

MANUAL RAPPI CARGO EN PUNTOS DE VENTA AUTORIZADOS

INTRODUCCIÓN

Rappi Cargo es un servicio que ayudará a Copsevir, solo cuando la flota nuestra no tenga disponibilidad porque está ocupada, es decir solo en los desbordes de las capacidades actuales de la flota de la empresa. Pues sirve para solucionar problemas cuando la Flota está colapsada por gran cantidad de pedidos o por novedades de mensajeros como accidentes, ausentismo, etc.

OBJETIVO

Mejorar el servicio de Entrega a domicilio en los momentos que no tengamos capacidad con flota propia, reduciendo los indicadores en los tiempos de entrega.

VARIABLES A TENER EN CUENTA:

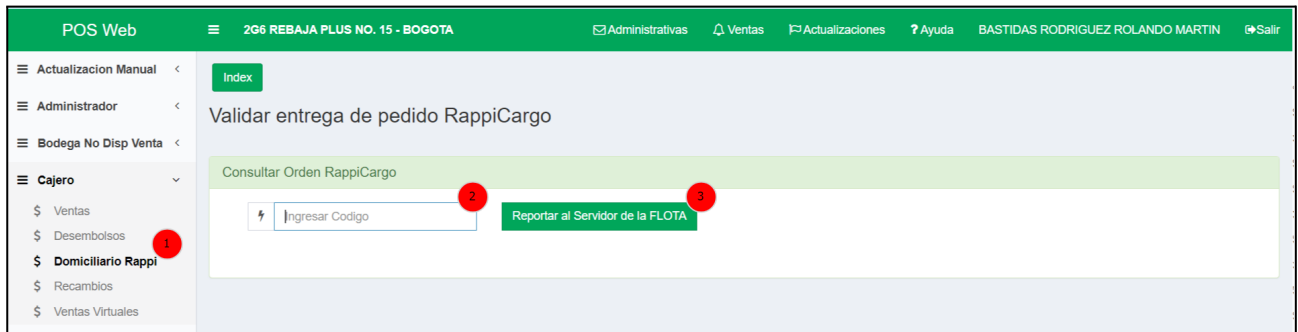
Siempre se le dará prioridad a la flota propia, después de 5 intentos en la flota interna, se hará un intento a la flota de Rappi. Dado que cuando la solicitud del domicilio hace 5 intentos que puede durar más o menos 6 minutos blinda nuestra flota y solo llega a la flota propia; después de esos 5 intentos empieza a buscar disponibilidad en Rappi. Esto siempre y cuando se cumpla con las siguientes variables.

- No tenga la forma de pago por datáfono.
- No tenga transferencias
- El cliente está ubicado a una distancia límite máxima de 4 kilómetros.
- Si Rappi se va a demorar más de 32 minutos no se pide Rappi
- Solo es para Pago en Efectivo o en Línea que no tengan transferencias.
- Los pedidos que clasifiquen para ser entregadas conforman una ruta única, los domicilios salen con un solo domicilio o sea una sola factura.

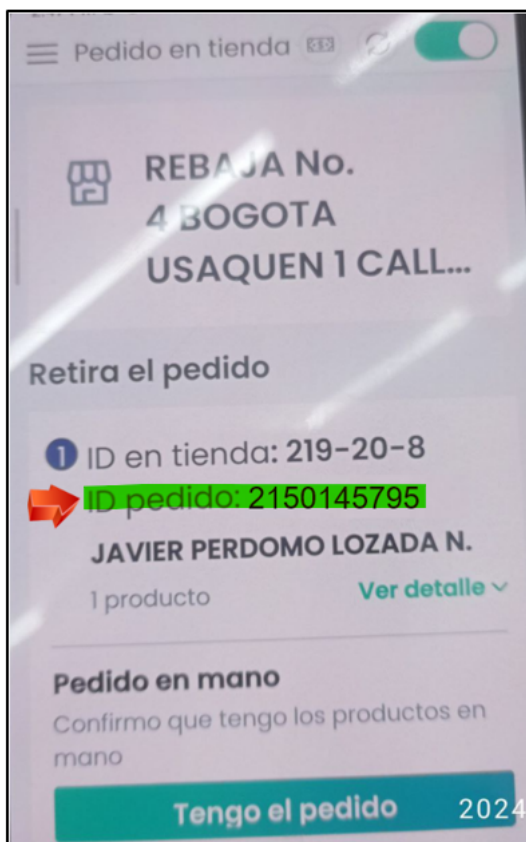
PROCEDIMIENTO

VALIDACIÓN DE TOKEN DEL RAPPITENDERO:

