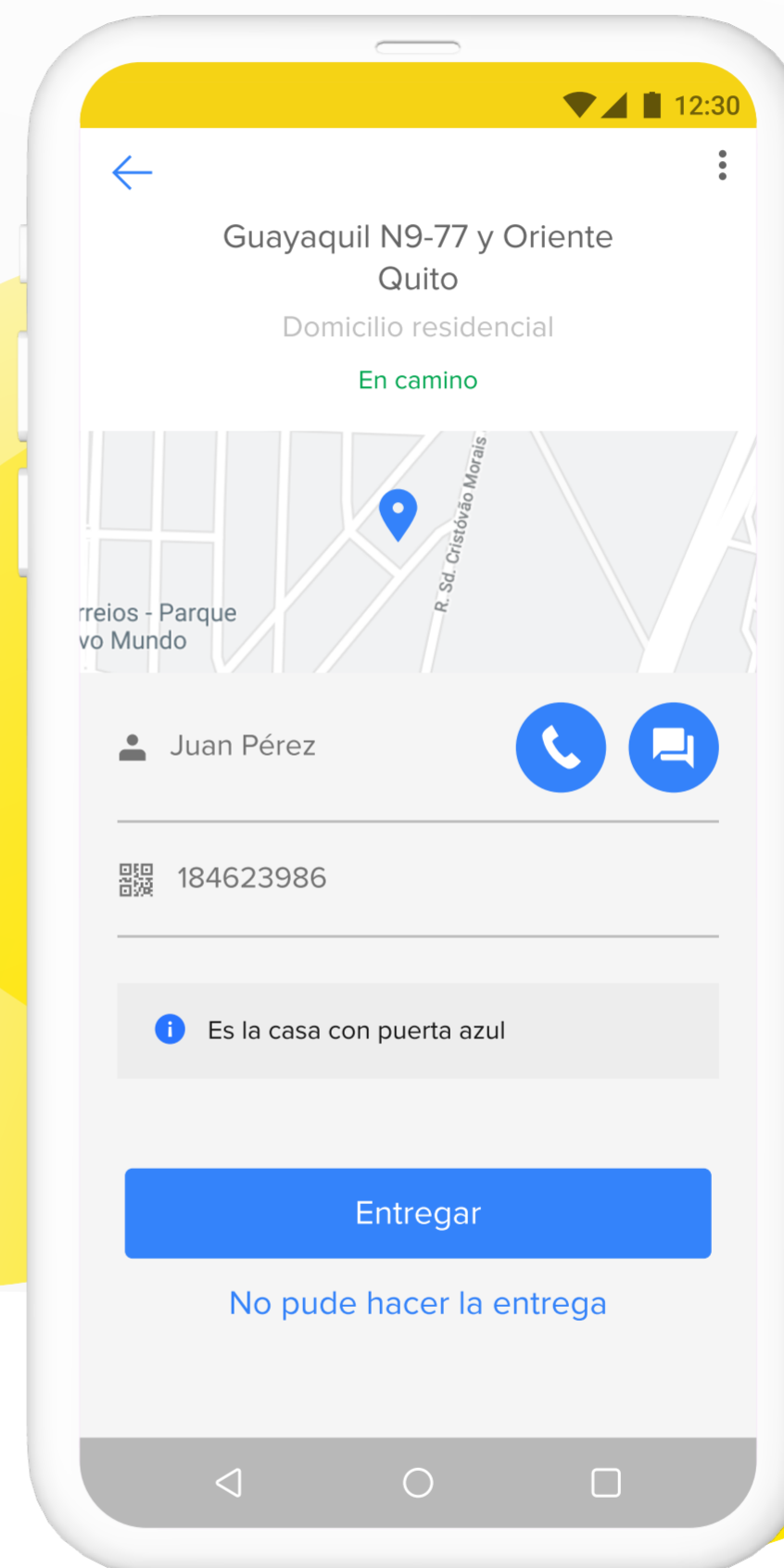




## Bienvenido a tu app para hacer entregas con Envíos Flex

La podrás usar para trabajar con vendedores de Mercado Libre que tengan activo el servicio.



## ÍNDICE

**03 | PRIMEROS PASOS**

**04 | INGRESA POR PRIMERA VEZ**

**05 | ESCANEA LAS ETIQUETAS**

**06 | VER ENTREGAS PENDIENTES**

**07 | ENTREGA DE PEDIDOS**

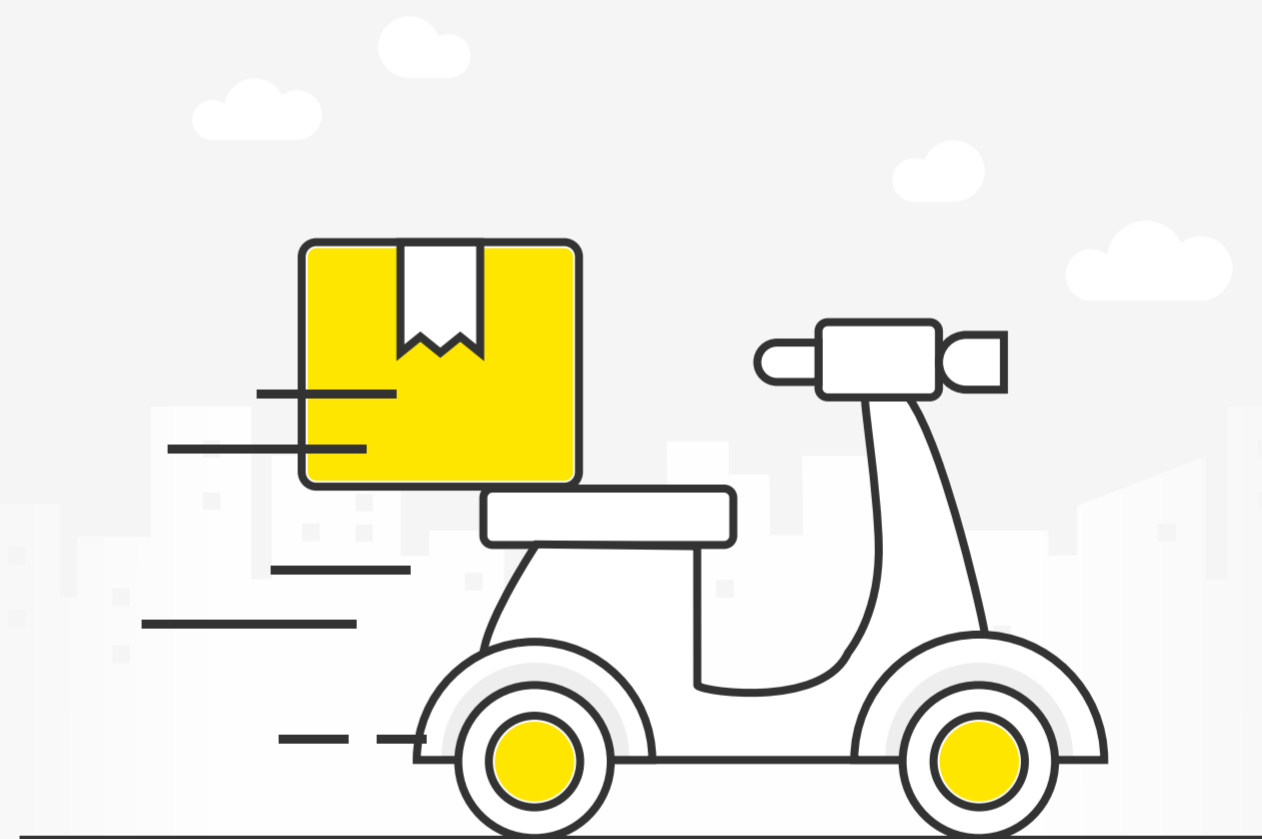
## ANEXOS

**09 | ENTREGAS CON PALABRA CLAVE**

**10 | TRANSFERENCIAS**

**11 | ENTREGAS REPROGRAMADAS**

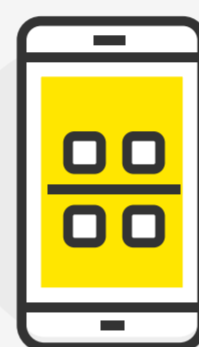
**12 | PROBLEMAS CON LA ENTREGA**



## ¿Cómo funciona la app Envíos Flex?



Ingresa con tu cuenta de Mercado Libre o Mercado Pago.



Escanea el código QR de lo que vas a repartir.



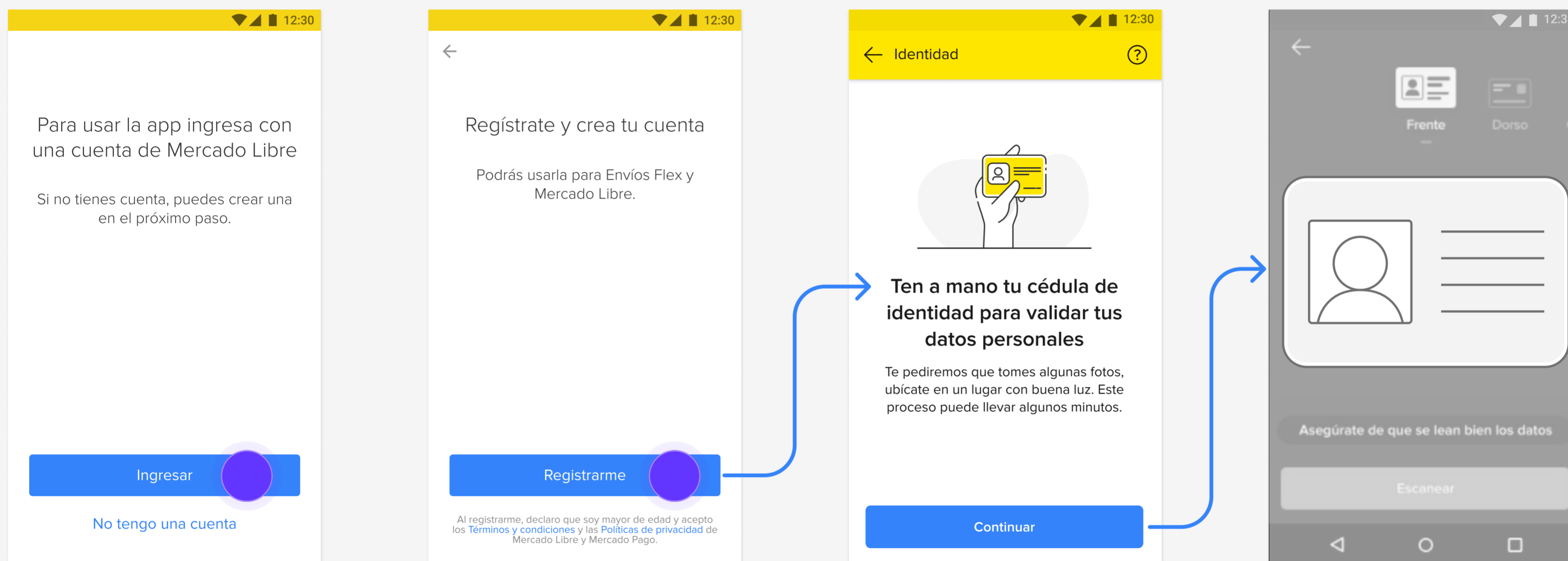
Comienza a hacer entregas.

Si no tienes la app, entra a [Google Play](#) o escanea este código QR.



## ¿Cómo empezar a usar la app Envíos Flex?

Puedes ingresar con tu cuenta de **Mercado Libre** o **Mercado Pago**. Si no tienes una y te registras por primera vez, realizaremos una verificación de tu identidad.



