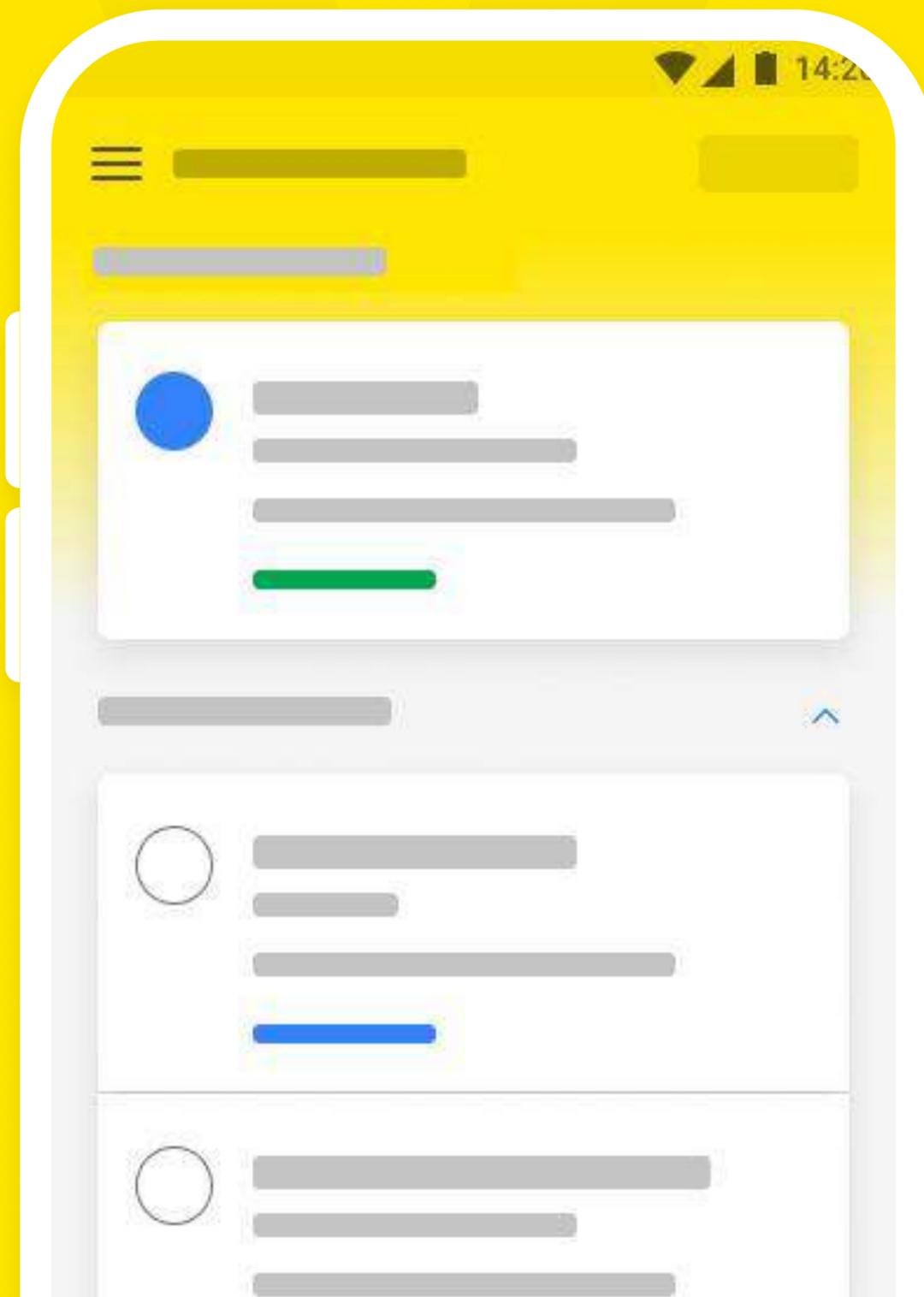




Boas-vindas ao seu app do Envios Flex

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



ÍNDICE

Onde encontrar o conteúdo

03 | [Primeiros passos](#)

04 | [Entre pela primeira vez](#)

05 | [Escaneie as etiquetas](#)

06 | [Ver entregas pendentes](#)

07 | [Uso do mapa](#)

08 | [Entrega de pedidos](#)

09 | [Anexo](#)

10 | [Entregas com palavra-chave](#)

11 | [Transferências](#)

12 | [Autorização de entregas](#)

13 | [Entregas reagendadas](#)

14 | [Problemas com a entrega](#)

03 | PRIMEIROS PASSOS

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.

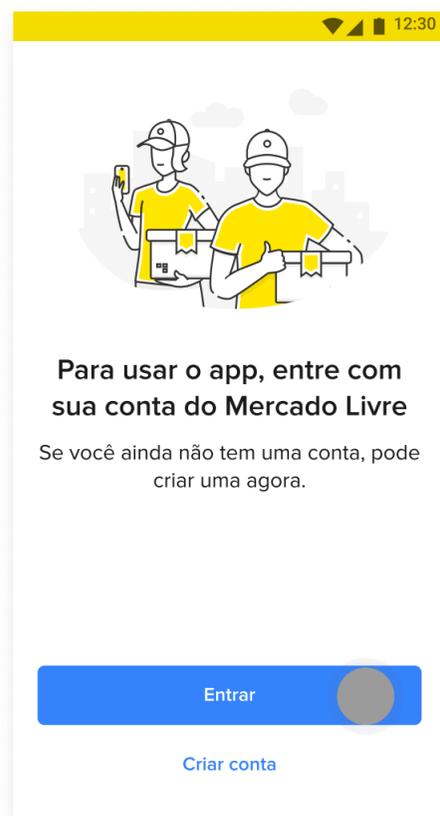
BAIXE O APP

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



04 | ENTRE PELA PRIMEIRA VEZ

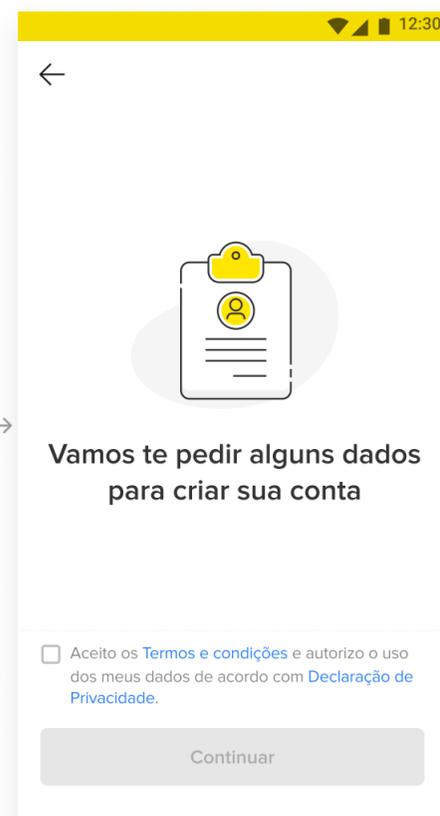
Como começar a usar o app do Envios Flex?