1. Se ingresa al módulo de facturación siguiendo la ruta: Cajero – Domiciliario Rappi – Index.
2. Se ingresa el token suministrado por el Rappitendero; el cual se encuentra en el celular del Rappitendero identificado como **“ID Pedido”**



Dicho Token se puede observar en la siguiente imagen que se muestra en la pantalla del celular del Rappitendero.



3. Al dar clic al botón “**Reportar al Servidor de la Flota**” se mostrará en una ventana la información del pedido y los datos del domiciliario designado con el Id de Rappi.
4. Seguidamente se da clic al botón “**Confirmar Entrega**”

Index

Validar entrega de pedido

Consultar Orden RappiCargo

⚡ 2150145795

CONSULTA EXITOSA

Por favor validar los datos con el Domiciliario

Numero Factura	26280
Caja	90
Subtotal	\$ 17.100
Punto De Venta	401
Pedido Centralizado	49913409
Nombre Domiciliario	QA Cargo Test Test
Codigo	2150145795

Se certifica la entrega del pedido al domiciliario **QA Cargo Test Test** para su posterior entrega al cliente. Dicha entrega se realiza a través de la flota de terceros **Rappi Cargo**.

Confirmar Entrega 4

RECOMENDACIONES A TENER EN CUENTA SIEMPRE:

- Digitar claramente y completa la dirección en el pos. Pues dicha información como el nombre, dirección, teléfono y correo son cruciales y obligatorios para que el cliente pueda recibir su pedido. Cada uno cumple una función importante dentro del flujo, por ejemplo, el celular y correo electrónico es el medio por el que Rappi le envía el código de seguridad de entrega al cliente y el link de seguimiento para que pueda seguir todo el proceso de entrega de su pedido en tiempo real y para que el repartidor/soporte pueda contactarse con el cliente en caso de ser necesario; y para los pedidos con pago en línea este es elemental ya que el cliente deberá indicar el código que le llevo al repartidero para que este pueda culminar la entrega satisfactoriamente.
- Digitar muy bien y completo el token del Id del pedido.
- Es responsabilidad del pdv estar atento a la llegada del Rappitendero al pdv.
- El Rappitendero se debe **despachar en menos de 5 minutos**, ya que de pasarse este tiempo entramos a acarrear un cobro de penalidad por cada minuto de espera del repartidor en el pdv. Por cada minuto de espera del Rappitendero Rappi nos cobra \$300.
- Revisar disimuladamente la presentación personal del Rappitendero, si esta no está acorde por favor solicitar mediante el chat de soporte de Rappi en la línea WhatsApp Cargo + 57 602 369 1694 la reasignación (cambiar el repartidor) del entregador (ver el paso a paso al final de este documento donde se indica “Soporte Rappi”)
- Revisar muy bien el pedido, que lo solicitado por el cliente corresponda a lo despachado, pues se debe tener en cuenta que por toda devolución Rappi genera un cobro en kilómetros adicionales.

- El número del ID que le da el repartidor, se puede consultar en la Flota (Última columna a la derecha) ya que este es necesario para el reporte de las diferentes novedades que se tramitan por el chat y por la plataforma de Rappi.
- Si el pdv demora en despachar al Rappitendero calificara para que se le apague este servicio.
- **El personal del pdv debe verificar que el repartidor en el celular marque “TENGO EL PEDIDO”** antes de entregarle la orden. Pues este es el comprobante que le queda al PDV de que si le entrego los productos al Rappitendero.
- Si la orden es pago contra entrega en **“Efectivo”** el repartidor no pagará el efectivo en el PDV. Pues Rappi le pagará a La Rebaja el efectivo recaudado cada semana, y como soporte y cuadre de la caja en el PDV este valor le saldrá descontado y cargado a Rappi en la “X”.
- El soporte comprobante de pago en línea se debe guardar en el PDV y marcar como entrega Rappi Cargo y colocar el número del Id de rappi.
- No incluye requerimientos para las transferencias entre PDV.
- En los pedidos que se envían con Rappi deben revisar bien la forma de pago con el cliente ya que si por ejemplo, el cliente dijo en efectivo y después allá dice que no tiene efectivo, el Rappitendero tendra que devolverse cobrando mas por la entrega y esta se debe registrar nuevamente y esperar que la flota lo asigne nuevamente, es decir no se puede enviar con el mismo rappitendero.