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

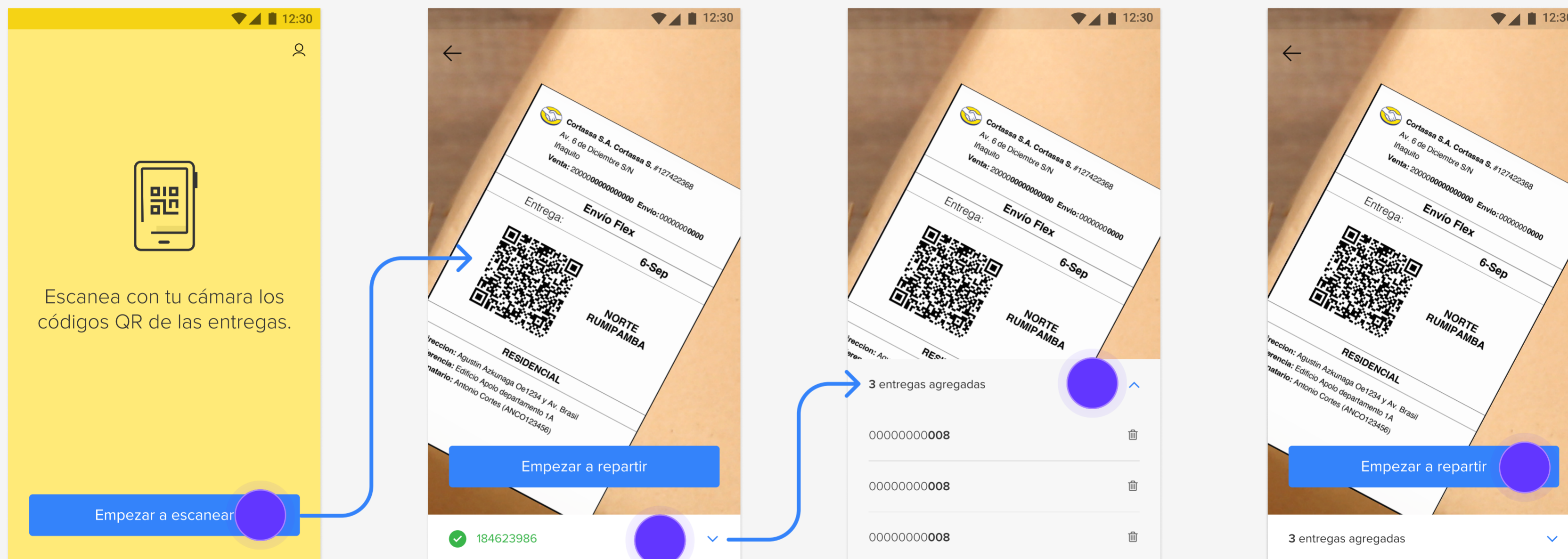
Si no tienes una cuenta, toca en **Registrarme** y sigue las instrucciones.

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.

## ¿Cómo escanear las entregas?

Acerca tu celular a la etiqueta y enfoca el código QR con la cámara. Escanea en el domicilio del vendedor todas las entregas antes de comenzar a repartir.



Toca en **Empezar a escanear** para abrir la cámara.

Enfoca con la cámara el código QR de las entregas y estas se irán agregando al listado.

Puedes desplegar el listado para ver las entregas agregadas, también puedes eliminarlas de la lista.

Toca en **Empezar a repartir** cuando termines de escanear todas tus entregas.

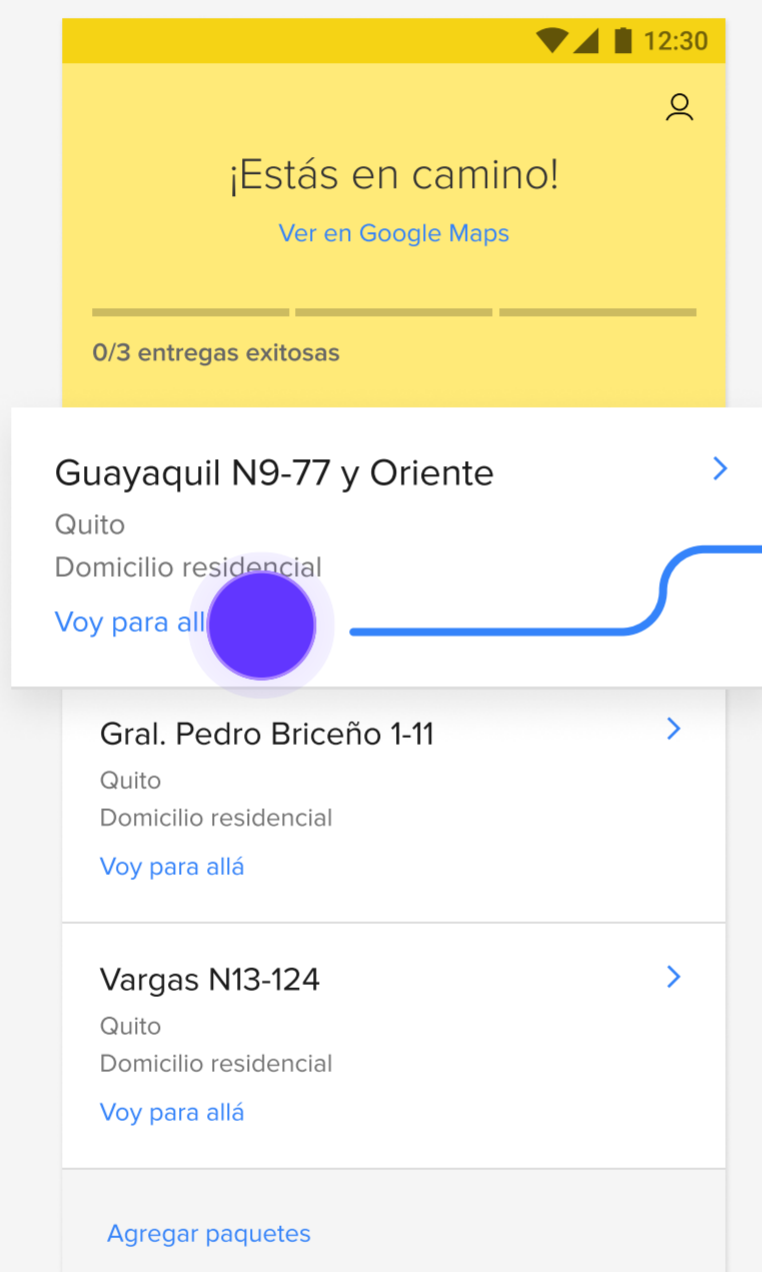
**i** Si escaneas en condiciones de poca luz, te recomendamos encender la linterna de tu celular.

## ¿Cómo ver el detalle de los envíos?

Este es el listado de todas las direcciones de tus entregas. Creamos un recorrido sugerido aunque puedes hacerlo en el orden que prefieras.



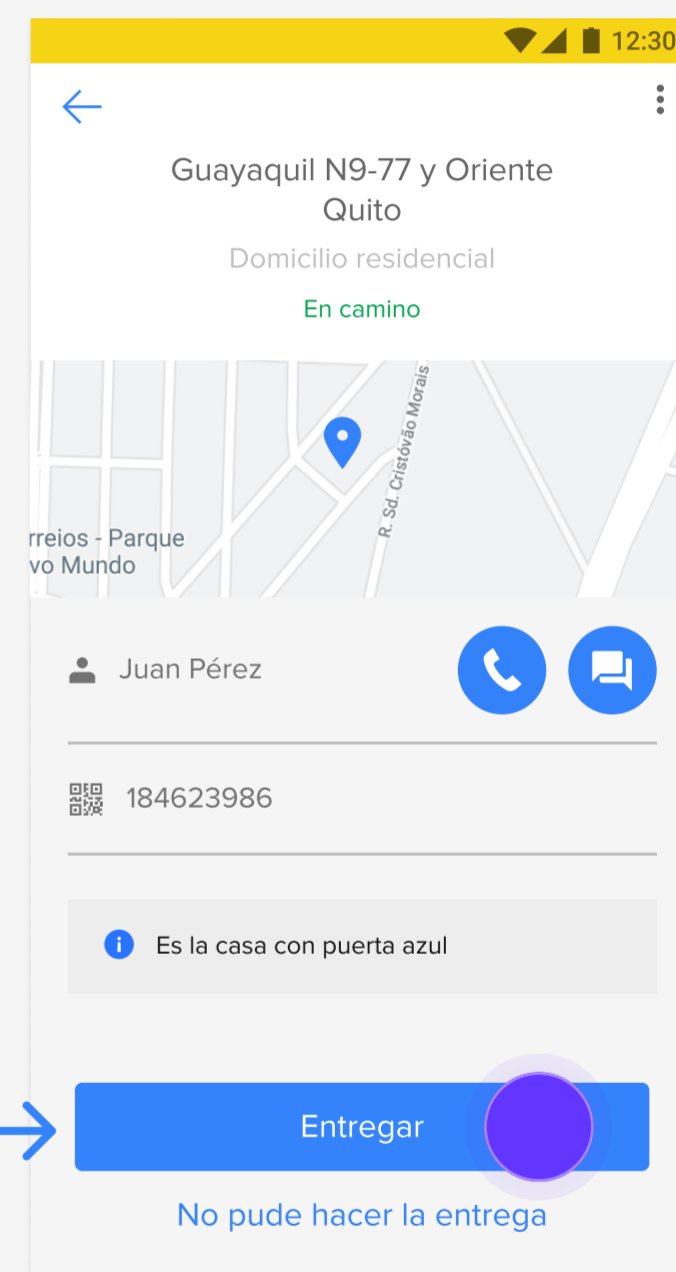
En el listado puedes ver el estado general de tus entregas y ver el detalle de los envíos.



Toca en **Voy para allá** antes de iniciar una entrega, tu estado se actualizará a **En camino**.



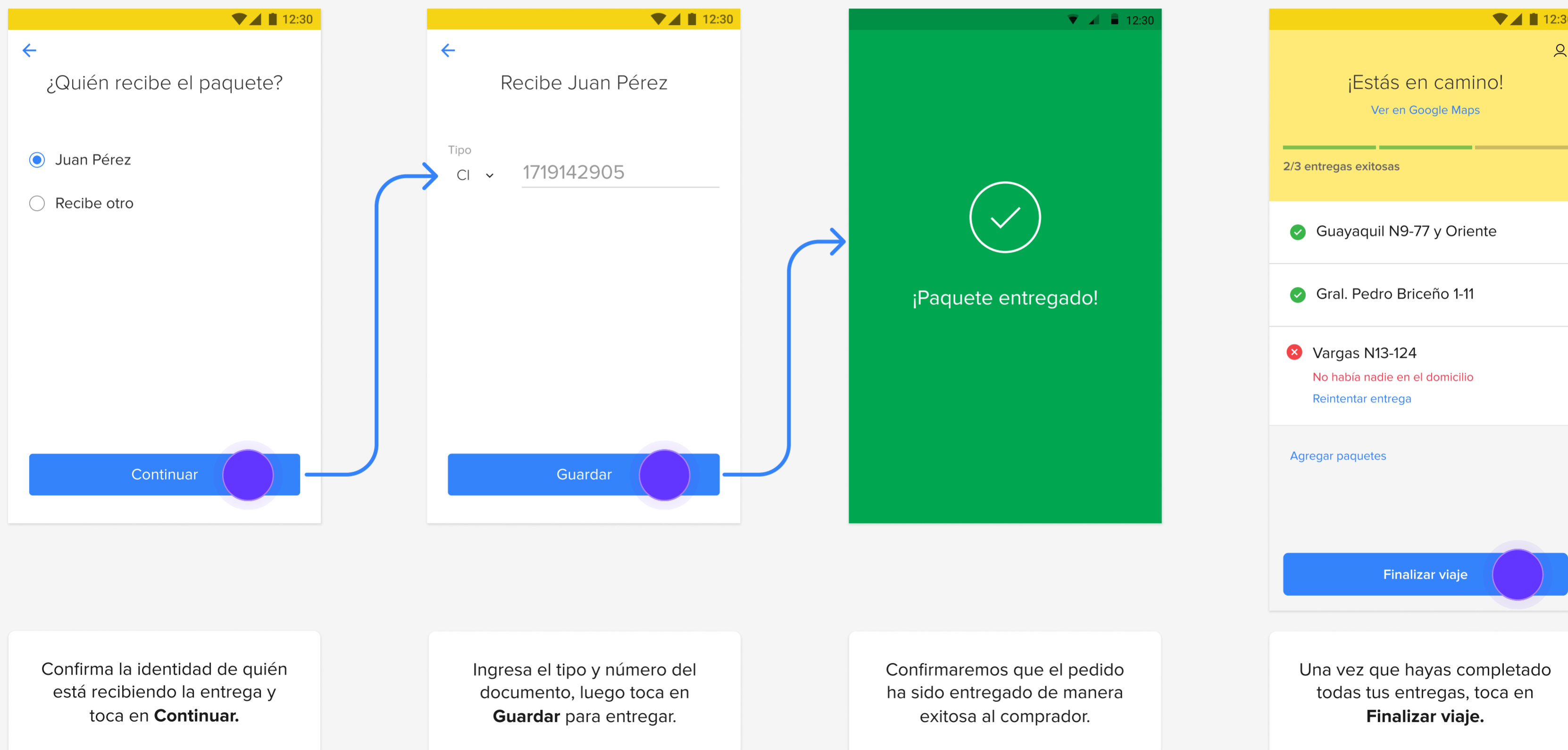
Toca en la dirección para ingresar a la información detallada del envío.



