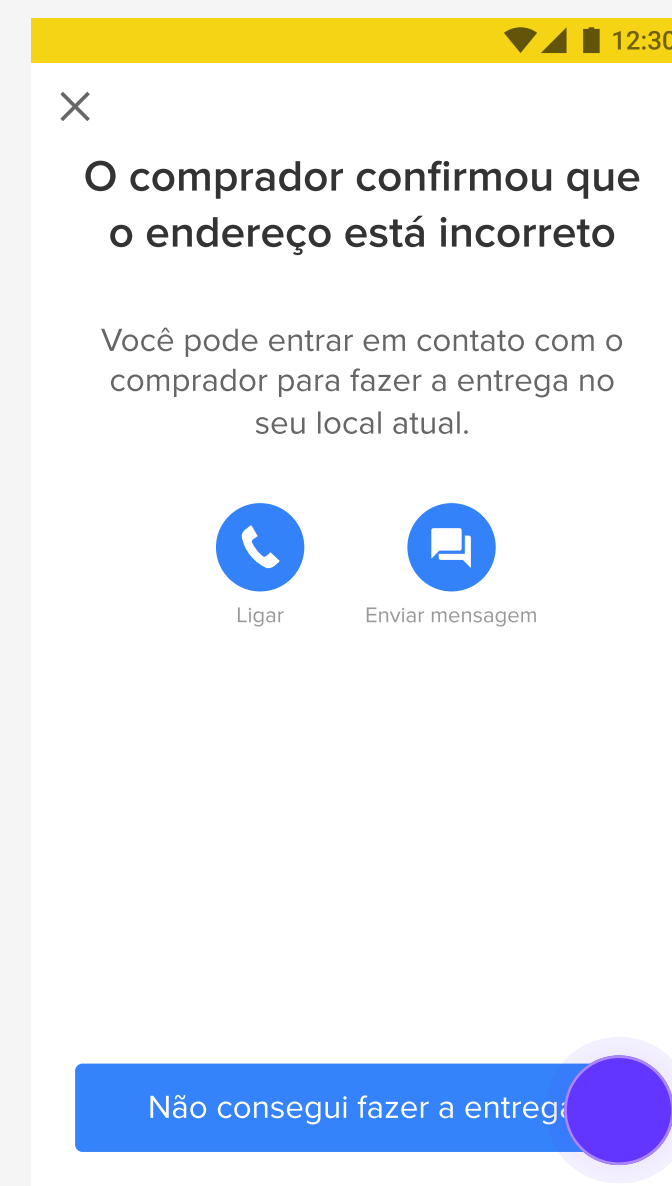
Clique em “**Não posso entregar**” se você estiver longe do endereço e não puder fazer a entrega.