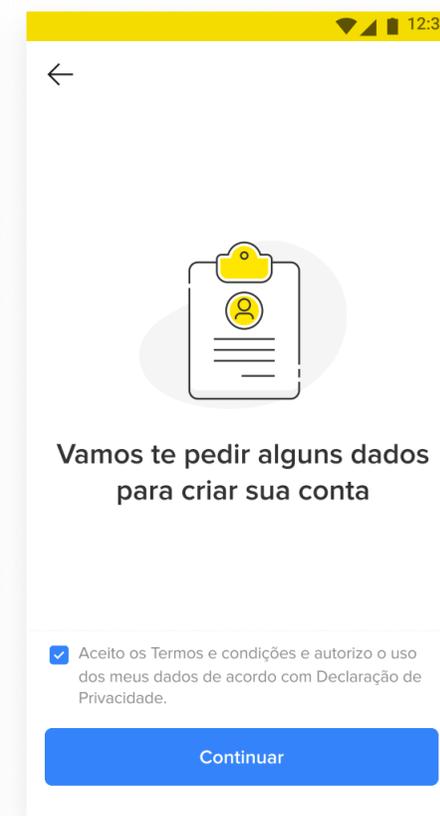
Se você tem uma conta no Mercado Livre ou no Mercado Pago, toque em “Entrar” e acesse.



Se você não tem uma conta, toque em “Criar conta” e siga as instruções.



Depois que você tiver preenchido o cadastro, **faremos uma validação da sua identidade**. Sugerimos fazer esse processo tendo os documentos com você e com antecedência.



05 | ESCANEIE AS ETIQUETAS

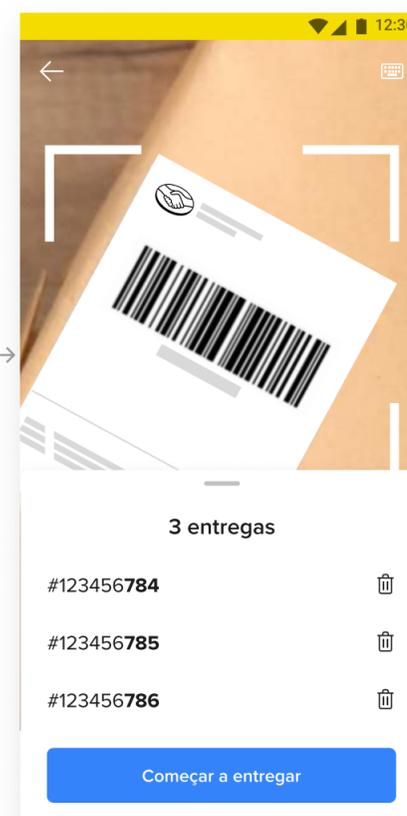
Como escanear as entregas



Toque em **“Escanear”** para abrir a câmera.



Aponte a câmera para o código QR das entregas para adicioná-las à lista.



Você pode expandir a lista para ver as entregas adicionadas e excluí-las.

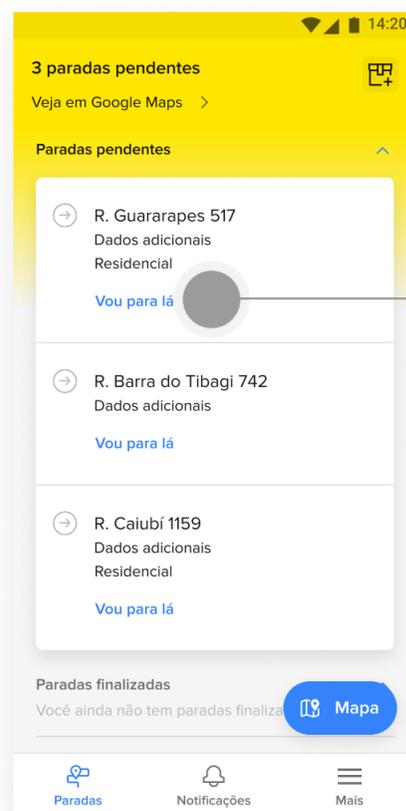


Toque em **“Começar a entregar”** quando terminar de escanear todas as suas entregas.

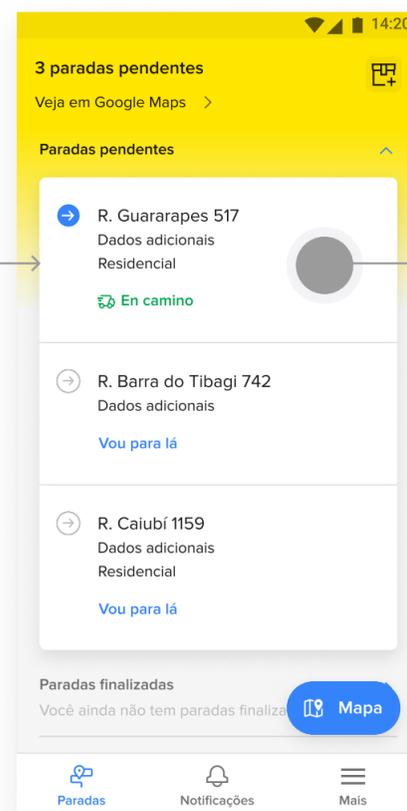
i Se estiver escaneando em lugares com pouca luz, recomendamos que você acenda a lanterna do seu celular.

06 | VER ENTREGAS PENDENTES

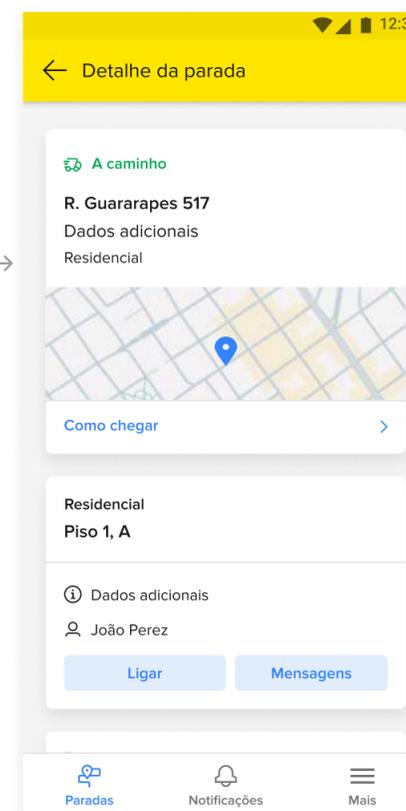
Como ver o detalhe dos envios?



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



Toque em “Vou para lá” antes de iniciar uma entrega para avisar que você está a caminho e o cliente se preparar para te receber.



Toque no endereço para acessar as informações detalhadas da entrega.