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

## ¿Cómo realizar una entrega?

Confirma la identidad del comprador para hacer la entrega. En el listado podrás ver la cantidad de entregas exitosas, reintentar las entregas fallidas, ver las pendientes y finalizar el viaje.



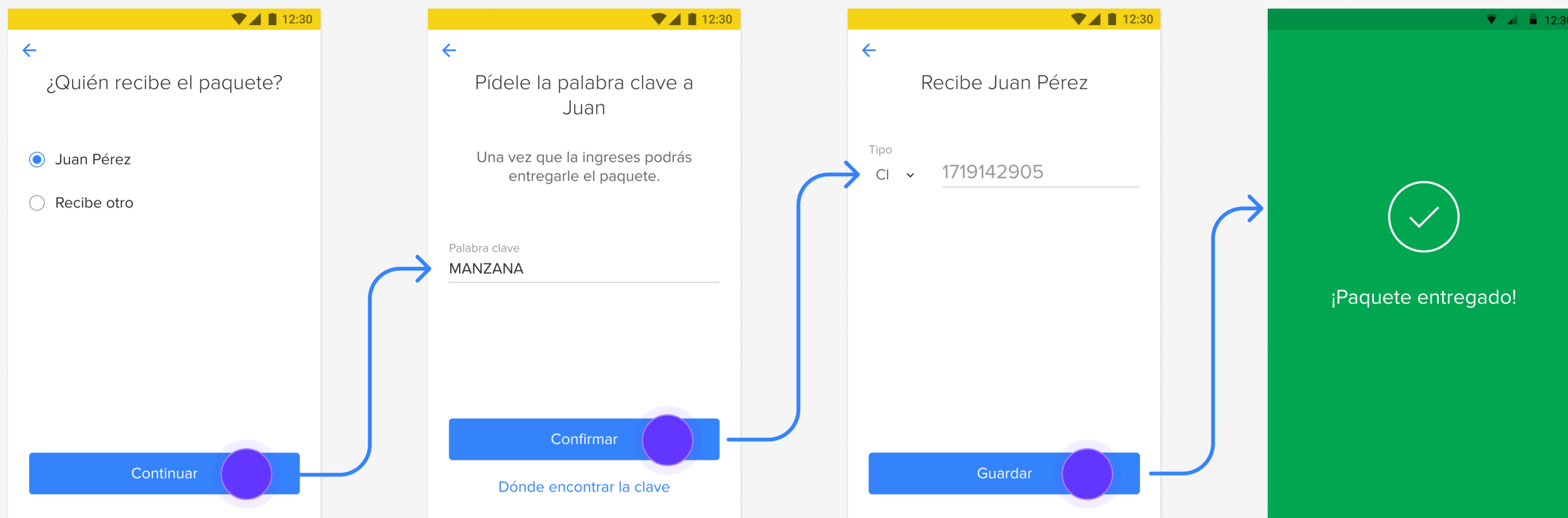
 Antes de marcar un pedido como entregado, asegúrate de hacerlo en el domicilio del comprador. Si entregas lejos, el comprador tendrá que confirmar que recibió la entrega.

# ANEXOS



## ¿Cómo realizar una entrega con palabra clave?

De manera aleatoria, algunos pedidos requerirán de una palabra clave que deberás pedir al comprador en el momento de realizar la entrega.



Confirma la identidad de quien está recibiendo la entrega y toca en **Continuar**.

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

Ingresas el tipo y número del documento, luego toca en **Guardar** para entregar.

Confirmaremos que la entrega ha sido realizada de manera exitosa al comprador.

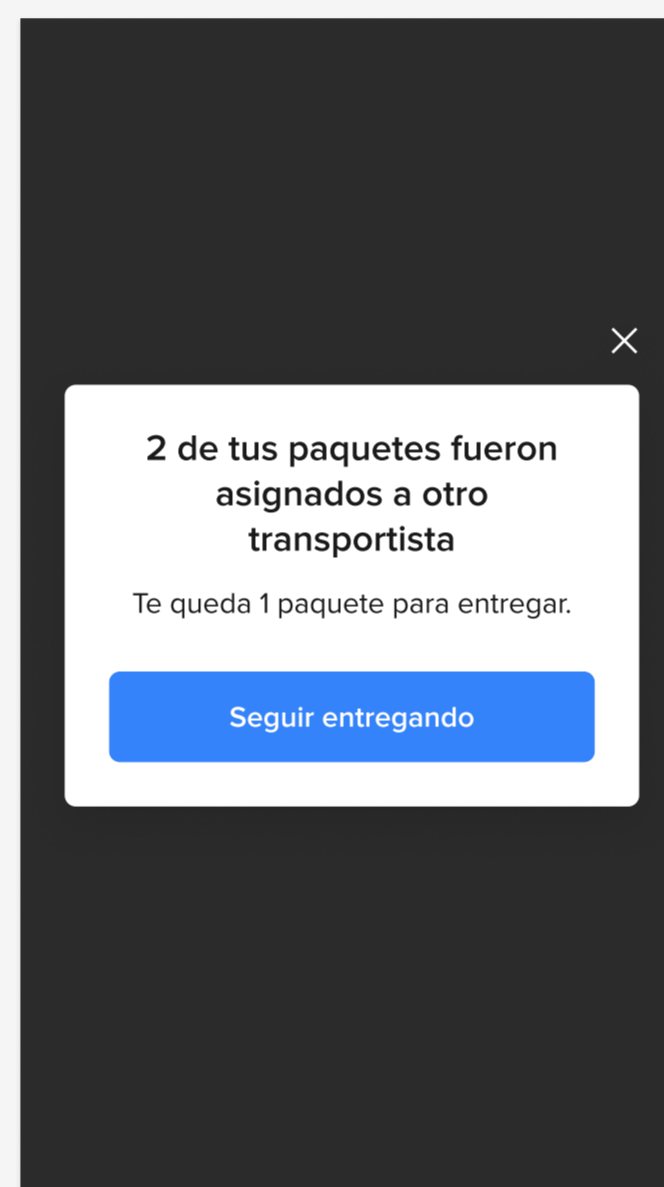
**i** En el caso de ingresar una palabra clave incorrecta o de manera equivocada, se bloqueará la entrega.

## ¿Cómo transferir entregas y eliminarlas de tu listado?

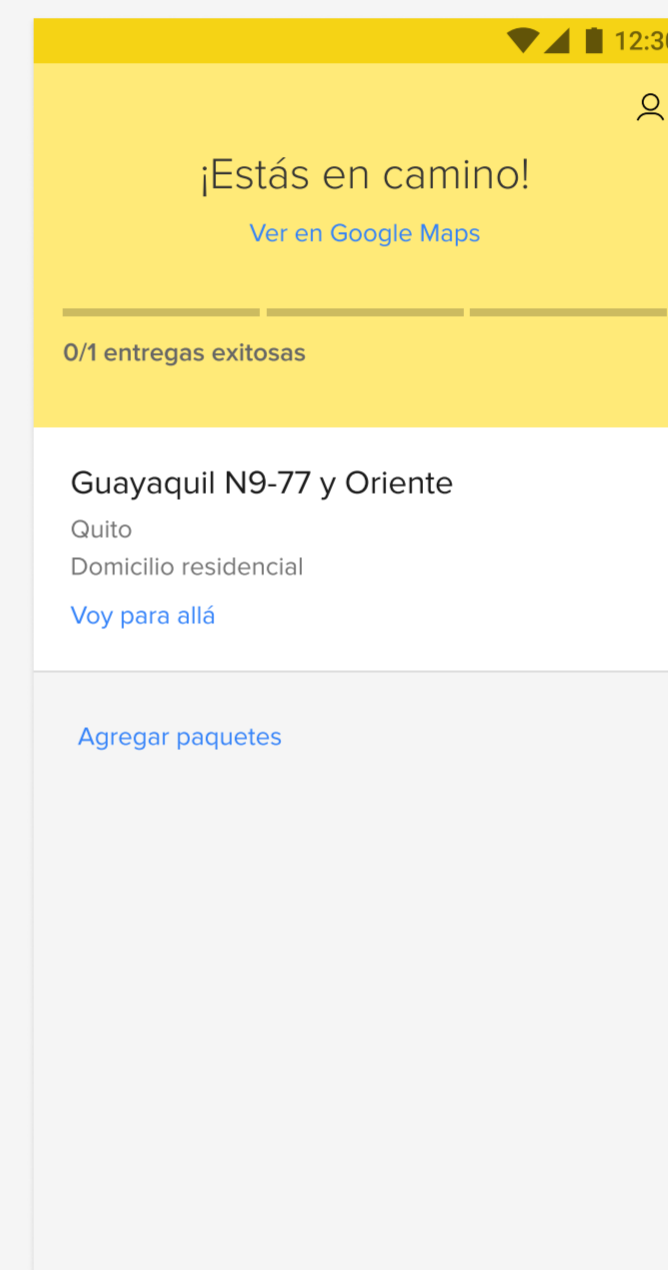
Si tienes una entrega en tu lista que va a realizar otro transportista, solo tienes que pedirle que la escanee con su celular, la entrega se agregará a su listado y desaparecerá del tuyo.



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.