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



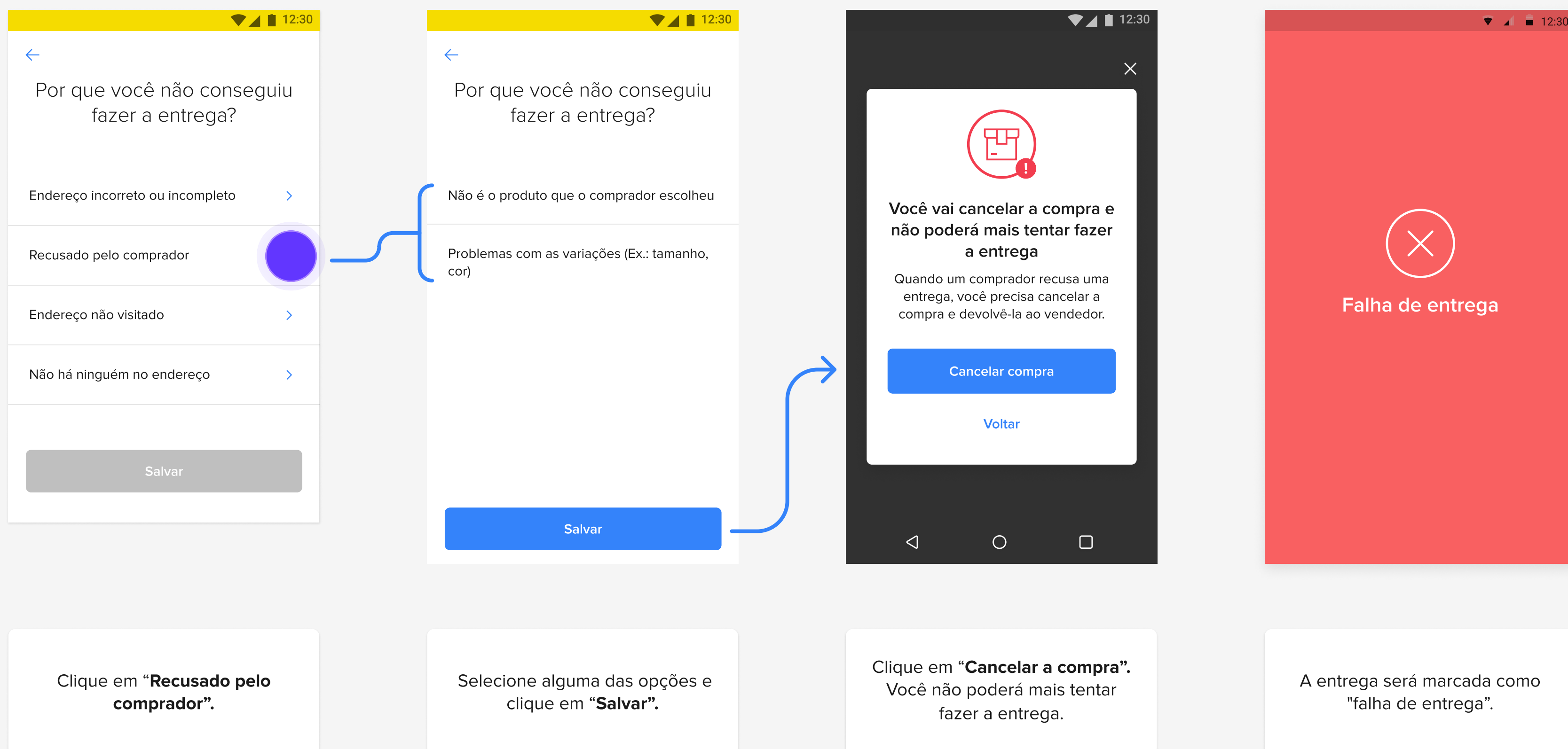
Tentaremos entrar em contato com o comprador durante um tempo.