- **DEVOLUCIONES PAGO EN LÍNEA:** Los pedidos con **Pago en Línea** que el cliente no recibió por diversos motivos (no encontró la dirección, el cliente no quiso dar el código de verificación, la dirección estaba errada, etc) **el Rappitendero volverá al pdv y el pdv le deberá hacer una anotación en el documento de la remisión, indicando que recibió satisfactoriamente la devolución del pedido, además se debe adjuntar el sello del pdv y el nombre de la persona del pdv que recibe estos productos devueltos, con esto el Rappitendero enviará a soporte Rappi esta evidencia para que le descuenten ese valor de la cuenta.**

NOTA: Se le solicita al pdv indicar al Rappitendero que en la imagen que debe enviar a Rappi del soporte de la entrega de la devolución al pdv se debe ver muy bien tanto la constancia de recibido firmada como los productos que está devolviendo estando en el punto de venta.

Posteriormente se deberá enviar el pedido con un mensajero de flota propia manualmente y lo deben registrar en la planilla. Se recomienda llamar al cliente cuando el pedido es enviado.

- **DEVOLUCIONES PAGO EN EFECTIVO:** Para el caso de los pedidos con **Pago en Efectivo** que sean devueltos por el Rappitendero, se deberá efectuar la devolución en el POS para que el sistema le descargue ese valor a Rappi y si se confirma con el cliente los datos volver a registrarlo para que la flota lo vuelva a asignar y de esta manera cumplirle con la entrega al cliente.

Para este caso se debe proceder igual que en el punto anterior donde el Rappitendero debe enviar a soporte Rappi la evidencia del documento de la devolución firmada y con el sello del pdv y la foto estando en el pdv de los productos devueltos.

NOTA: El documento soporte que se le entrega al Rappitendero como evidencia de la devolución es solo para que él estando en el pdv lo envíe a soporte Rappi, pues dicho documento debe quedar en el pdv.

- Se prohíbe enviar pedidos adicionales con Rappi cargo que su valor sea más elevado al que se le reportó a Rappi y/o que no han sido asignados a Rappi (*el cliente pide otro producto y lo registra presencial, o registra una bolsa para enviar una venta nacional u otro producto, etc*) ya que Rappi solo responde por el valor reportado en los pedidos que le fueron asignados. Dado lo anterior; por el incumplimiento a esta instrucción el pdv será el único responsable de asumir el costo de la pérdida que esto genere.
- Cuando se requiera cancelar un pedido a Rappi antes de que llegue el Rappitendero al pdv o cuando este ya ha llegado por que el producto no está disponible en el pdv, porque está faltando, está averiado, es un producto refrigerado o el producto figura en el inventario del pdv pero no está físicamente y requiero traerlo en transferencia. O ya lleva más de 30 minutos de ser asignado al entregador de Rappi y este no llega; Se debe proceder a solicitar la cancelación en el Chat de Rappi, como se indica al final de este manual.

DEVOLUCIONES

1. La devolución se realiza del total de la factura.
- 2.
3. Al realizar la devolución por el Rappitendero **no se entrega dinero al Rappitendero.**
4. Al realizar la devolución de una factura con pago en efectivo y entrega Rappi Cargo por parte del cliente se debe retornar el dinero al cliente. Esto solo aplica única y exclusivamente cuando es el cliente quien solicita la devolución.
5. Si el repartidor no puede completar la entrega deberá regresar el producto al pdv. Y el pdv debe certificar que recibió la devolución (no se le devuelve el efectivo al rappitendero).
 - Fecha y ID
 - Firma de quien recibió
 - La Rebaja emitirá una nota crédito

El repartidor deberá cargar una imagen de la nota crédito junto con los productos en tienda.