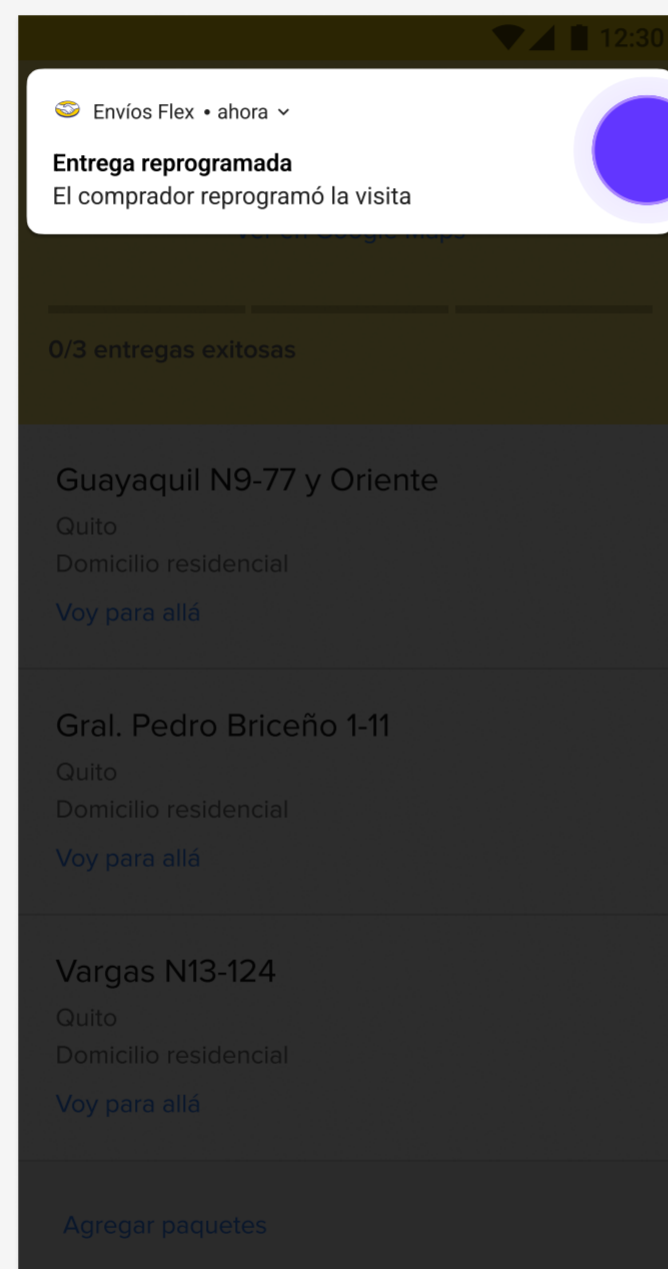
Las entregas se eliminarán de tu listado y serán asignadas al otro transportista.

## ¿Qué hacer cuando el comprador reprograma la entrega?

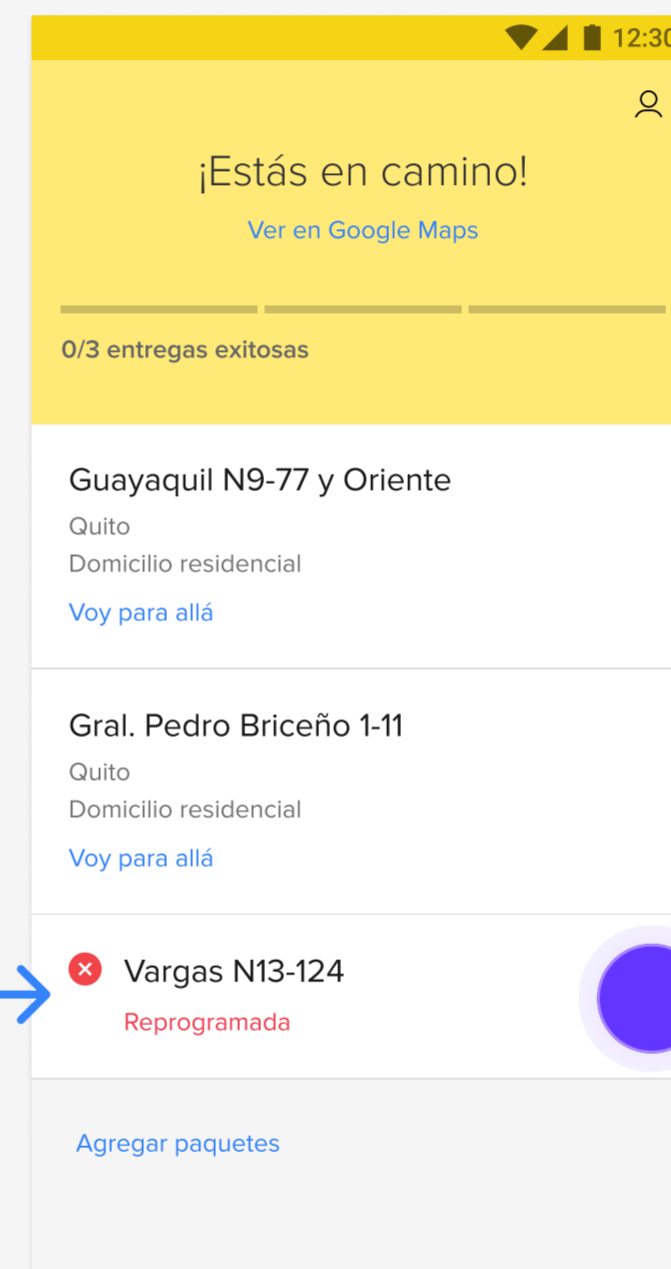
Cuando el comprador solicita otra fecha de entrega al vendedor, el estado de la entrega se actualizará en tu listado.



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.



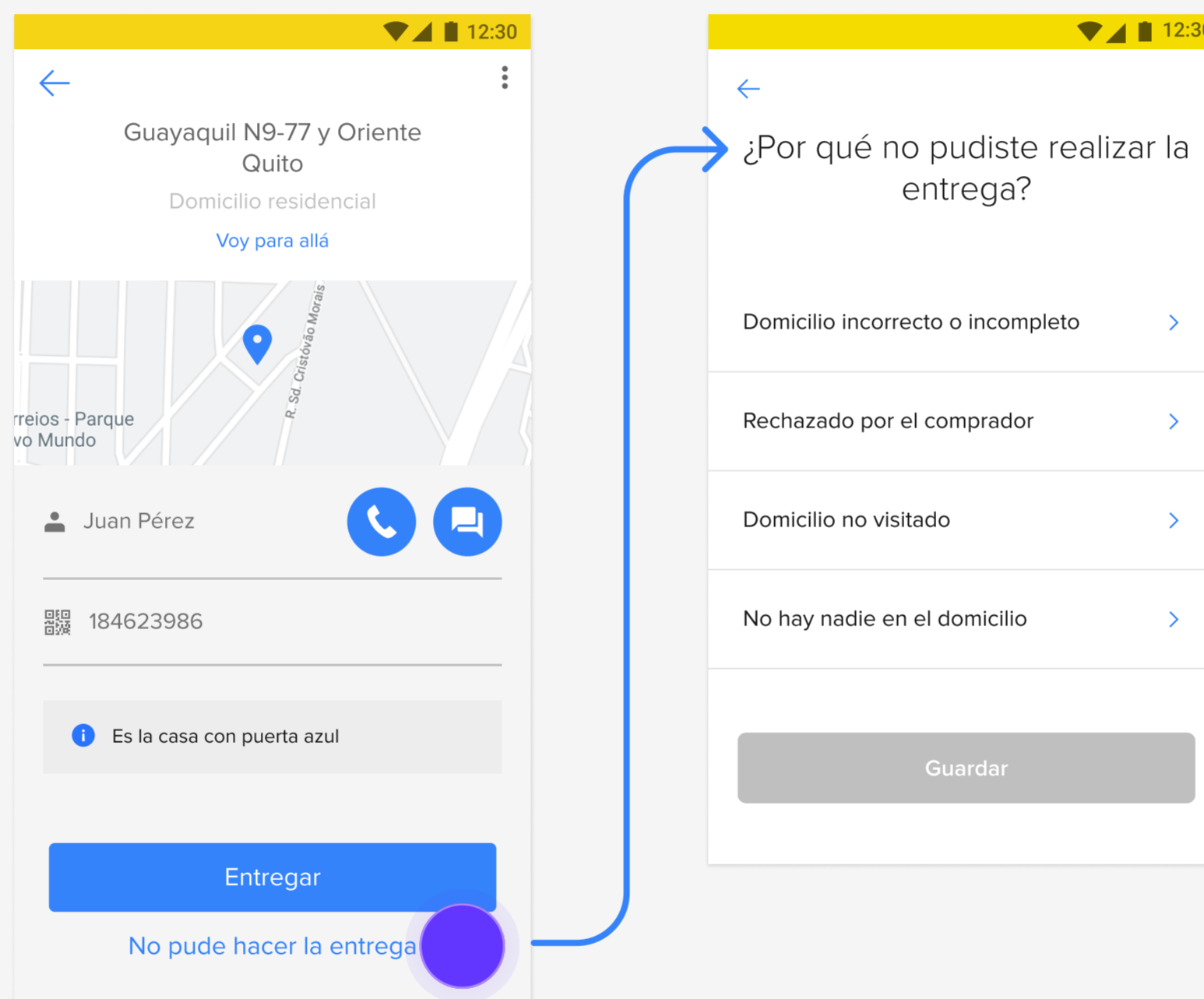
El estado de entrega se actualizará en el listado.



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

## ¿Cómo informar un problema con la entrega?

Si tuviste problemas al momento de hacer la entrega, puedes seleccionar alguna de las opciones estando en el domicilio del comprador y seguir las indicaciones para gestionar e informar el motivo.

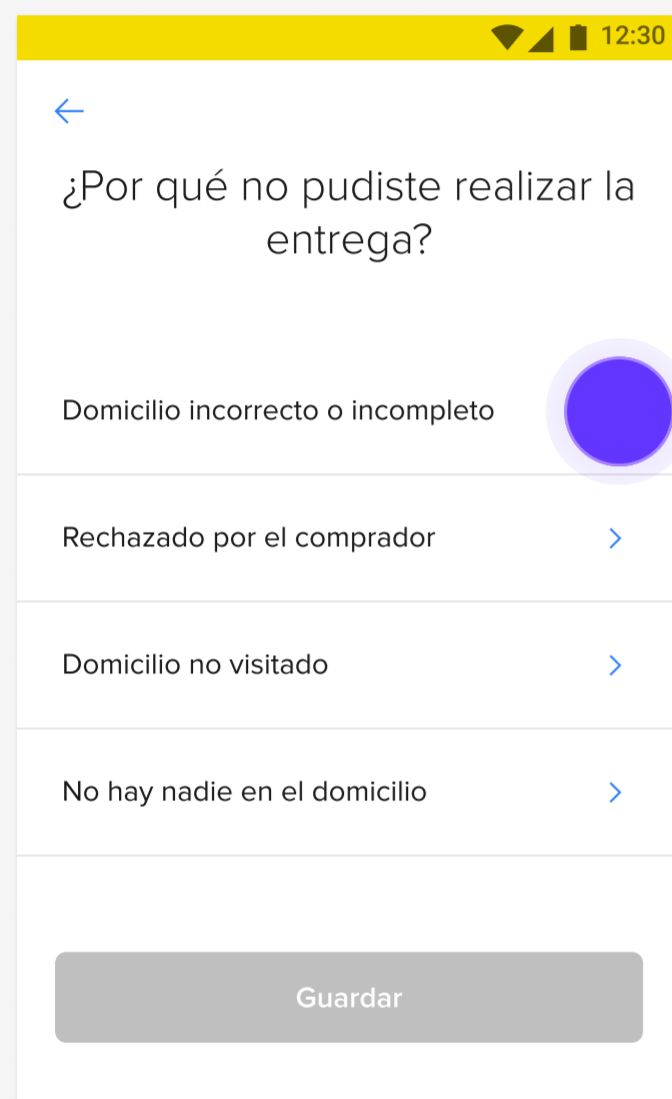


En el detalle del envío puedes tocar en **No pude hacer la entrega** e informarlo.