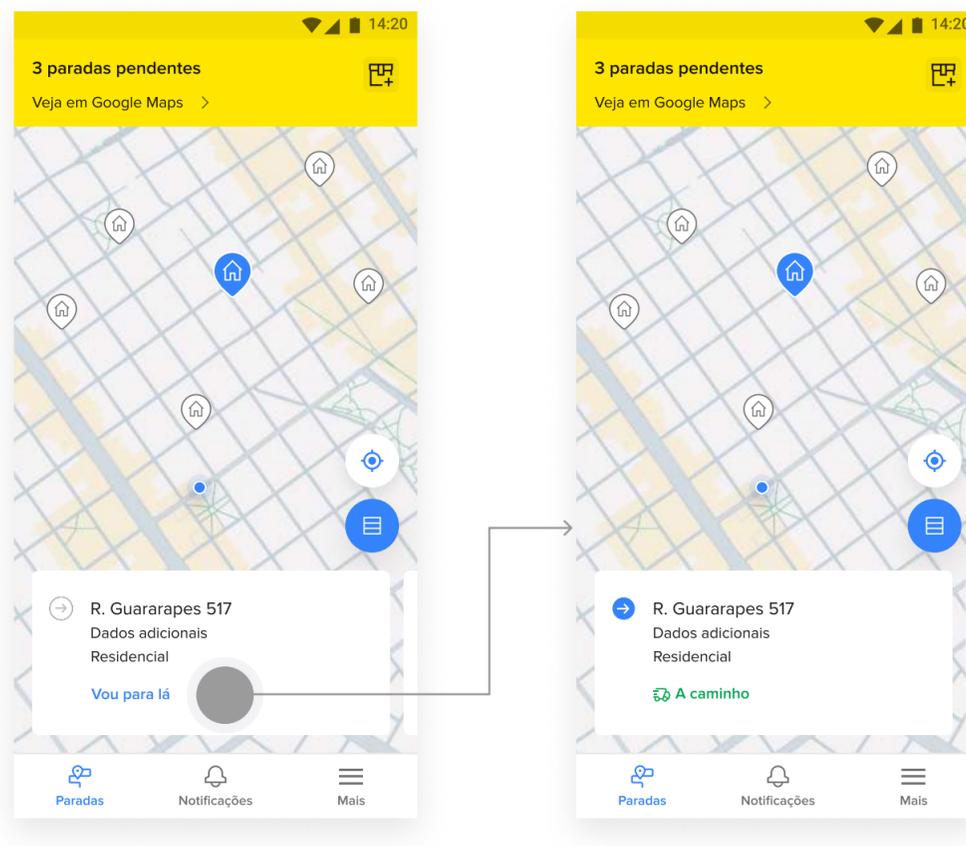
Aqui você pode se comunicar com o comprador, entregar ou informar um problema.



O app vai te notificar quando você estiver chegando ao seu destino de entrega. Você pode entrar em contato diretamente com o comprador por mensagem ou ligação, se preferir.

07 | USO DO MAPA

Como planejar o percurso com o mapa



Visualize e escolha sua próxima parada tocando no botão “Vou para lá” no mapa.

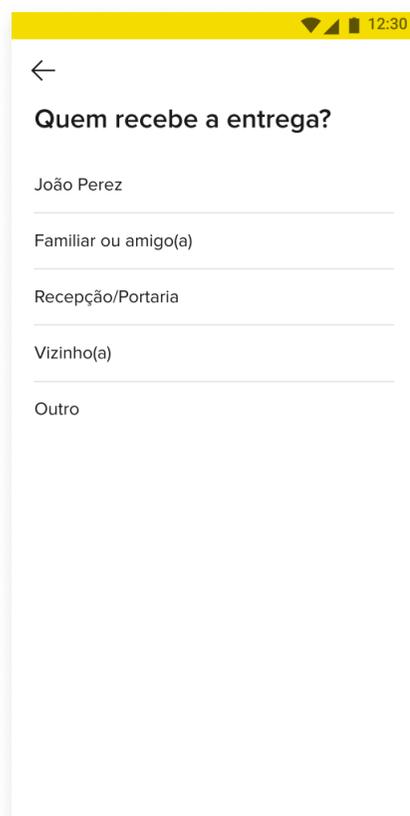
Ao começar o percurso, você poderá continuar usando o mapa para se guiar.

i Certifique-se de usar o “Vou para lá” para suas entregas. Você pode fazer isso a partir da lista ou do mapa.

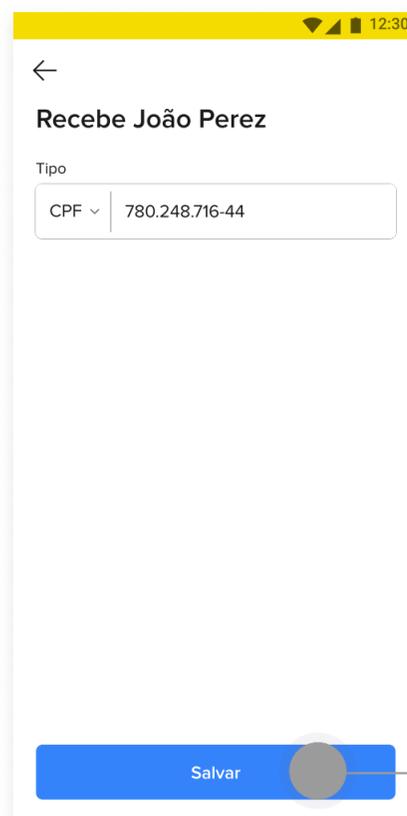
08 | ENTREGA DE PEDIDOS

Como fazer uma entrega?

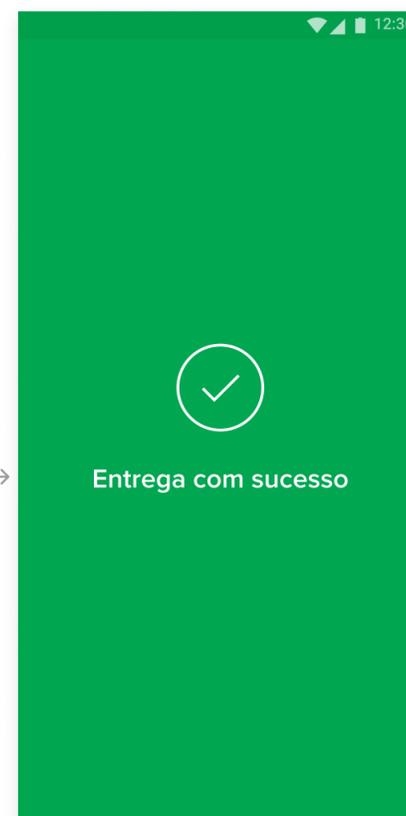
Na lista, você poderá ver as entregas com sucesso, tentar novamente as entregas não feitas, ver as pendentes e finalizar o percurso.



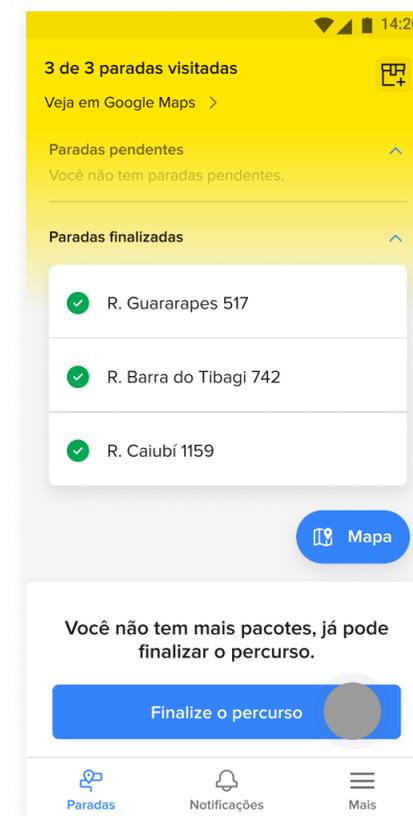
Confirme a identidade de quem está recebendo.



Insira o tipo e o número do documento, depois toque em "Salvar" para fazer a entrega.