6. Siempre que el rappi tendero regrese al pdv ya sea porque no encontró la dirección, el cliente pago con tarjeta, o cualquiera que sea la causa por la cual no entrego el pedido, independientemente si se le vuelve a enviar el pedido con un mensajero propio, se debe hacer la devolución en el posweb por la opción de rappi que se describe a continuación, ya que de no hacerlo se le afectará la z.

DEVOLUCIÓN DE LA FACTURA:

1. Se ingresa al módulo de facturación "**Facturar**".
2. Se selecciona botón "**Devolución**"
3. Para continuar se selecciona el botón "**Devolución con número de factura**"
4. Se diligencian los campos "**Número Factura**", "**Número Caja**".
5. Y seguidamente se da clic en el botón "**Devolver**".

POS Web 4K4 REBAJA PLUS 13 CALI

Administrativas Ventas Actualizaciones Ayuda BURITICA LEITON WALTHER Salir

Apuestas Billeteras Mviles Cotizar **Facturar** Giros Loterías Pines Rappi Recarga Recaudos

Facturacion Inicio > Facturacion Online

Iniciar Factura Descongelar Devolución

Fact. Empresarial Tipo de Venta Cliente Tarjeta Devolucion factura Formas de Pago Vendedor Congelar Facturar

Siguiente Factura: 1094222

F9	Refe	Nombre	Precio unidad	Unidades	Total	Saldo Un.	Saldo Fr.	Transfer	Borrar

Devolución con número factura

Devolución con c

Devolución de venta

Cerrar

Devolucion factura

Número Factura

109421

Número Caja

10

Devolver

Cerrar

- Para continuar con el proceso se selecciona la opción **“Devolver”**
- Continuamos con la causal de la devolución, seguidamente se selecciona Check.
- Se procede con **“Seleccione Quien Realiza la Devolución”**. Por favor estar atento a marcar para el caso de que la devolución la realice el RapiTendero marcar **“RappiTendero”**
- Y para finalizar se da clic al botón **“Devolver”**.

Detalle de Factura:

Refe	Descripcion	Cant. Und.	Cant. Frac.	Dev. Und.	Dev. Frac.	Valor	Descuento	Impuesto	Total	Devolver	
154645	GELIMED PLUS 399 GR CAJA X 30 SOBRES	1	0	1	0	\$130,000	\$0	\$20,757	\$130,000	☐	
									Valor Domicilio	\$3,800	☐
									Valor Propina	\$0	No hay devolucion de propina

Formas de Pago:

EFFECTIVO	\$107,800
BONO	\$26,000
CAUSAL DEVOLUCION	Seleccione una opción

Subtotal: \$130,000

Descuento: \$0

Impuesto: \$21,364

Domicilio: \$3,800

Propina: \$0

Total: \$133,800

Seleccione Quién Realiza la Devolución

Cliente	RappiTendero
☐	☐

Si la devolución de los productos la está realizando el **rappi tendero** no se le debe entregar dinero.
Si la devolución de los productos la realiza el **cliente** proceda con la entrega del dinero.

Devolver

ASIGNACIÓN POR TOKEN FLOTA COPSERVIR:

Si pasados 60 minutos los pedidos no han sido asignados por parte de rappi el administrador del pdv los podrá visualizar en la siguiente ruta:

1. Reportes
2. Cancelar Solicitudes Mensajero - Index
3. Revisa el listado de los domicilios pendientes por asignar y da clic en “Cancelar Asignación” del pedido respectivo.

The screenshot shows a web application interface. On the left is a sidebar menu with items: Actualización Manual, Administrador, Bodega No Disp Venta, Cajero, Configuración, Despacho, Max Min, and Reportes. The 'Reportes' item is highlighted with a red circle and the number 1. Below it, 'Cancelar Solicitudes Mensajero' is also highlighted with a red circle and the number 2. The main area has a header 'Index' and a title 'Cancelación de Pedidos a Domicilios'. Below this is a table titled 'Cancelación de Pedidos a Domicilios' with columns: Caja, Factura, Nombre Cliente, Telefono Cliente, Dirección Cliente, Barrio, Fecha, Valor, and Cancelar Asignación. The table contains 10 rows of data. The 'Cancelar Asignación' column contains red trash icons. A red circle with the number 3 is placed over one of these icons.