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

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

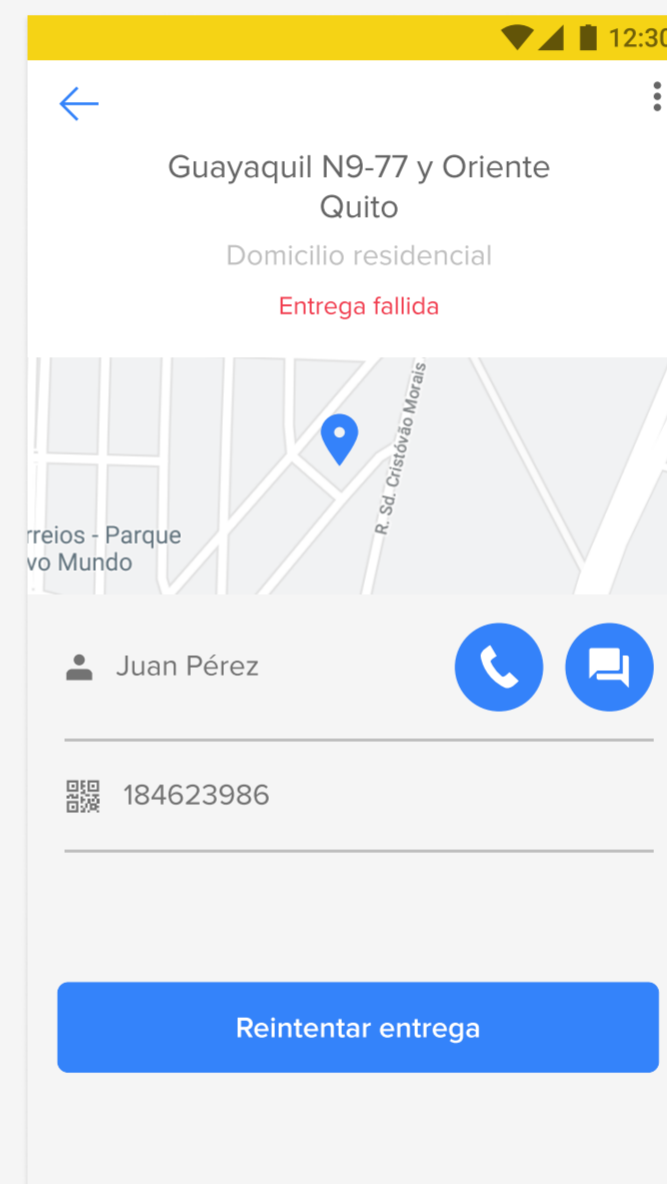
Para seleccionar que el domicilio es incorrecto o incompleto, primero tienes que acercarte a la dirección del comprador. Si lo prefieres, puedes intentar comunicarte para reintentar la entrega.



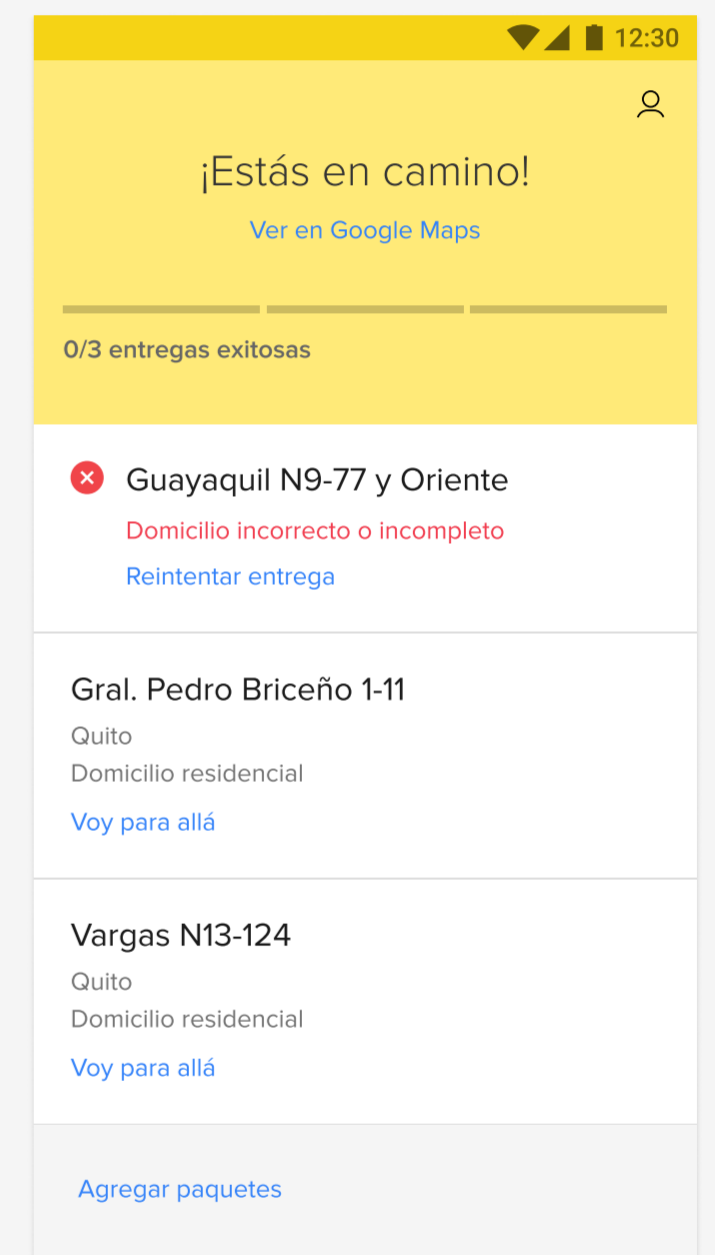
Toca en **Domicilio incorrecto o incompleto**.



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



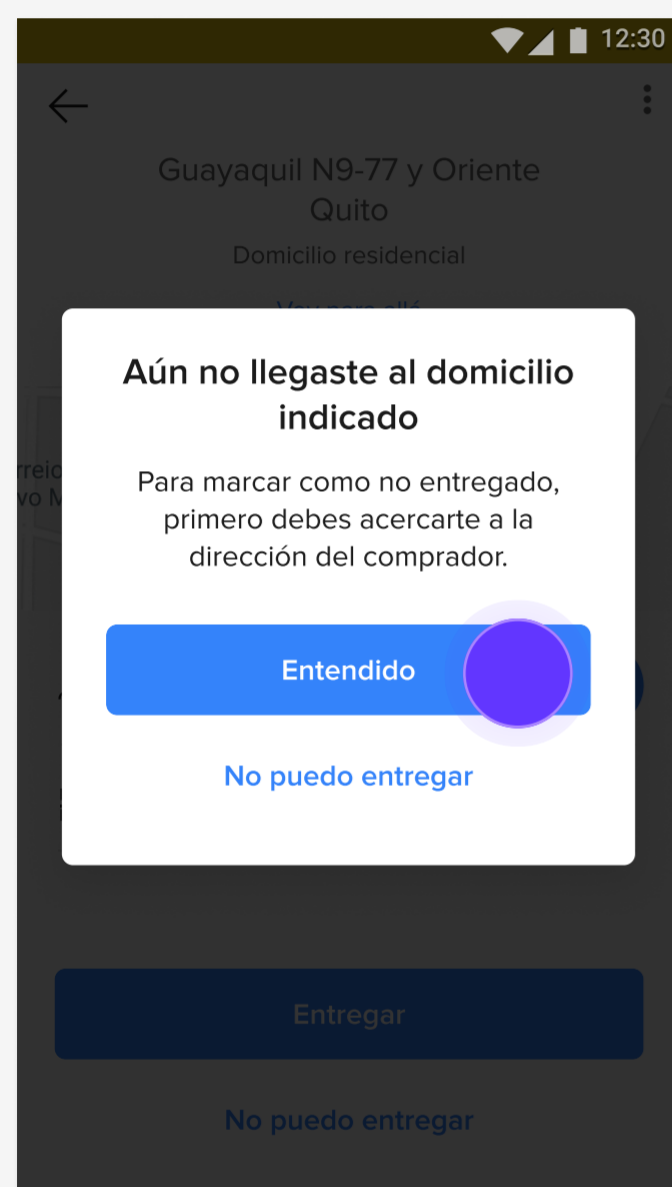
Podrás comunicarte con el comprador y **Reintentar la entrega** en el momento.



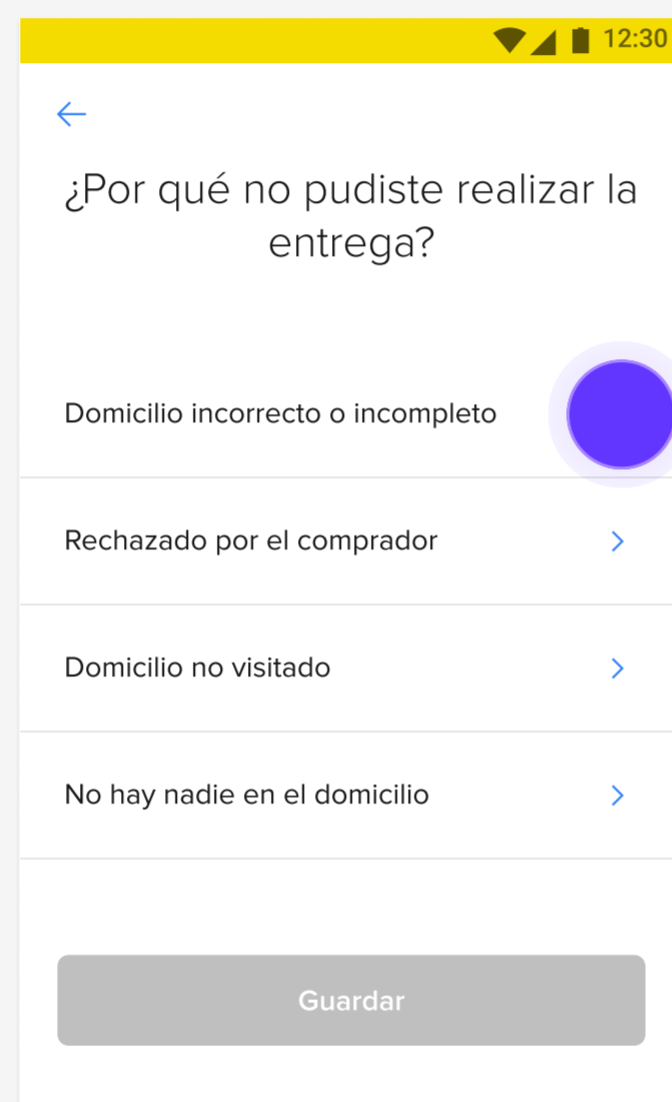
En el listado, la entrega aparecerá fallida con opción de reintentarla.