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

## Marcar “Recusado pelo comprador”

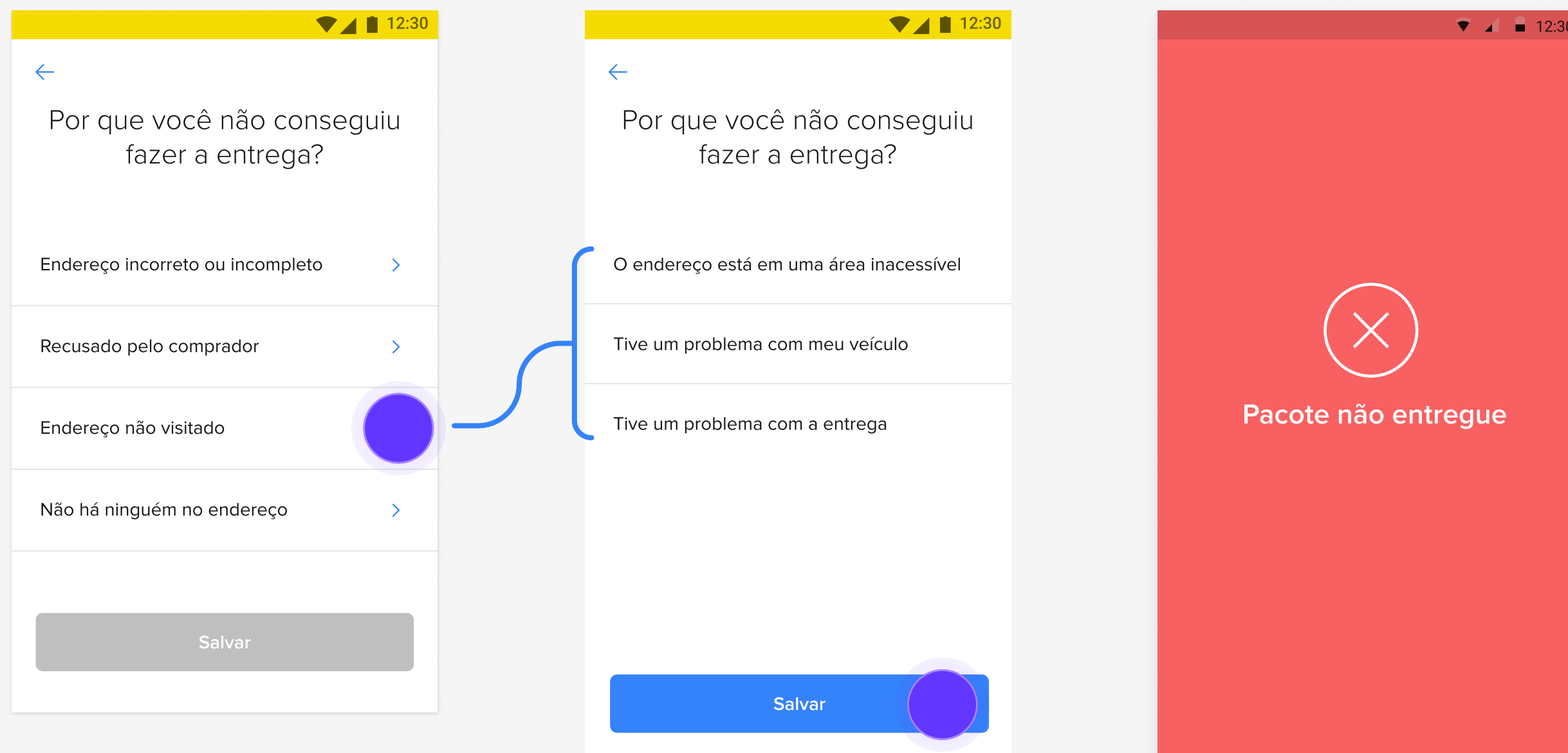
Para selecionar que a entrega foi recusada pelo comprador, primeiro você deve se aproximar do endereço dele. Depois, pode cancelar a compra e devolver a entrega ao vendedor.



 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.



Por que você não conseguiu fazer a entrega?

Endereço incorreto ou incompleto >

Recusado pelo comprador >

**Endereço não visitado**

Não há ninguém no endereço >

Salvar

Por que você não conseguiu fazer a entrega?

O endereço está em uma área inacessível

Tive um problema com meu veículo

Tive um problema com a entrega

Salvar

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.