Caja	Factura	Nombre Cliente	Telefono Cliente	Dirección Cliente	Barrio	Fecha	Valor	Cancelar Asignación
90	26271	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	56600.00	
10	1379176	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	31200.00	
90	26275	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	11600.00	
90	26274	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	30500.00	
90	26276	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	215950.00	
90	26277	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	31300.00	
90	26278	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	47400.00	
90	26279	JOHN RESTREPO	3177582247	SIN DIRECCION	SIN BARRIO	2024-02-07 00:00:00	243556.00	
90	26281	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	13100.00	

En esta pantalla el administrador podrá eliminar el pedido a demanda para que se genere un token y se pueda asignar a un domiciliario de la flota de Copservir.

Al momento de seleccionar el icono , aparece una ventana de confirmación se da clic al botón “**Aceptar**” en este momento se imprime un Voucher con el número de TOKEN que debe ingresar el domiciliario en la app de domiciliarios para registrar la entrega del pedido.

Nota: Si al minuto 32 después de asignado el pedido a Rappi no se presenta el mensajero nuestra flota automáticamente retoma el pedido para buscarle mensajero.

Actualización Manual

Administrador

Bodega No Disp Venta

Cajero

Configuración

Despacho

Max Min

Reportes

Cancelar Solicitudes Mensaj

Copia Credirebaja

Despachos Recibidos

Facturas

Kardex

Pago Por Vendedor

Productos Exceso

Productos Lasa

Productos Recogida

Proveedores Saldo

Index

Cancelación de Pedidos a Domicilios

Cancelación de Pedidos a Domicilios

Caja	Factura	Nombre Cliente	Telefono Cliente	Dirección Cliente	Barrio	Fecha	Valor	Cancelar Asignar
90	26271	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	56600.00	
10	1379176	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	31200.00	
90	26275	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I	2024-02-07 00:00:00	11600.00	
90	26274	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I			
90	26276	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I			
90	26277	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I			
90	26278	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I			
90	26279	JOHN RESTREPO	3177582247	SIN DIRECCION	SIN BARRIO			
90	26281	ABRAHAM TREJOS	3017505512	CRA 10 1 E 74	A.J. SUCRE I			



¿Estás seguro?

¿Desea cancelar el pedido con factura 26271?

Aceptar

Cancelar



NET: 830.911.670-3

REBAJA No. 2 - CUCUTA

SISTEMA P.O.S No: 2701876

Fecha: 2023-12-15 11:59:38

ASIGNACIÓN DEL MENSAJERO MANUAL, UTILIZAR EL TOKEN PARA LEGALIZAR EN LA APP DE LA FLOTA.

TOKEN: 5D5DF1684D5D5D

ASIGNACIÓN RAPPITENDERO CUANDO EL PDV NO TIENE INTERNET:

Se ingresa al módulo de Facturación – Cajero – Domiciliario Rappi – Index.

- Se ingresa token suministrado por el Rappitendero.
- Se da clic al botón **Reportar al Servidor de la FLOTA**.