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

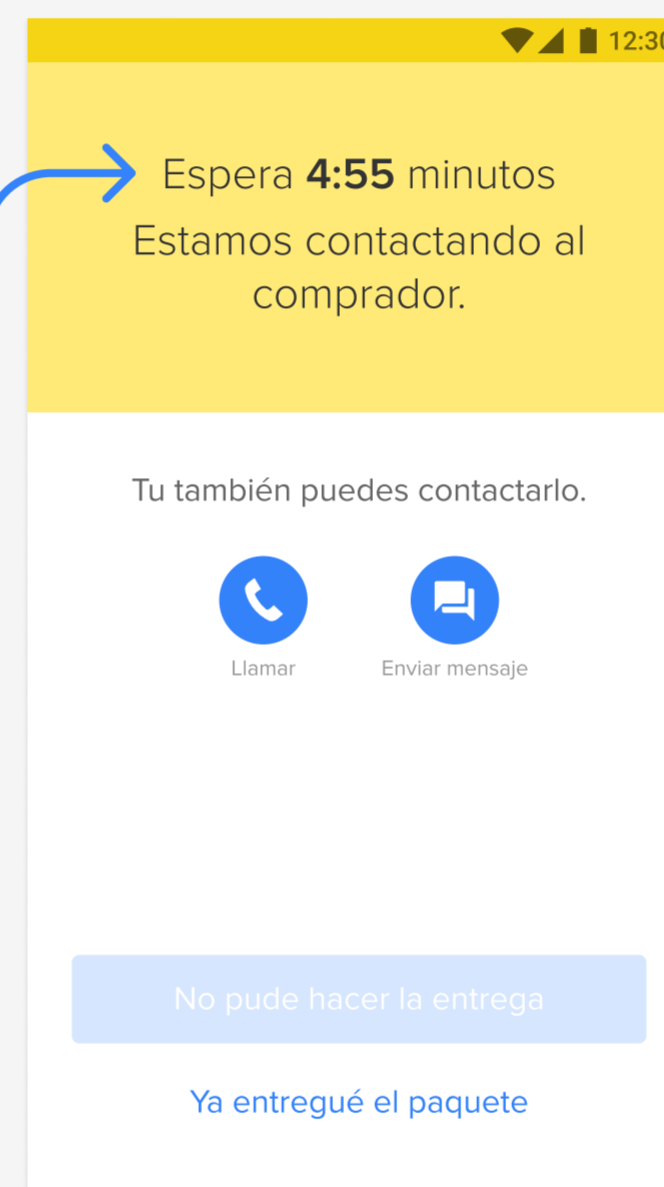
Si seleccionas que el domicilio está incorrecto o incompleto y estás lejos del domicilio del comprador, te pediremos que primero te acerques a la dirección.



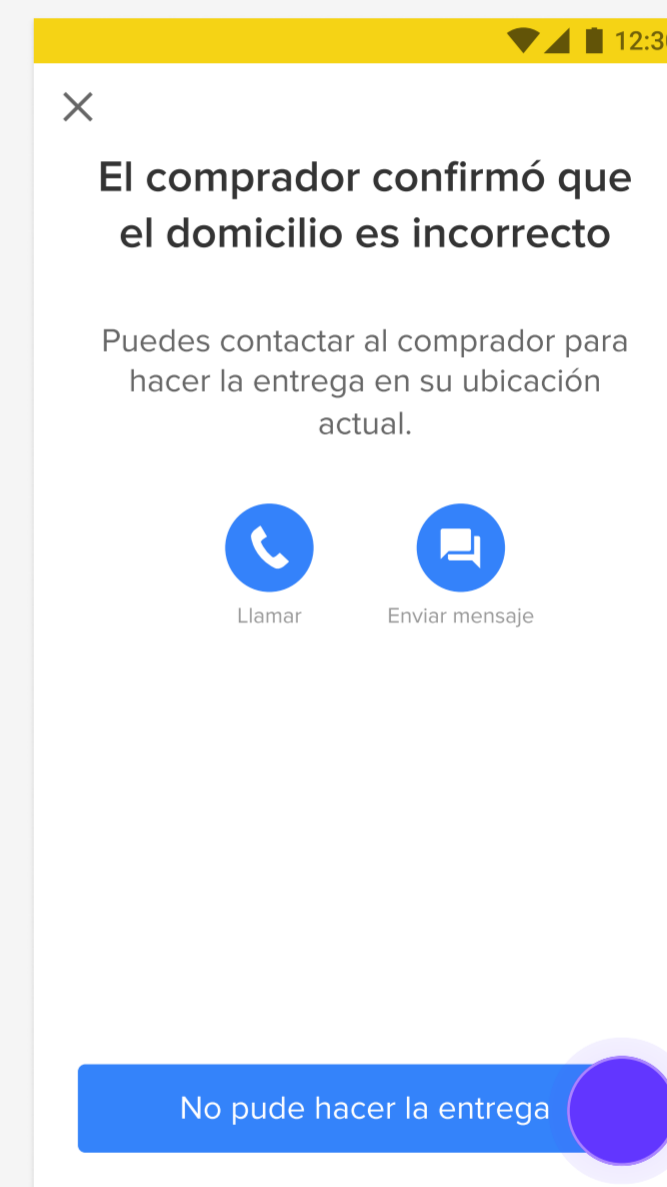
Toca en **No puedo entregar** si estás lejos de la dirección y no puedes realizar la entrega.



Toca en **Domicilio incorrecto o incompleto**.



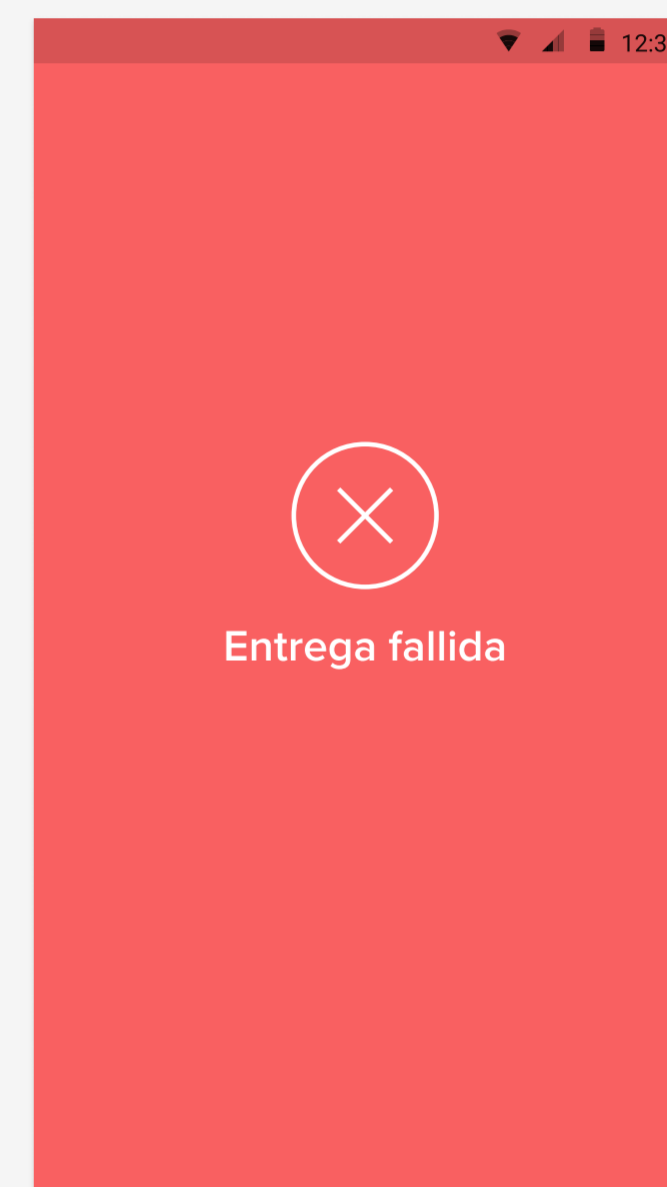
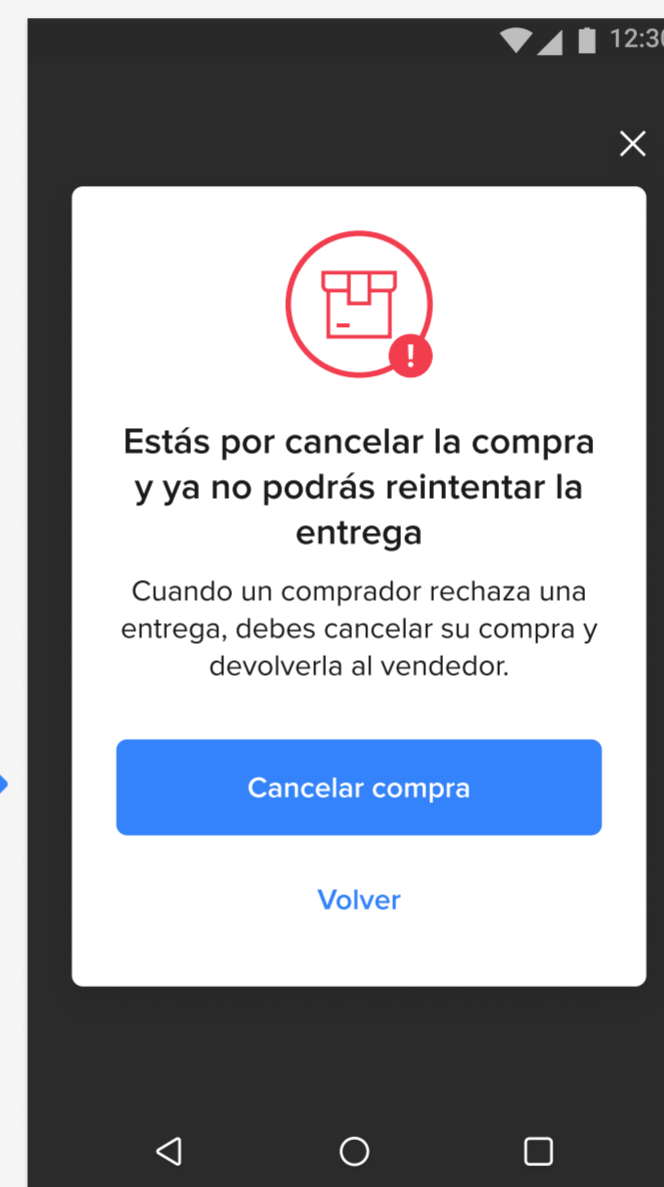
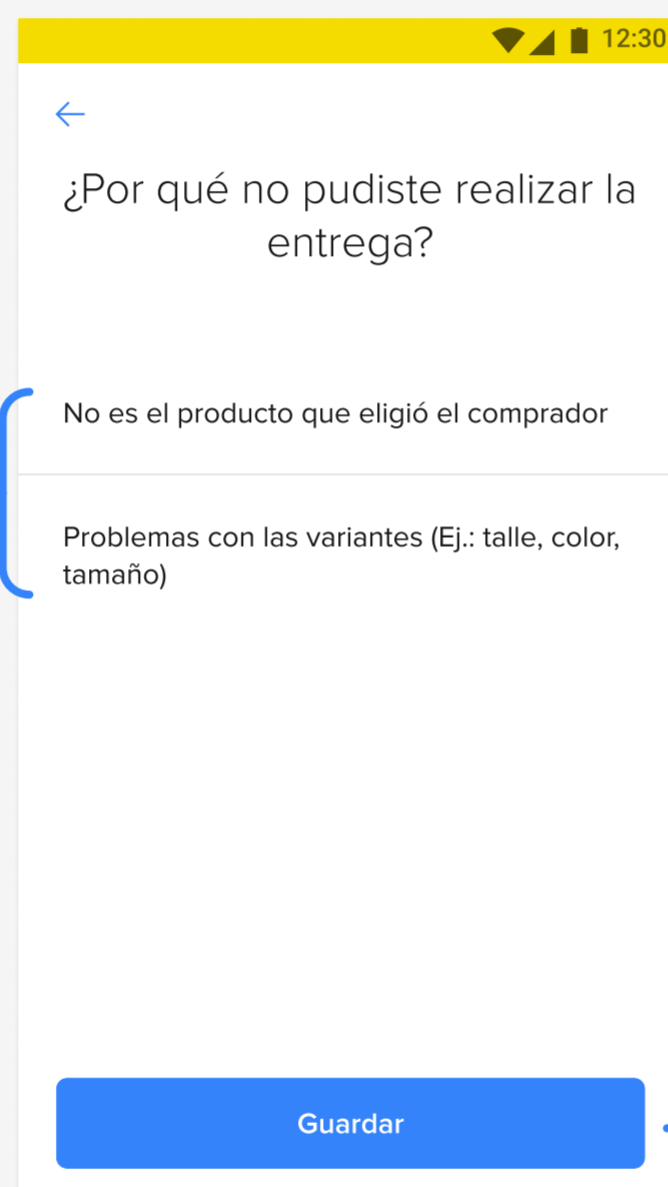
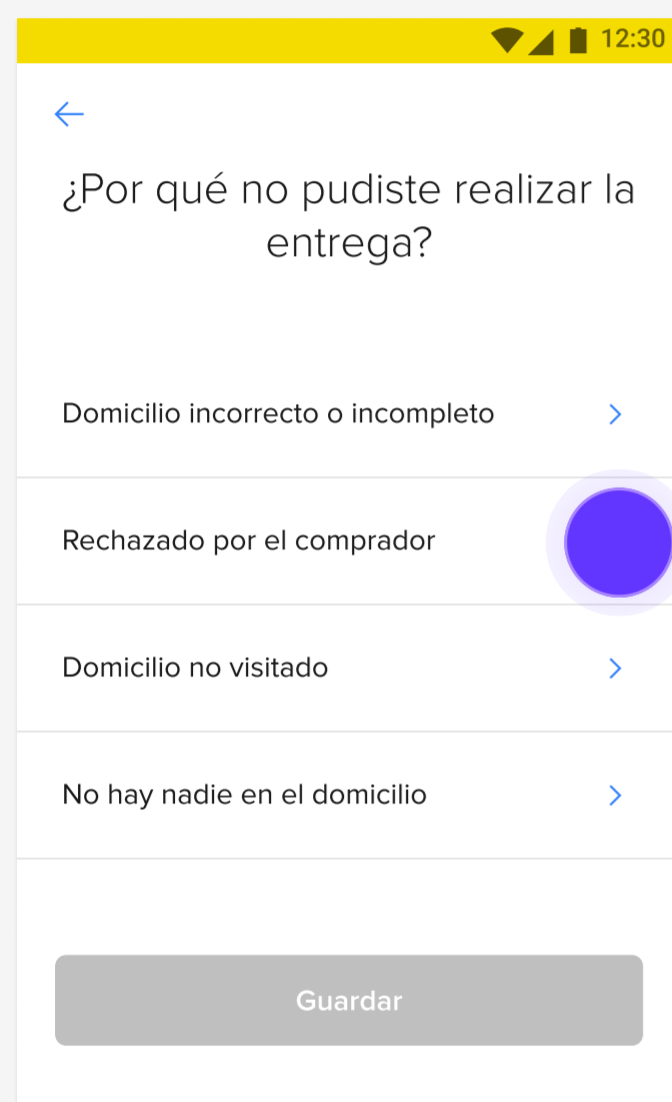
Intentaremos contactar al comprador durante un tiempo.