Confirmaremos que o pacote foi entregue com sucesso ao comprador.



Depois que você tiver concluído todas as suas entregas, toque em "Finalizar o percurso".

i Certifique-se de marcar a entrega no endereço do cliente. Se você entregar longe, ele deverá confirmar o recebimento da compra.

OUTROS CONTEÚDOS DO APP

Anexo

10 | ENTREGA COM PALAVRA-CHAVE

Como fazer uma entrega com palavra-chave?

Alguns pedidos aleatórios exigirão uma palavra-chave no momento da entrega.

←

Peça a palavra-chave ao cliente

Assim que inserir a palavra-chave, você pode fazer a entrega.

Palavra-chave

Confirmar

Não tem a Palavra-chave

←

Peça a palavra-chave ao cliente

Assim que inserir a palavra-chave, você pode fazer a entrega.

Palavra-chave

Confirmar

Não tem a Palavra-chave

Solicite a palavra e digite-a com cuidado, depois toque em **“Confirmar”**.

←

Quem recebe a entrega?

João Perez

Familiar ou amigo(a)

Recepção/Portaria

Vizinho(a)

Outro

Confirme a identidade de quem está recebendo a entrega e toque em **“Continuar”**.

←

Recebe João Perez

Tipo

CPF ▾ 780.248.716-44

Salvar

Insira o tipo e o número do documento, depois toque em **“Salvar”** para entregar.

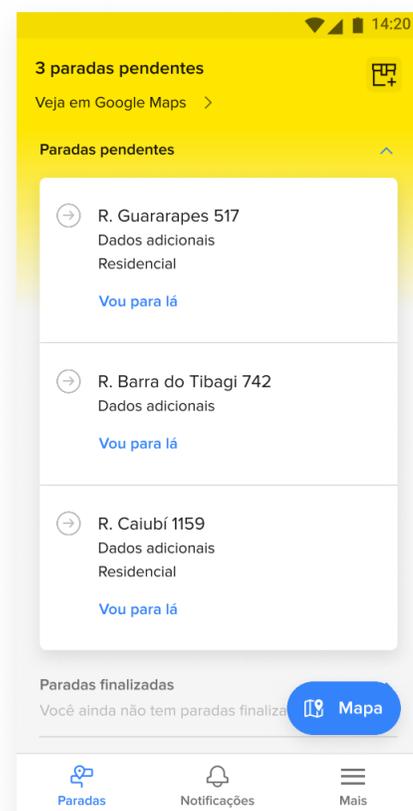


Confirmaremos que o pacote foi entregue com sucesso ao comprador.

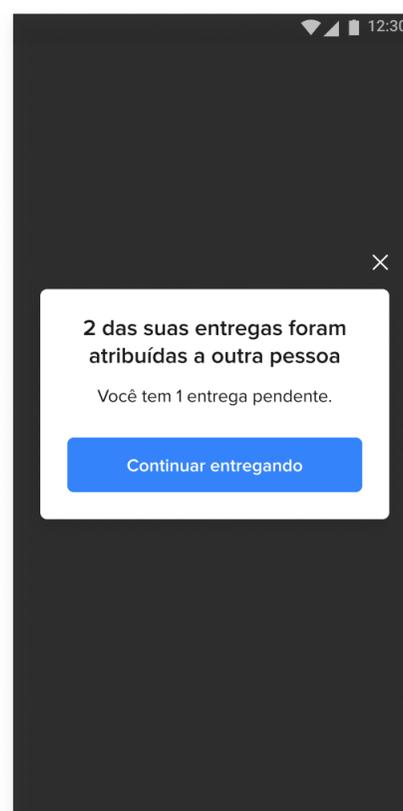
i Caso insira uma palavra-chave incorreta ou de forma equivocada, a entrega será bloqueada.

11 | TRANSFERÊNCIAS

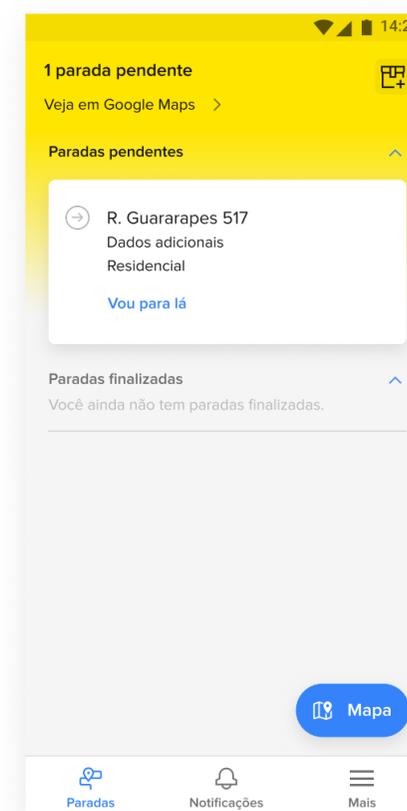
Como transferir entregas e excluí-las da sua lista?



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



Peça a outro entregador que **escaneie a etiqueta** da mesma forma que escaneia as entregas dele.

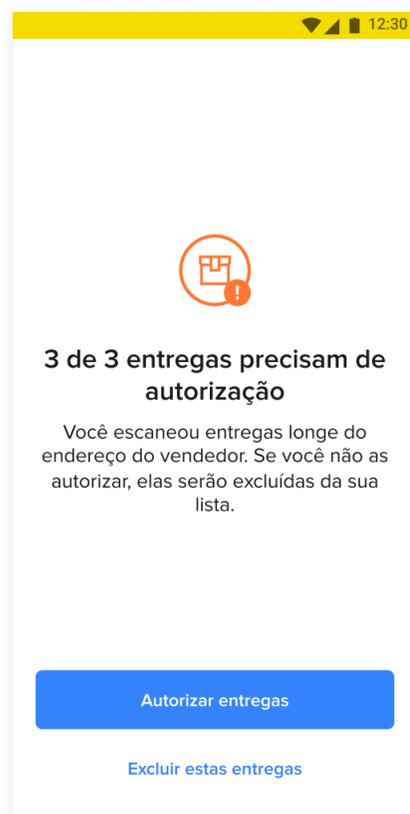


As entregas serão removidas da sua lista e serão atribuídas a outro entregador.

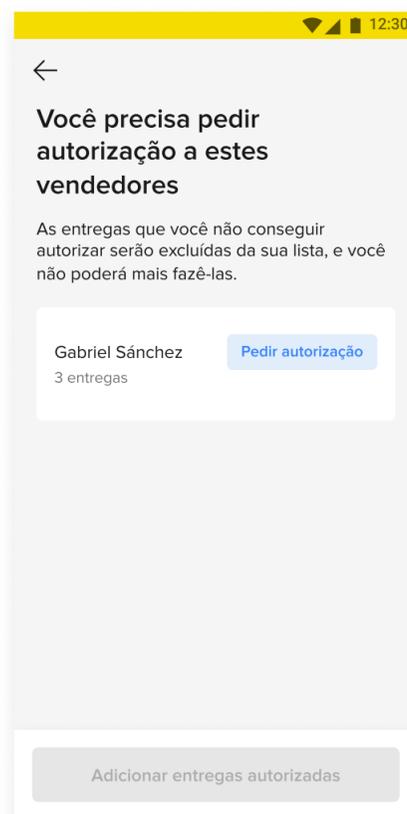
i Se você faz coletas, é obrigatório escanear as entregas antes de sair do endereço do vendedor.