Index

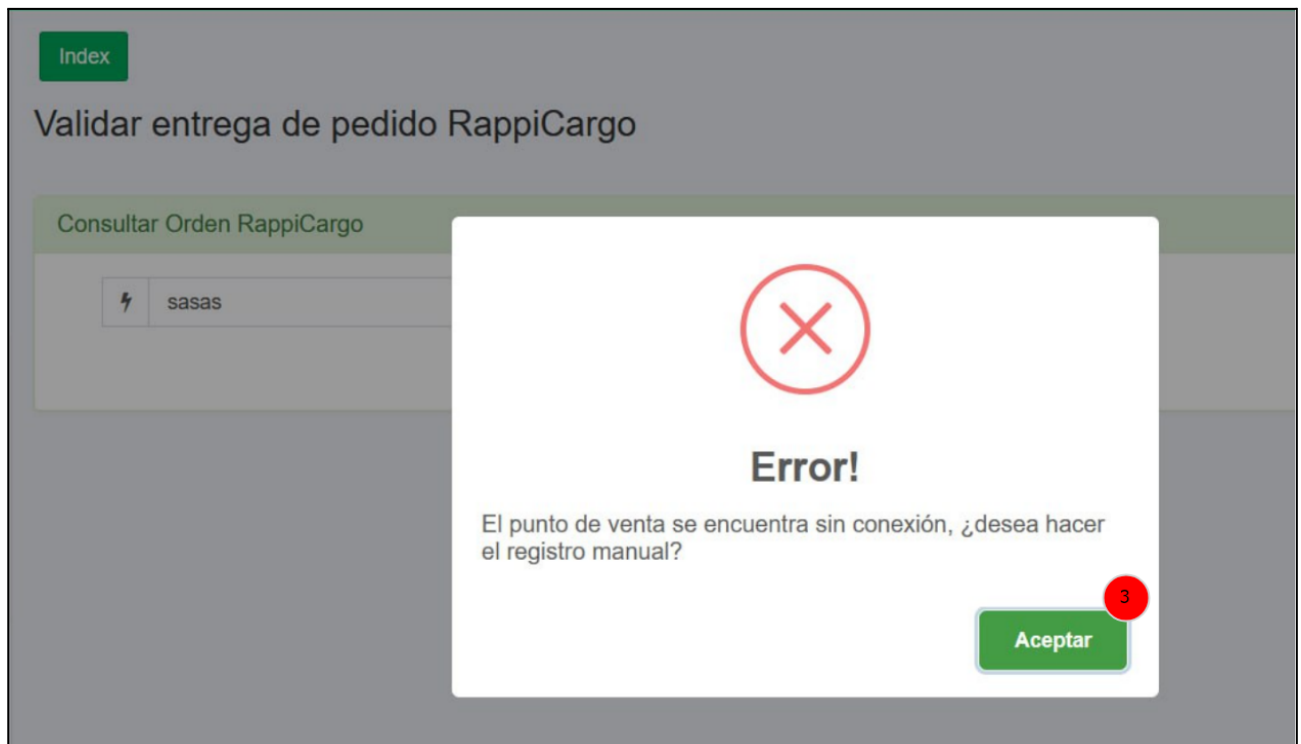
Validar entrega de pedido RappiCargo

Consultar Orden RappiCargo

⚡ IngresarCodigo

Reportar al Servidor de la FLOTA

- Al momento de consultar el token se muestra una ventana informativa indicando que el punto de venta se encuentra sin conexión solicitando si se desea hacer el registro manual, se da clic al botón **Aceptar**.



4. Se muestra una ventana con los campos para ingresar los datos del Rappitendero y los datos de la factura, se da clic al botón “**ENTREGA PEDIDO**”.

VALIDACIÓN REPORTE EN LA FLOTA DE LA ASIGNACIÓN DE TIPO DE FLOTA

Estas se pueden revisar en el aplicativo de consulta de la flota de mensajeros (el mismo en que lo hacen hoy):

1. Pedidos
2. Pedido x PDV
3. Pedido x Sector del día en curso
4. Consultar Pedido
5. Y estas aparecen como **Entregas Programadas – Tipo Flota “Rappi Cargo”**

PERDOMO LOZADA JAVIER Maestras Reportes Rutas Mensajeros Pedidos Soporte Cerrar Sesión