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

## Marcar “Rechazado por el comprador”

Para seleccionar que la entrega fue rechazada por el comprador, primero tienes que acercarte a la dirección del comprador. Luego puedes cancelar la compra y devolver la entrega al vendedor.



Toca en **Rechazado por el comprador**.

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

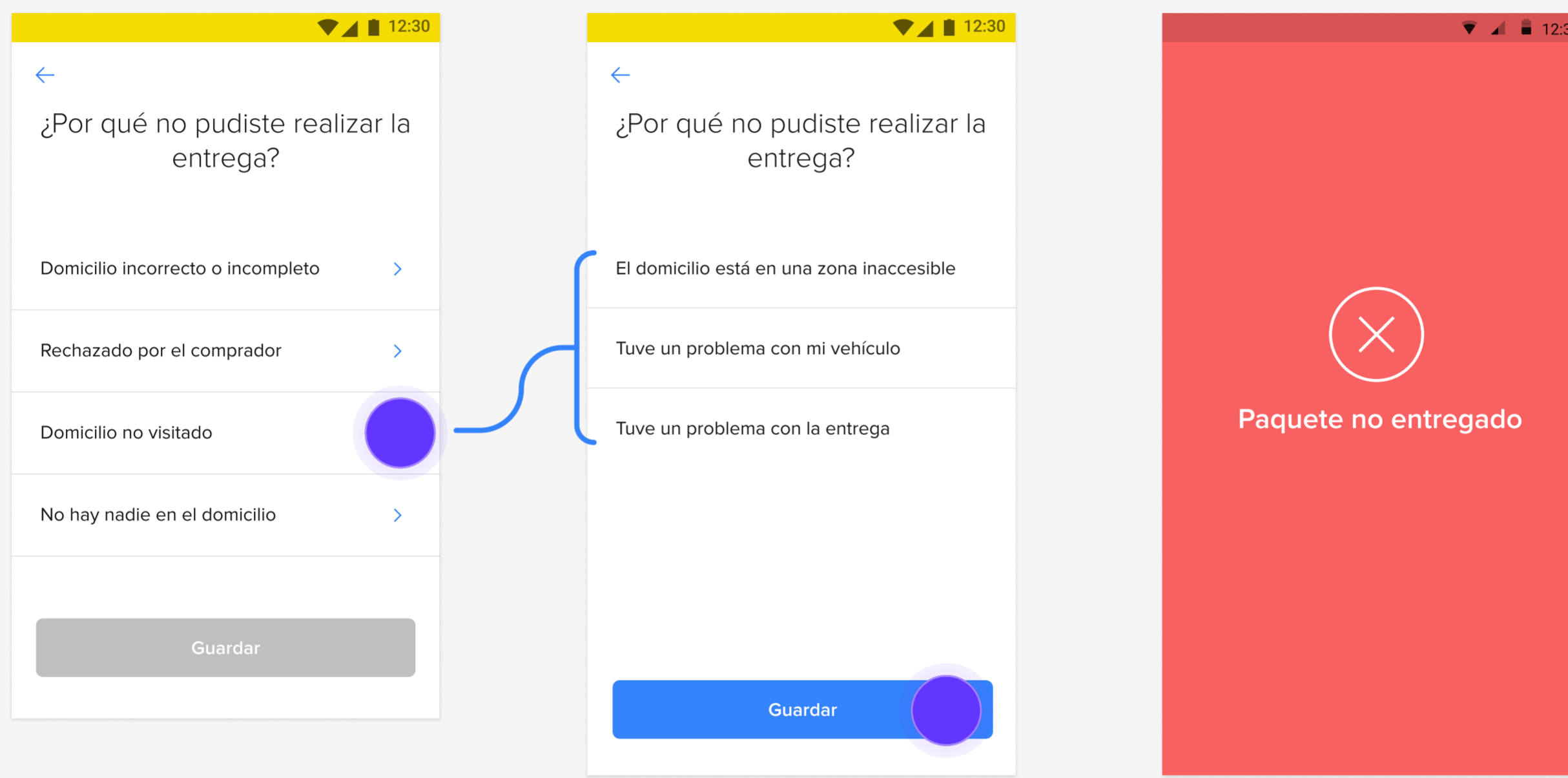
Toca en **Cancelar la compra**, ya no podrás reintentar la entrega.

Se marcará la entrega como fallida.

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

## Marcar “Domicilio no visitado”

En caso de que no puedas visitar un domicilio, puedes marcarlo en la app y devolver la entrega al vendedor.



The image shows three sequential screenshots of the Mercado Libre app interface. The first screenshot shows a screen titled "¿Por qué no pudiste realizar la entrega?" with a list of reasons: "Domicilio incorrecto o incompleto", "Rechazado por el comprador", "Domicilio no visitado", and "No hay nadie en el domicilio". A blue circle highlights the "Domicilio no visitado" option. The second screenshot shows the same screen with a blue bracket grouping the last three options, and a blue circle highlights the "Guardar" button at the bottom. The third screenshot shows a red screen with a white "X" icon and the text "Paquete no entregado".

Toca en **Domicilio no visitado**.

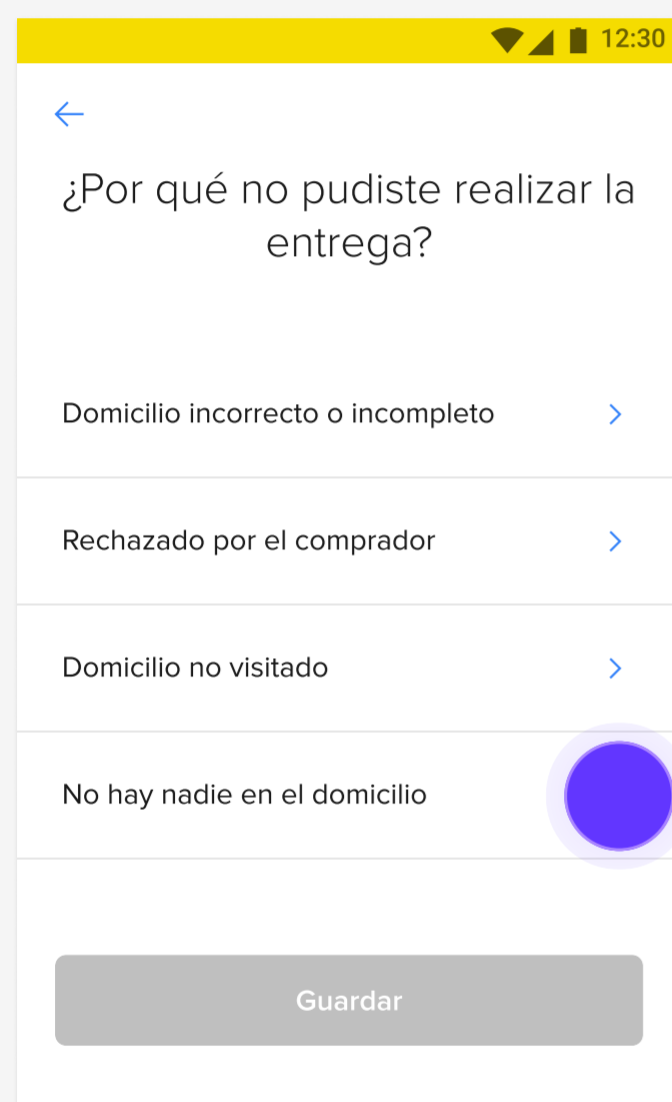
Selecciona la opción que más se ajuste a tu caso y toca en **Guardar**.

La entrega se marcará como no realizada.



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

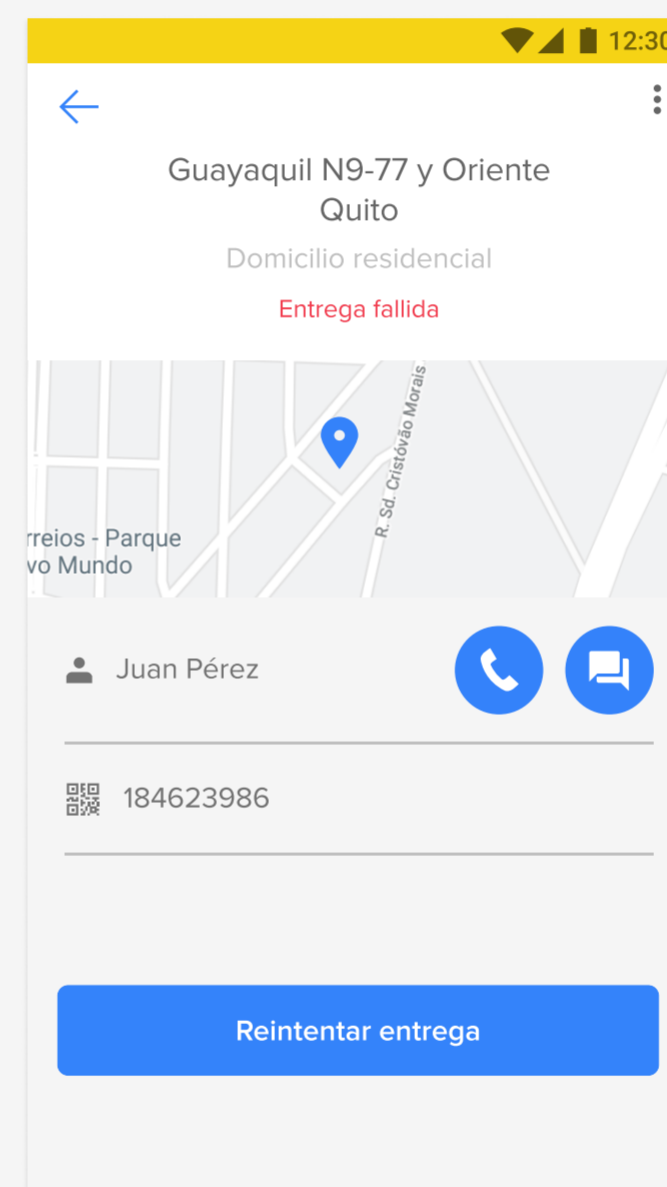
Para seleccionar que no hay nadie en el domicilio, primero debes acercarte a la dirección del comprador. Puedes intentar comunicarte si lo prefieres para reintentar la entrega.