12 | AUTORIZAÇÃO DE ENTREGAS

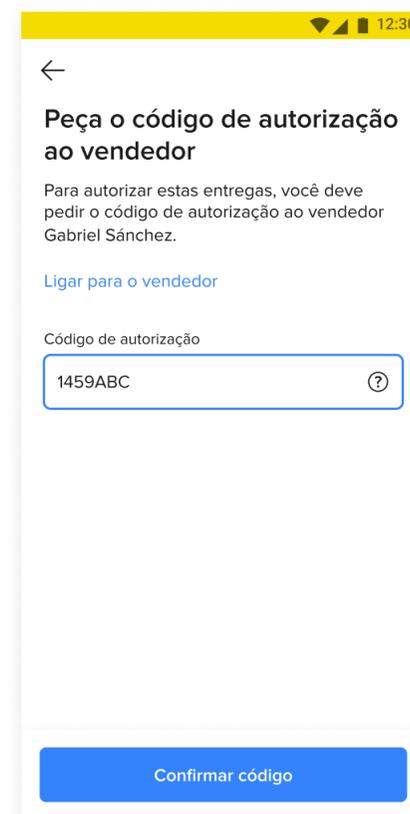
Como pedir autorização ao vendedor para realizar minhas entregas



Ao escanear entregas longe do endereço do vendedor, você terá que pedir um código de autorização.



Peça autorização para adicionar à sua lista todas as entregas que você tiver com esse vendedor.



Insira o código de autorização e toque em "**Confirmar código**".

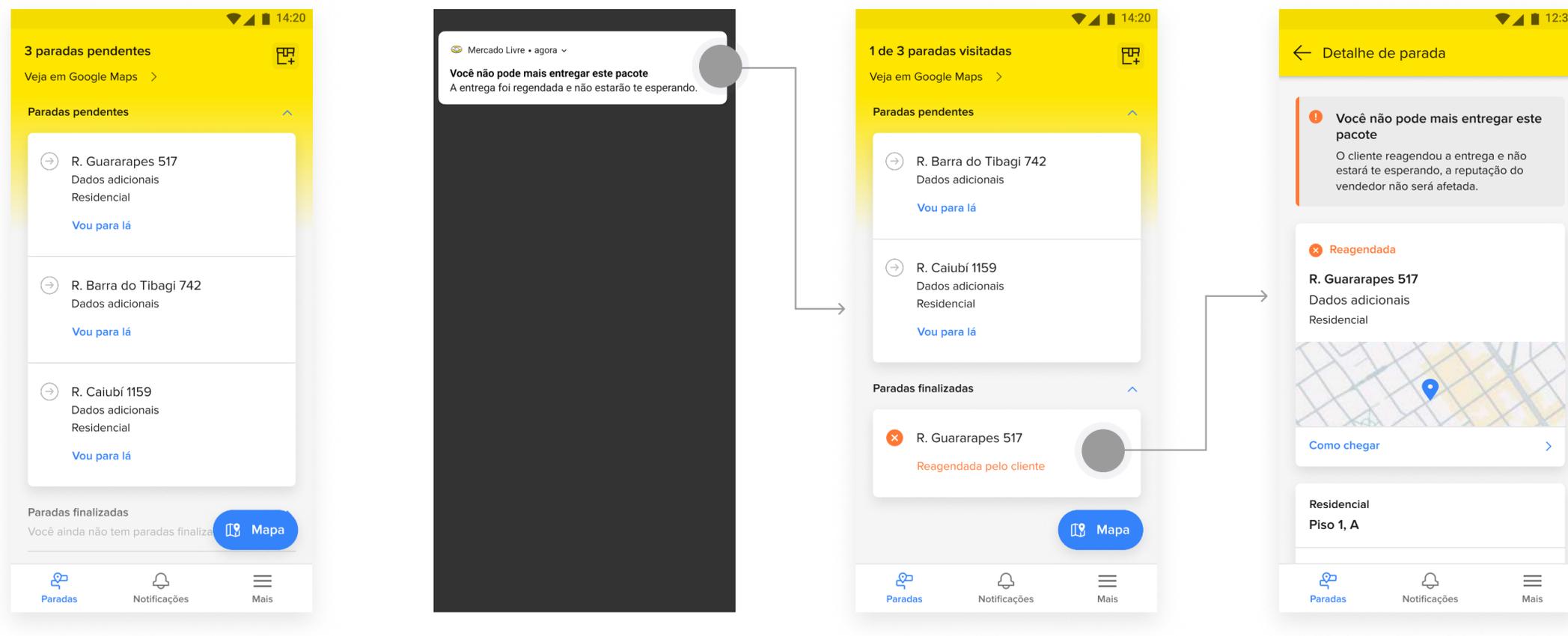


Nós confirmaremos quando as entregas forem autorizadas e adicionadas à sua rota.

13 | ENTREGAS REAGENDADAS

O que fazer quando o comprador reagenda a entrega?

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



Na lista, pode haver entregas que foram reagendadas antes ou durante o percurso.

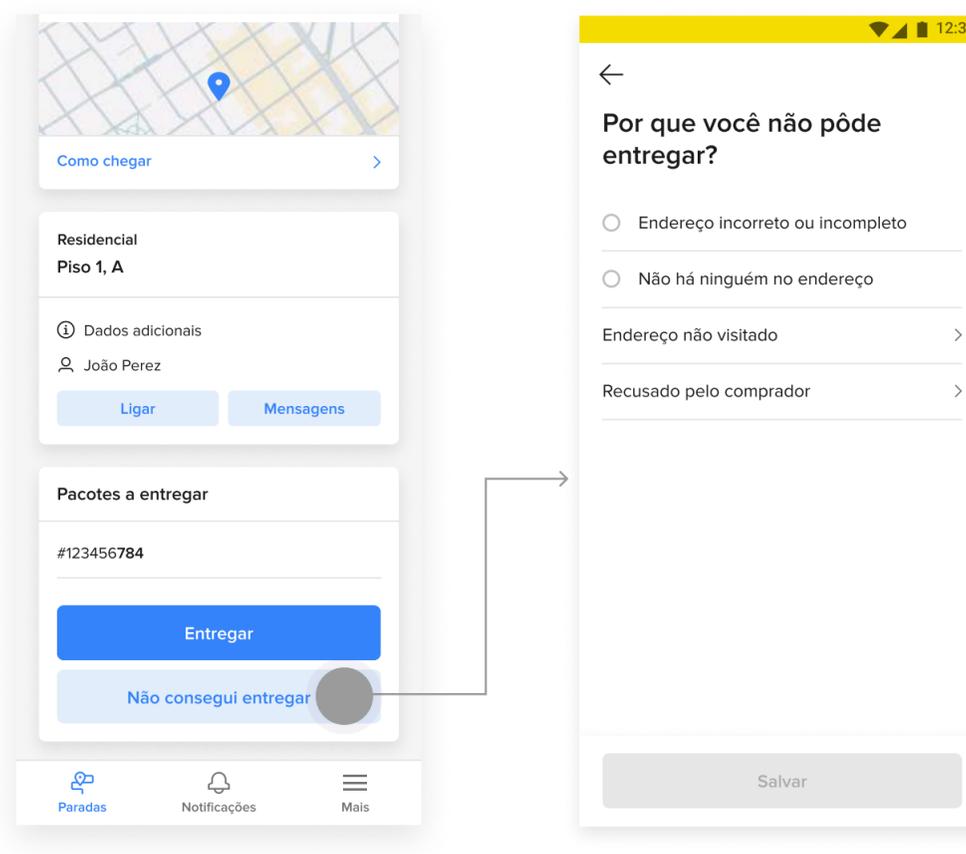
Você receberá uma notificação quando a entrega for reagendada pelo comprador.