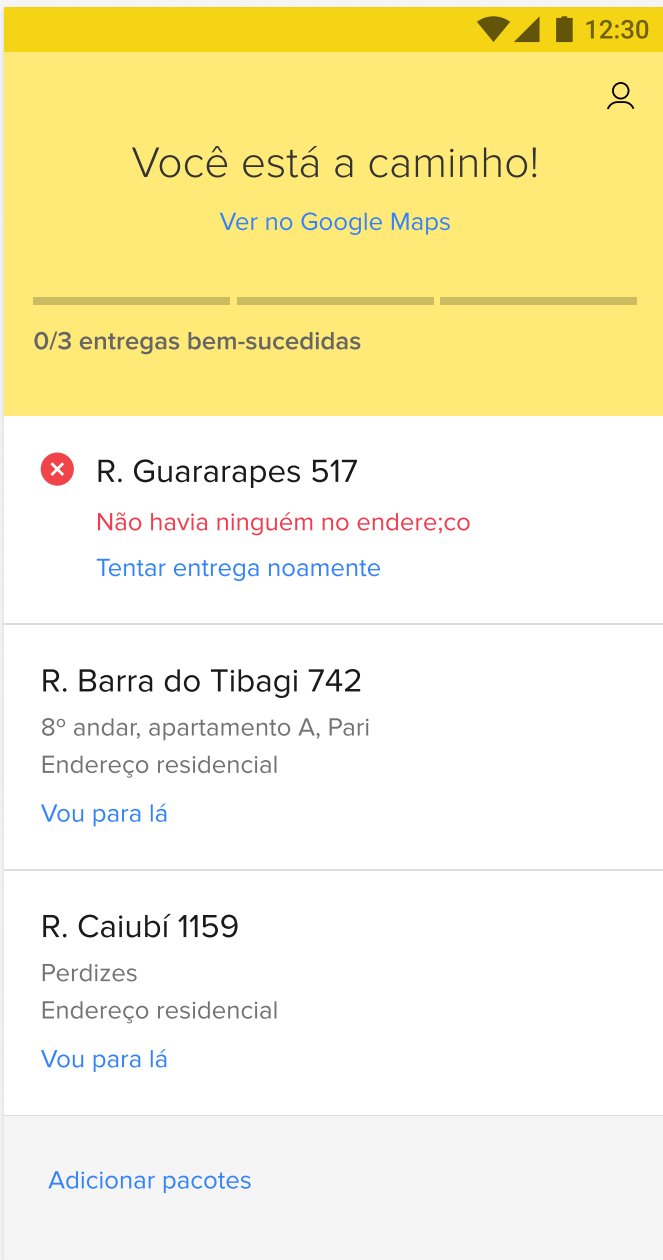
Clique em “**Não há ninguém no endereço**”.



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



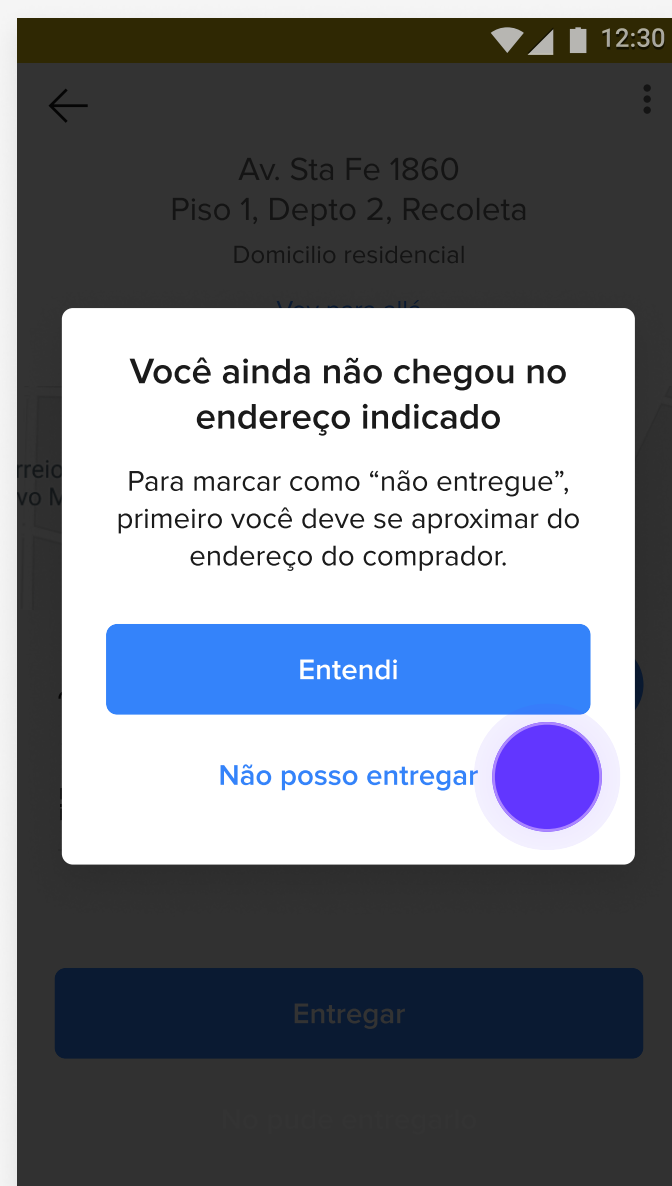
Nesse momento, você poderá falar com o comprador e **Tentar a entrega novamente**.