PEDIDO x PDV

Pedido x PDV

Ciudad:
BOGOTA

Sector:
Sector 1 Unicentro Usaq-BOG

Punto de venta:
222-PLUS 48 SANTA BIBIANA

Fecha Inicial:
2024-02-15

Fecha Final:
2024-02-15

Consultar Pedido

CODIGO PDV	NOMBRE PDV	CAJA	FACTURA	NOMBRE CLIENTE	TELEFONO CLIENTE	TIPO ENTREGA	TIPO FLOTA	ESTADO PEDIDO	CAUSAL ENTREGA	INTENTOS ASIGNACION	MENSAJERO	CELULAR MENSAJERO	TIEMPO POS	TIEMPO RECOGIDA	TIEMPO ESPERA	TIEMPO ENTREGA	DURACION (MINUTOS)	IDRUTA	IDRAPP
270	REBAJA PLUS No. 4 USAQUEN CALLE 120	510	502766	REBAJA NO. 125 SANTA PAULA	3202377791	Transferencia	COPSERVIR	En Recorrido		24	1030632094-BERNAL QUINTERO JEISSON ALEJANDRO	3207888461	2024-04-05 09:32:24	2024-04-05 09:56:01	0 : 23		0	34665049	
270	REBAJA PLUS No. 4 USAQUEN CALLE 120	10	2739043	CARMEN NUNEZ	6017733939	Hora programada 2024-04-05 09:03:46	RAPPI CARGO	Entregado		5	55555555-		2024-04-05 09:03:46	2024-04-05 09:41:17	0 : 37	2024-04-05 09:52:22	48	34664777	2221753248
270	REBAJA PLUS No. 4 USAQUEN CALLE 120	90	17695	DIANA SALAZAR MORENO	3135290903	Hora programada 2024-04-05 08:43:43	RAPPI CARGO	Entregado		5	55555555-		2024-04-05 08:43:43	2024-04-05 09:00:28	0 : 16	2024-04-05 09:08:44	25	34664579	2221750056
270	REBAJA PLUS No. 4 USAQUEN CALLE 120	10	2739037	INES DE PINEDA FORERO	3165240060	Hora programada 2024-04-05 08:23:16	COPSERVIR	Entregado	Entregado	33	1020761941-LEON GOMEZ NICOLAS LOGIEX	3207888485	2024-04-05 08:23:16	2024-04-05 09:05:10	0 : 41	2024-04-05 09:59:30	96	34664436	
270	REBAJA PLUS No. 4 USAQUEN CALLE 120	590	23243	REBAJA PLUS NO. 31 CALLE 100	3108578931	Transferencia	COPSERVIR	Entregado	Entregado	18	1020761941-LEON GOMEZ NICOLAS LOGIEX	3207888485	2024-04-05 08:00:44	2024-04-05 08:18:06	0 : 17	2024-04-05 08:45:42	44	34664245	
270	REBAJA PLUS No. 4 USAQUEN CALLE 120	10	2739011	SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	3003791925	Normal	COPSERVIR	Entregado	Entregado	4	93087616-GOMEZ VARGAS MARCO AURELIO	3224605840	2024-04-05 05:28:28	2024-04-05 05:38:00	0 : 9	2024-04-05 05:38:02	9	34663767	

Para los casos que el pedido presenta novedad y se deba solicitar intervención del chat de Rappi cargo, en la última columna derecha colocamos el ID del pedido el cual solicita Rappi para tramitar la novedad. En la imagen anterior mostramos el id que está en la última columna.

SOPORTE COPSERVIR

En caso de tener inconveniente **técnico** favor diligenciar el Formulario de soporte mesa de ayuda en Asana

<https://tinyurl.com/2ctleunp>

(Soporte Técnico) Celular **3203509822**

SOPORTE LOGÍSTICA DE FLOTAS COPSERVIR

Si se le presenta alguna novedad con la devolución del producto o diferencias en la X cargadas o no a Rappi, se debe crear una tarea en Asana a nombre de la señora Bibiana Maria Blanco, especificado:

- ID del pedido de Rappi (Dato elemental)
- Fecha pedido
- Código PDV
- Nombre PDV
- No. del Pedido de la Rebaja
- Valor Total del pedido
- Nombre del cliente

Lo anterior con el objetivo de poder redireccionar el caso a Rappi, hacerle el seguimiento respectivo y poder dar una solución al pdv para el cuadro del inventario.

En los próximos días las novedades y devoluciones se deberán tramitar por medio del siguiente formulario que encontrarán en Asana.

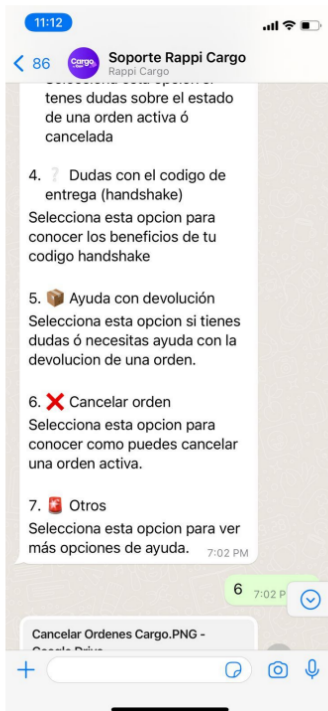
PARA CANCELAR UNA ORDEN asignada a Rappi Cargo antes de que llegue el Rappitendero o este ya este en el pdv y siempre en cuando corresponda a las siguientes causales:

1. El producto no está disponible en el pdv, porque está faltando, o está averiado.
2. Es un producto refrigerado.
3. El producto figura en el inventario del pdv pero no está físicamente y requiero traerlo en transferencia.
4. El cliente cancelo el pedido
5. El cliente paso por el pedido

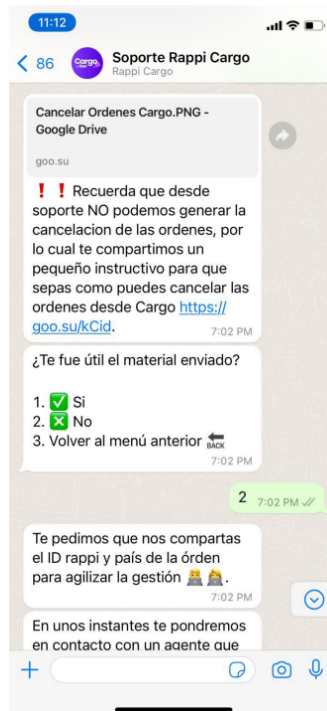
Se procede en el Chat de Rappi con las siguientes opciones:

- Marcar la opción **6 “Cancelar Orden”**
- Luego la opción **2 “No”**
- Después escribir el número del **ID de Rappi**
- Y seguidamente el nombre del país **“Colombia”**
- Cuando le indiquen los datos del agente asignado proseguir con la descripción de la solicitud, como por ejemplo: “Por favor me pueden cancelar esta orden, pues no tengo los productos disponibles”

1



2



3



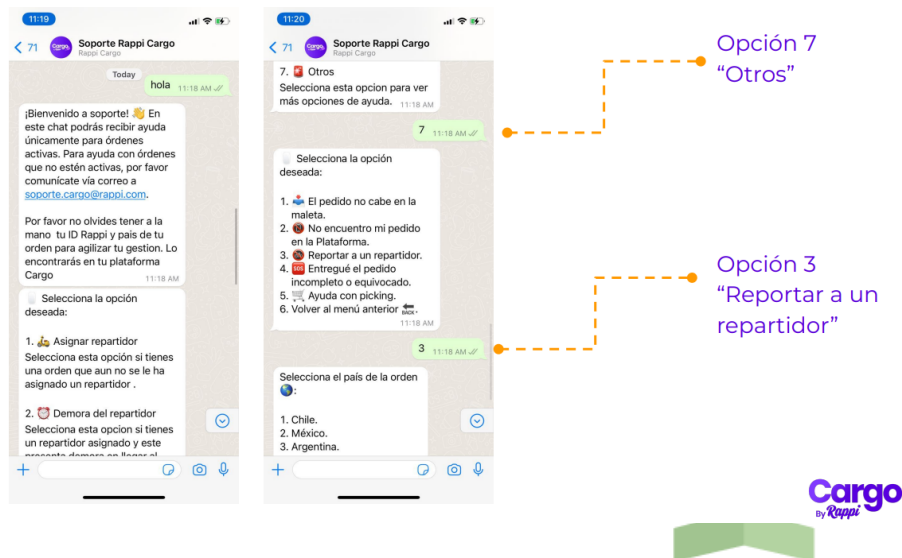
NOTA: Por favor tener en cuenta que si el repartidor ya llegó al pdv y este cancela el pedido en su aplicación también lo debe hacer el pdv por el chat de Rappi; ya que lo que hace el repartidor en su aplicación es sólo liberarse y el pedido no queda cancelado, por ende si el pdv no tramita dicha cancelación le van a seguir llegando repartidores al pdv por el mismo pedido.

Si el pedido ya lleva asignado a un repartidor más de 30 minutos y este no llega se debe solicitar a soporte Rappi el cambio de repartidor o la cancelación del pedido. Si se cancela se debe enviar con un mensajero propio de manera manual.

Para reportar un entregador por mala presentación seguir los siguientes pasos:

- Marcar la opción 7 “Otros”
- Luego la opción 3 “Reportar a un repartidor”
- Opción 8 “Colombia”
- Cuando le pregunten el nombre indicarlo y escribir “este repartidor tiene mala presentación, me ayudan a reportar y a reasignar un repartidor por favor. Y enviar ID de Rappi con reporte.

Para iniciar una Solicitud



Para Reportar a un Repartidor