O status de entrega **será atualizado na lista.**

Toque no detalhe do envio e entre em contato com o vendedor.

14 | PROBLEMAS COM A ENTREGA

Como informar um problema com a entrega?



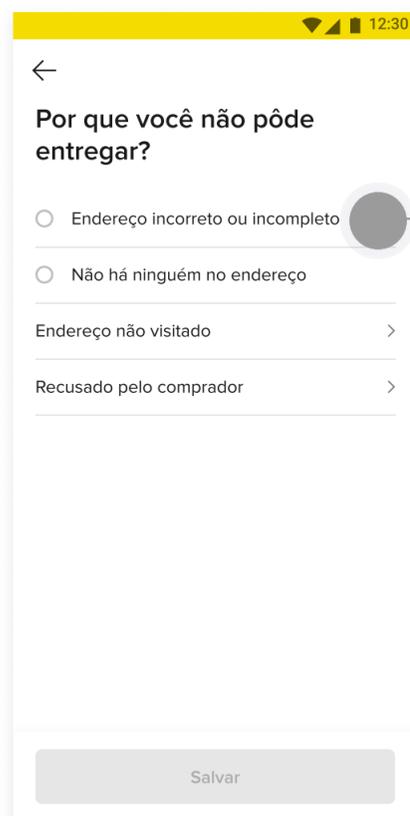
No detalhe do envio, você pode tocar em **“Não consegui entregar”** e informar o motivo.

Selecione o motivo pelo qual você não conseguiu realizar a entrega.

i Sugerimos que você esteja no endereço do comprador para marcar qualquer uma das opções.

15 | PROBLEMAS COM A ENTREGA

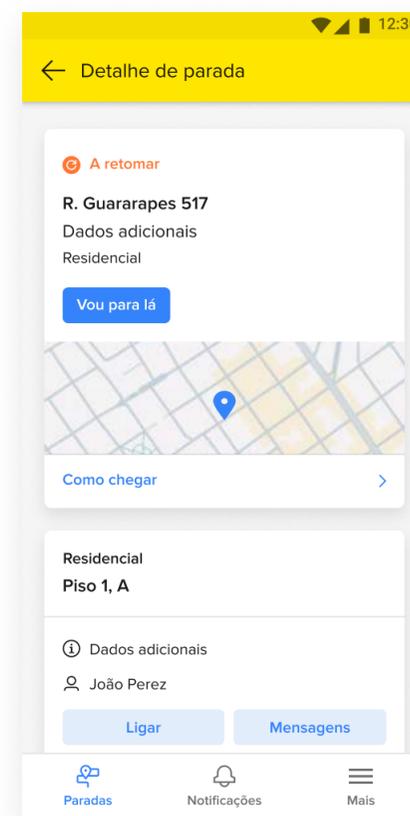
Marcar “Endereço incorreto ou incompleto” no endereço do comprador



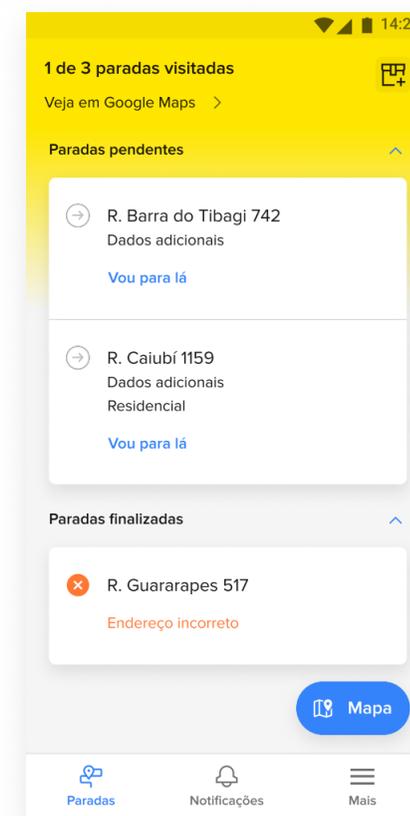
Toque em “**Endereço incorreto ou incompleto**”.



Se você estiver no endereço do comprador, informaremos que não conseguimos realizar a entrega.



Você poderá entrar em contato com o comprador e **Tentar fazer a entrega novamente** no mesmo momento.



Na lista, a entrega aparecerá como não feita com a opção de tentar novamente.

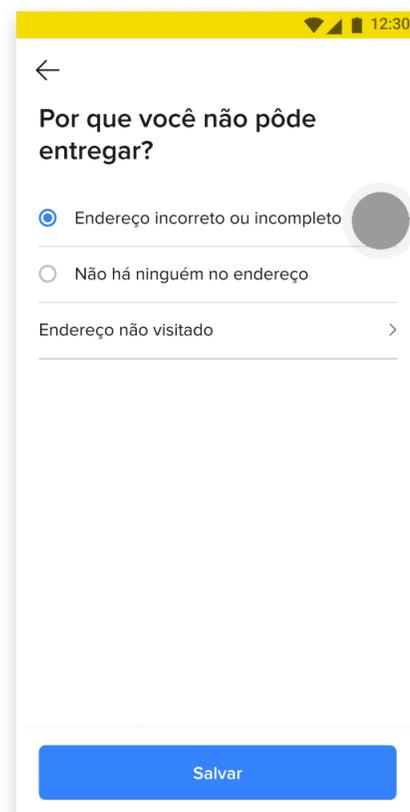
i Caso não consiga falar com o comprador, vamos informá-lo que ele deve reagendar uma nova data de entrega.

16 | PROBLEMAS COM A ENTREGA

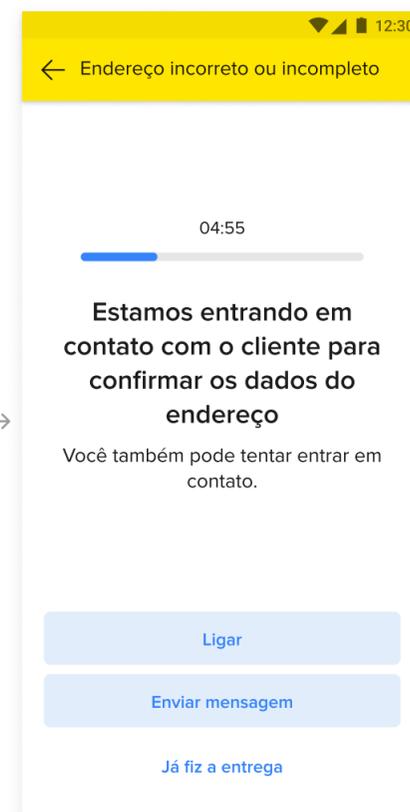
Marcar “Endereço incorreto ou incompleto” longe do endereço do comprador



Toque em “**Não consigo entregar**” se você estiver longe do endereço e não puder realizar a entrega.