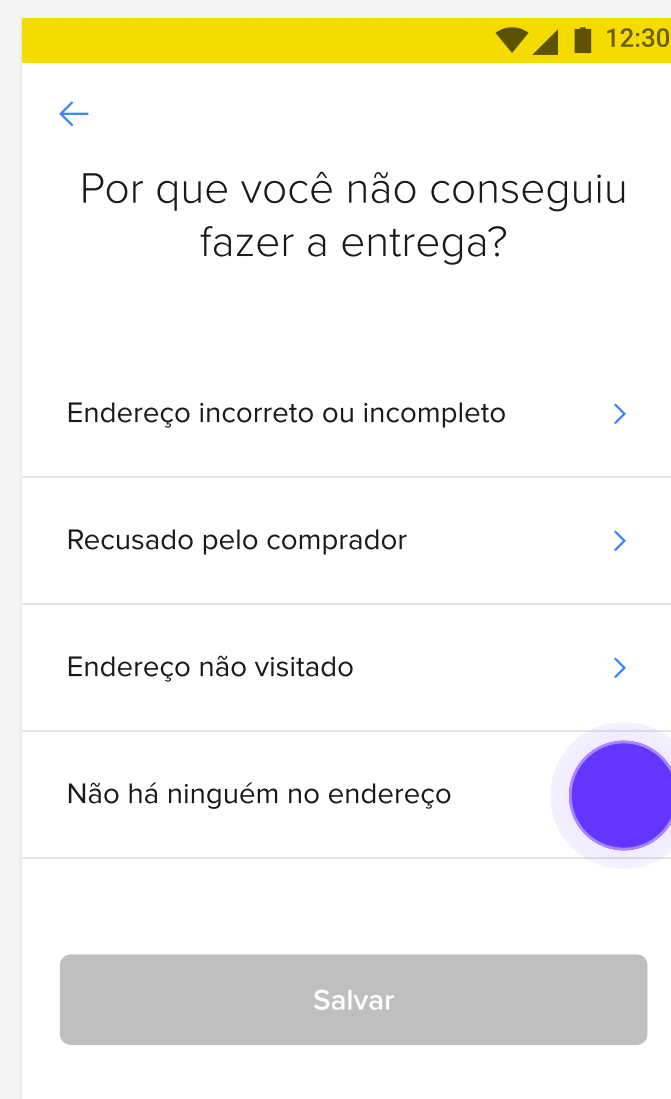
Na lista, o pedido aparecerá como "falha de entrega" com opção de tentar novamente.

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

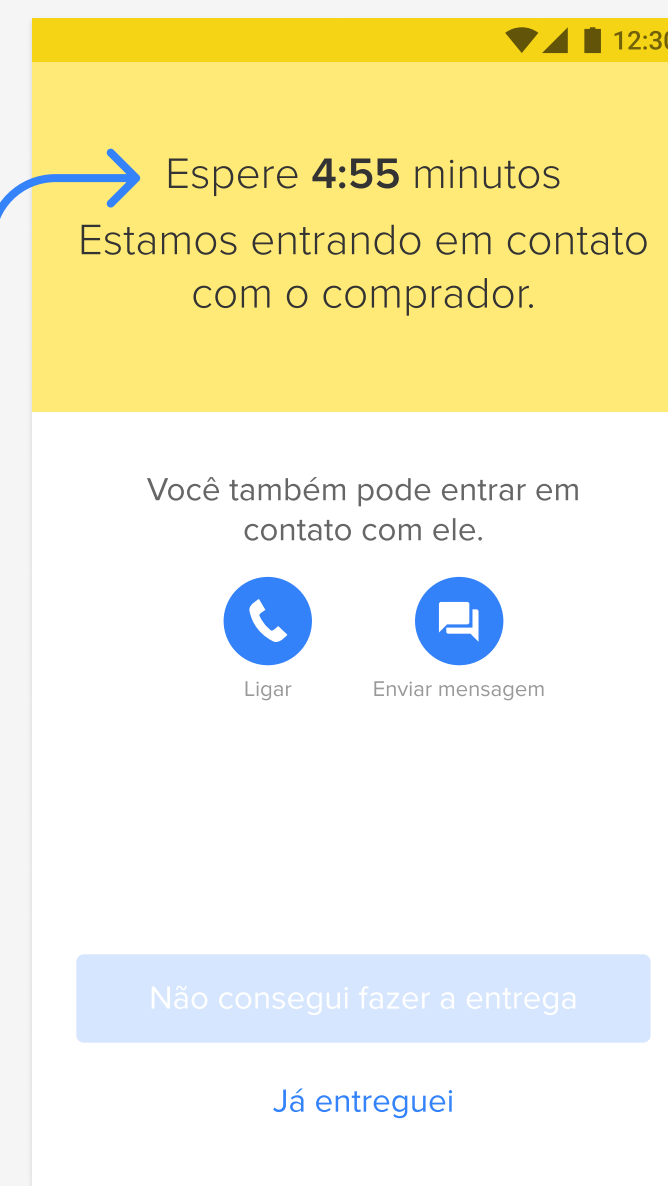
Se você selecionar que não há ninguém no endereço e estiver longe do endereço do comprador, pediremos que você primeiro se aproxime do endereço dele.