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



Si estás en el domicilio del comprador, le informaremos que no pudimos entregar su pedido.



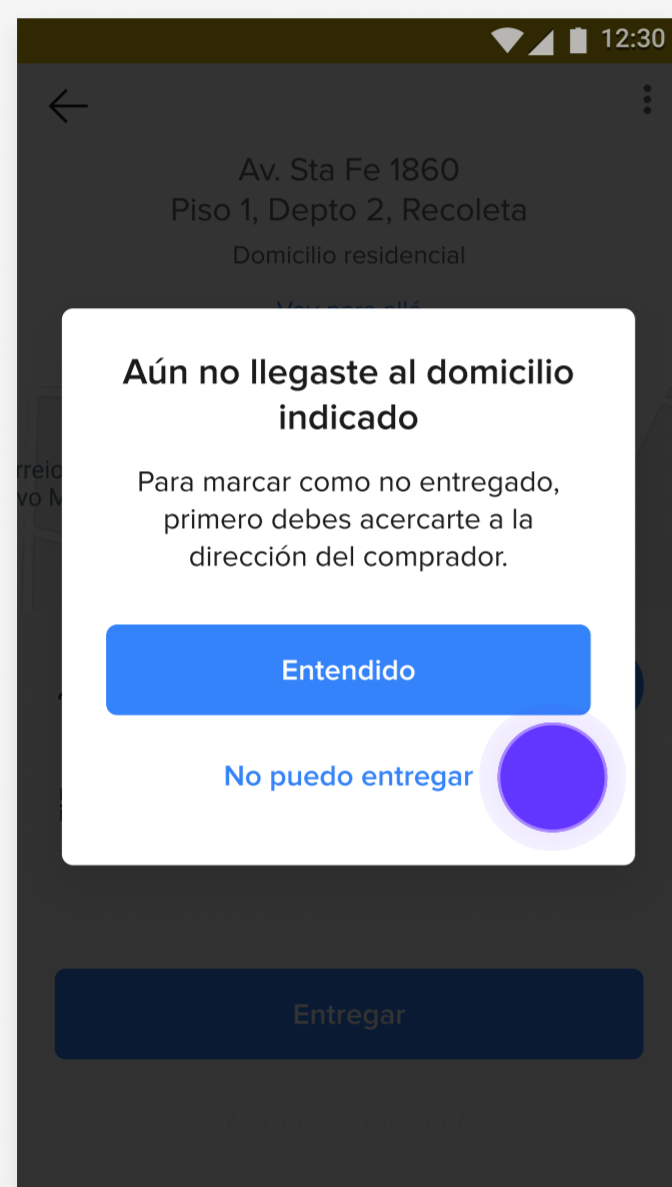
Podrás comunicarte con el comprador y **Reintentar la entrega** en el momento.



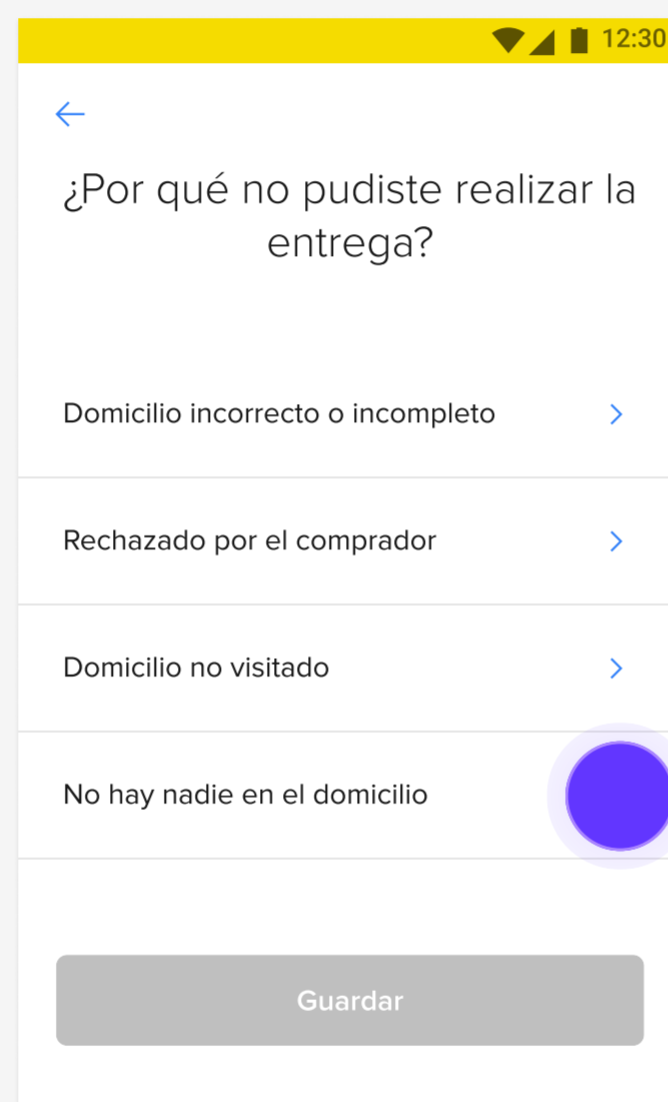
En el listado, la entrega aparecerá fallida con opción de reintentarla.

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

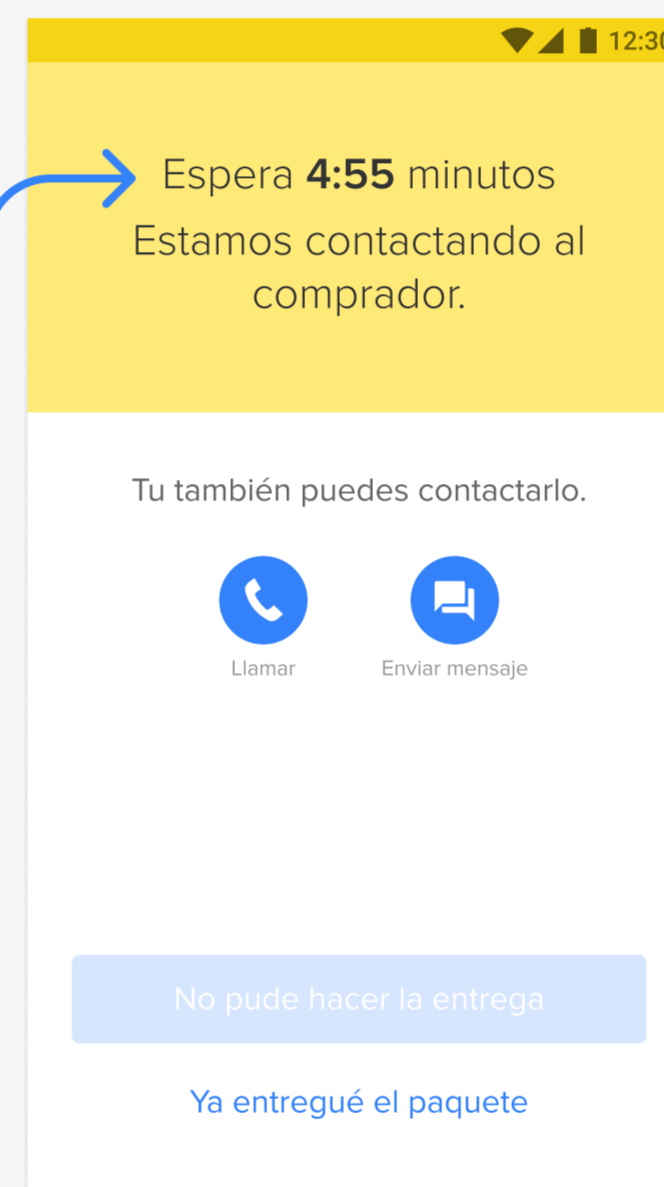
Si seleccionas que no hay nadie en el domicilio y estás lejos del domicilio del comprador, te pediremos que primero te acerques a la dirección.



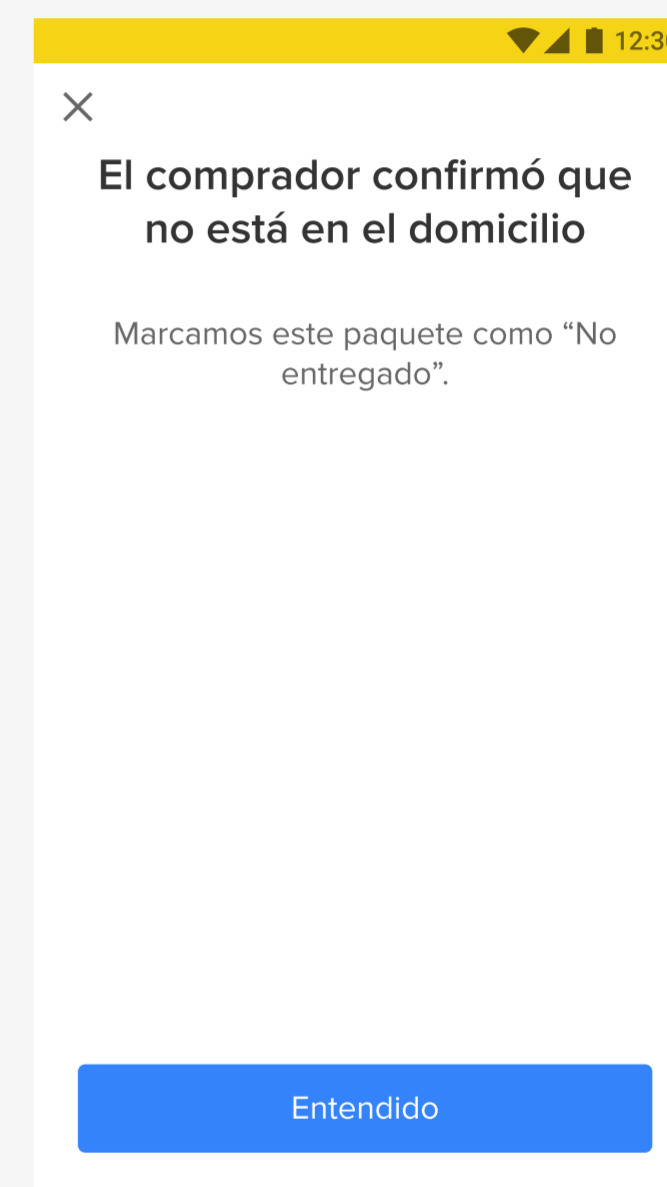
Toca en **No puedo entregar** si estás lejos de la dirección y no puedes realizar la entrega.



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**.



**mercado  
libre**