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



Tentaremos entrar em contato com o comprador por um tempo.



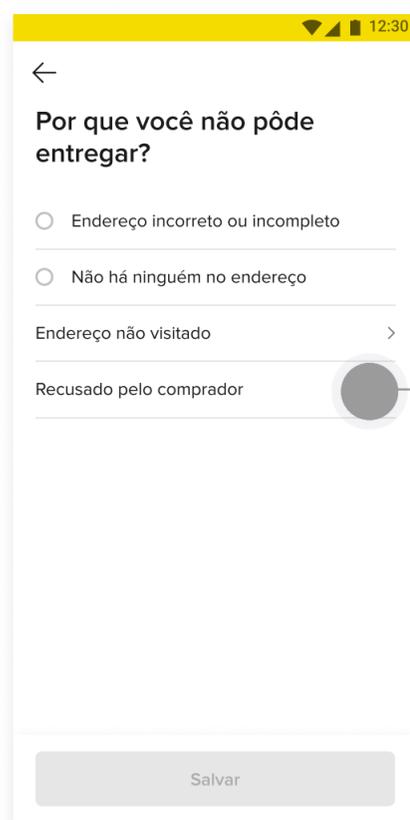
Se o comprador confirmar que o endereço está incorreto, toque em “**Não consegui fazer a entrega**”.

i Caso o comprador não responda, vamos informá-lo de que ele deve reagendar uma nova data de entrega.

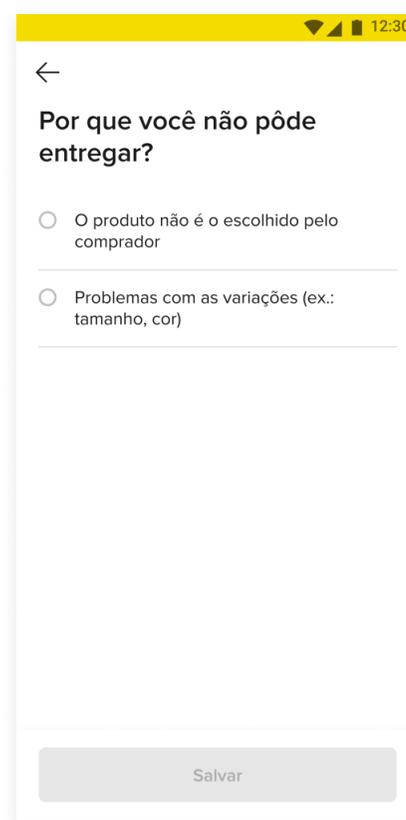
17 | PROBLEMAS COM A ENTREGA

Marcar “Recusado pelo comprador”

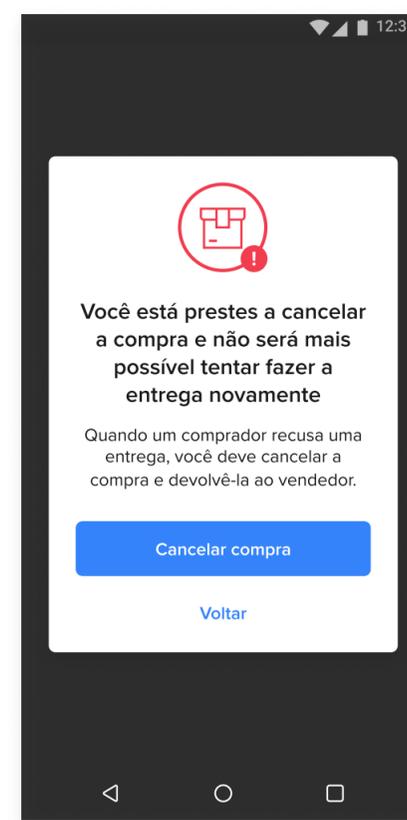
Antes de poder marcar este motivo, você precisa se aproximar do endereço do comprador. Depois, você pode cancelar a compra e devolver o pacote ao vendedor.



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



Selecione uma das opções e toque em “**Salvar**”.



Toque em “**Cancelar a compra**”. Você não poderá tentar fazer a entrega novamente.

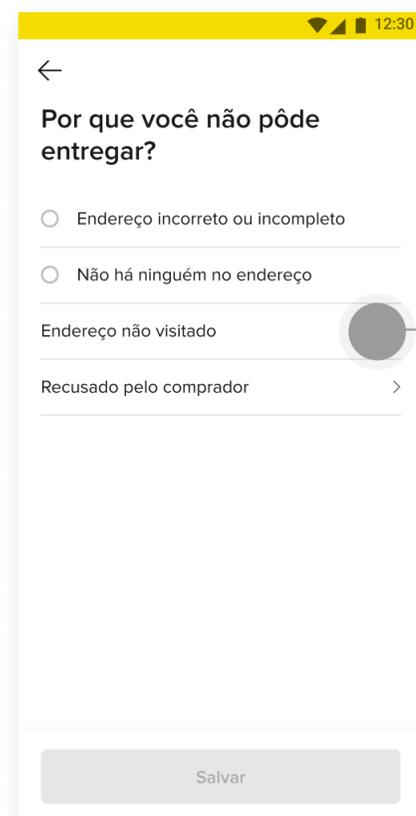


Será marcado como falha de entrega.

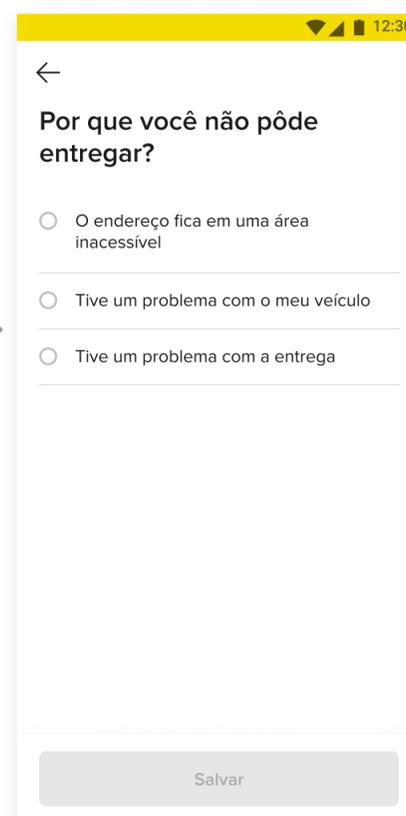
i Neste caso, não é possível tentar a entrega novamente nem falar com o comprador depois de cancelar.

18 | PROBLEMAS COM A ENTREGA

Marcar como “Endereço não visitado”



Toque em “**Endereço não visitado**”.



Selecione a opção que mais se ajuste ao seu caso e toque em “**Salvar**”.