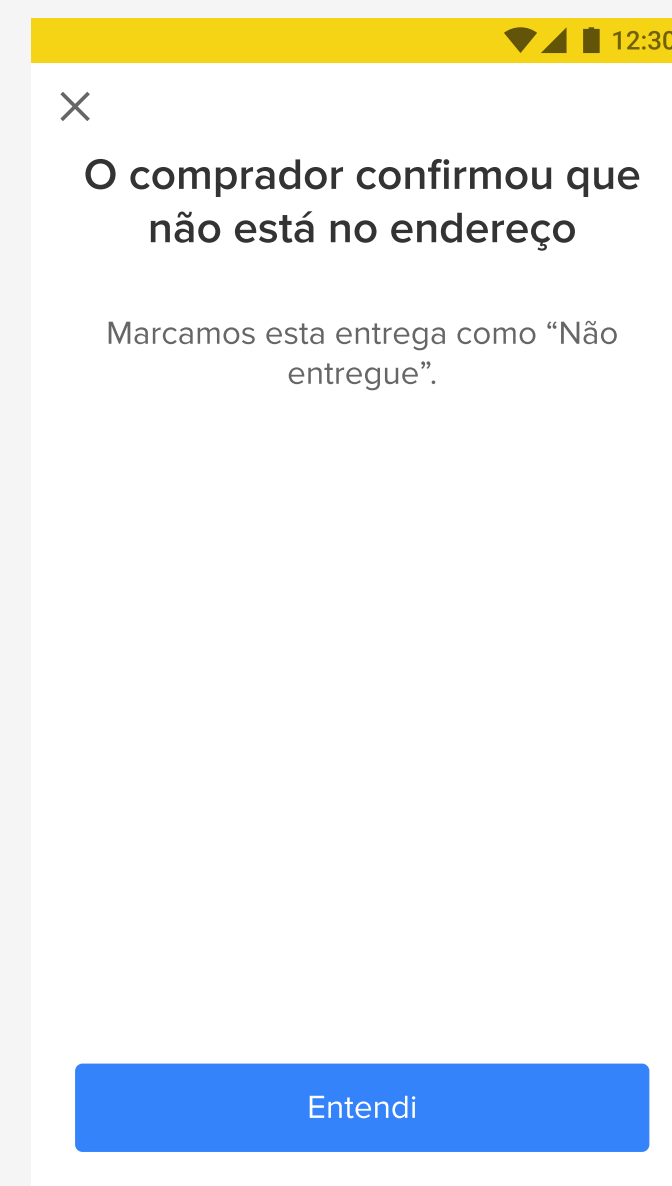
Clique em “**Não posso entregar**” caso esteja longe do endereço e não possa fazer a entrega.



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**”.