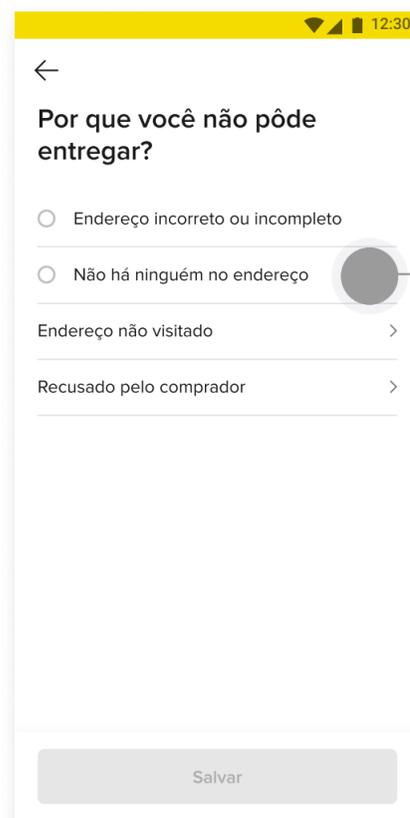


A entrega será marcada como não realizada.

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

19 | PROBLEMAS COM A ENTREGA

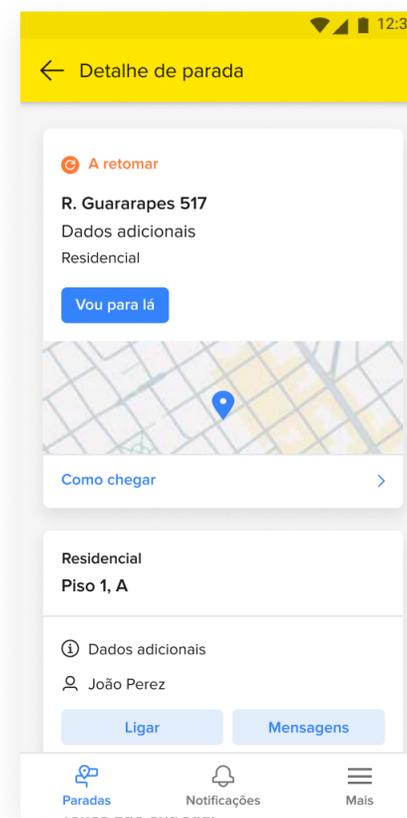
Marcar “Não há ninguém no endereço” no endereço do comprador



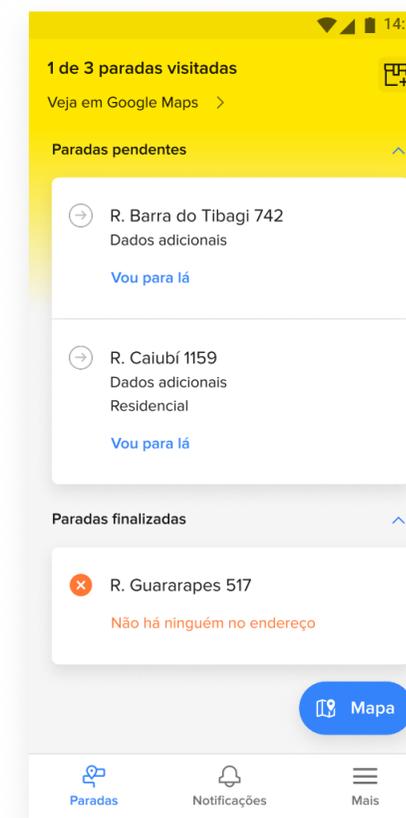
Toque em “**Não há ninguém no endereço**”.



Se você estiver no endereço do comprador, informaremos que não conseguimos realizar a entrega.



Você poderá entrar em contato com o comprador e **Tentar fazer a entrega novamente** no mesmo momento.



Na lista, a entrega aparecerá como não feita com a opção de tentar novamente.

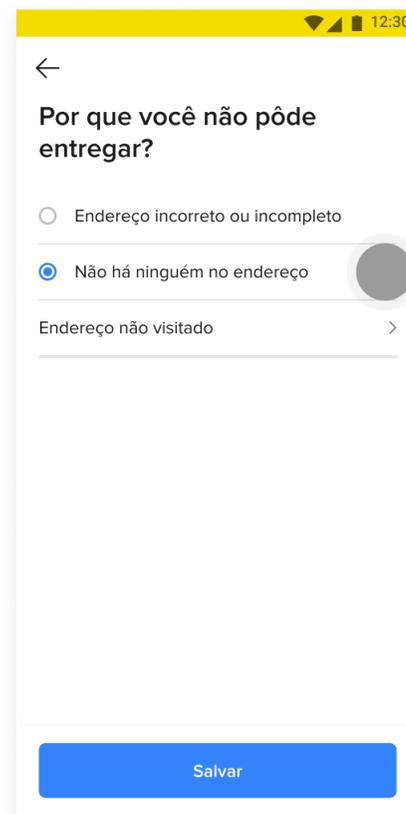
i Caso não consiga falar com o comprador, vamos informá-lo que ele deve reagendar uma nova data de entrega.

20 | PROBLEMAS COM A ENTREGA

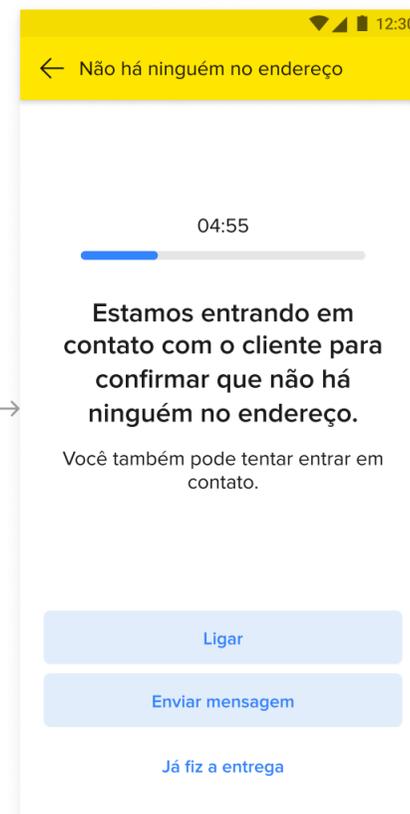
Marcar “Não há ninguém no endereço” longe do endereço do comprador



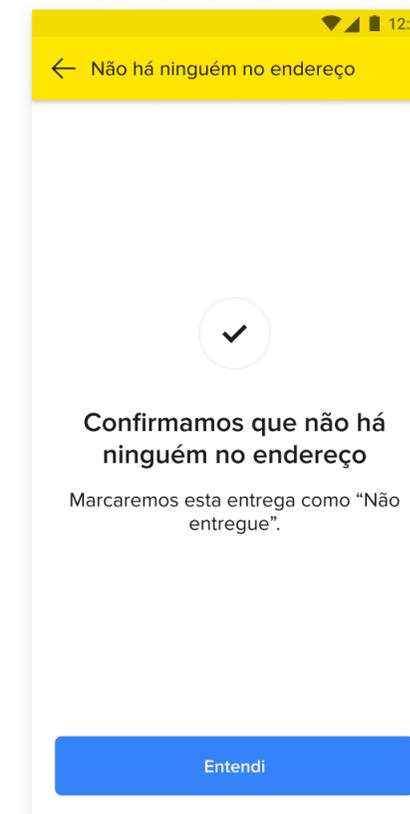
Toque em “**Não consigo entregar**” se você estiver longe do endereço e não puder realizar a entrega.



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



Tentaremos entrar em contato com o comprador por um algum tempo.



Se o comprador confirmar que não está no endereço, a entrega será marcada em sua lista como “**Não entregue**”.

i Caso o comprador não responda, vamos informá-lo de que ele deve reagendar uma nova data de entrega.



Muito obrigado