

INSTRUCTIVO RETIRO DE PRODUCTOS DE UN LOCKER DE BLUE EXPRESS



¿Elegiste recibir tu pedido en un Punto Blue Express Copec? ¡Buena elección! Si la estación de servicio que seleccionaste cuenta con lockers, podrás retirar tu pedido a la hora que quieras, ya que ¡están disponibles 24/7!

Pero no te preocupes: si la Copec que elegiste no cuenta con locker, tu pedido estará disponible en la tienda o en la oficina Copec.

Este instructivo te guiará paso a paso para que sepas cómo retirar tu pedido de forma rápida y sencilla, qué hacer si tienes un problema y cuáles son los plazos que debes tener en cuenta. Además, respondemos las dudas más frecuentes.

¡Tu pedido está listo para ser retirado!

Paso a paso:

1. Recibirás una notificación que indica que tu pedido ya está en un locker, con un código QR y un PIN de retiro.
2. Con esos códigos de retiro, dirígete a la dirección indicada en la notificación.
3. Encuentra el locker y sigue las instrucciones en la pantalla.

Obtén tu código QR o PIN de retiro

Busca el correo con asunto "Tu pedido te espera en el locker - Código de retiro: [X] donde encontrarás un código QR y un PIN de retiro. Si aún no lo encuentras, contáctanos a través de nuestro canal de atención de WhatsApp al +569 8953 7233, para que podamos ayudarte.

Escanea tu código QR o ingresa tu PIN de retiro

Dirígete al locker y escanea tu código QR usando el lector ubicado arriba de la pantalla del panel frontal. Si prefieres, también puedes ingresar tu PIN de retiro de manera manual. Ambos códigos son igual de válidos.

¡Ya tienes tu pedido!

La puerta se abrirá automáticamente y podrás retirar tu pedido. Cuando ya lo tengas, asegúrate de cerrar bien la puerta.

Asegúrate de cerrar la puerta, confirma tu retiro en pantalla y ¡listo!

¿Cómo usar un locker Blue Express?

- 1. Compra con destino a una estación de servicio Copec**
Al realizar tu compra en los comercios asociados, selecciona una estación de servicio Copec como método de envío.
- 2. Dejaremos tu pedido en un locker Blue Express**
Si tu pedido cumple con los requisitos de tamaño (S: 10x40x60, M: 20x40x60, L: 40x40x60 cm) y peso (máximo 20 kg), lo dejaremos directamente en el locker asignado. Si no es apto, estará disponible en la tienda u oficina Copec de la misma estación de servicio.
- 3. Recibirás una notificación**
Cuando tu pedido llegue al locker, recibirás una notificación con un código QR y PIN. Con estos datos podrás retirar tu pedido fácilmente.
- 4. Dirígete al locker de Blue Express en cualquier momento**
¡Nuestros lockers están disponibles 24/7 en las estaciones de servicio Copec! Escanea el QR en el lector bajo la pantalla o ingresa manualmente el código PIN de retiro para abrir el casillero.
- 5. Tienes 5 días hábiles para retirar tu pedido**
¡Apúrate! Los 5 días hábiles comienzan a contar desde el momento en que recibes la notificación. Si no vas por tu pedido dentro de ese plazo, será devuelto al remitente.
- 6. Cierra la puerta del casillero**
Asegúrate de dejar bien cerrada la puerta tras el retiro de tu pedido.
- 7. ¡Así de simple!**
Obtén tu paquete de forma rápida y sin filas, cuando quieras.

Preguntas frecuentes

- 1. ¿Cómo puedo saber si mi pedido ya está en el locker?**
Si tu pedido ya está disponible para retiro desde un locker, busca el correo de asunto "Tu pedido te espera en el locker - Código de retiro: [x]" enviado desde la dirección notificaciones@notificaciones.blue.cl. También puedes rastrear tu envío en nuestra página web o comunicarte con nuestro canal de atención de WhatsApp al +569 8953 7233 para obtener actualizaciones.
- 2. ¿Cuánto tiempo tengo para retirar mi pedido?**
Una vez recibas la notificación de que tu pedido está disponible en el locker, tienes un plazo de 5 días hábiles para retirarlo.

3. ¿Qué debo hacer si no encuentro los códigos de retiro en mi correo electrónico?

Verifica tu correo electrónico y busca el asunto "Tu pedido te espera en el locker - Código de retiro: [x]" incluyendo la bandeja de spam, correos no deseados, ya que a veces los filtros pueden mover nuestros mensajes.

Si aún no lo encuentras, contáctanos a través de nuestro canal de atención de WhatsApp al +569 8953 7233 para que podamos ayudarte.

4. ¿Qué hago si intento retirar mi pedido y no abre la puerta?

Escanea el código QR en pantalla o el sticker QR bajo la pantalla para contactarte con el equipo de soporte. También, puedes contactarnos a través de nuestro canal de atención de WhatsApp al +569 8953 7233 para que podamos ayudarte.

5. Fui a retirar mi pedido y no está dentro del casillero asignado. ¿Qué debo hacer?

Si tu pedido no cumple con los requisitos de tamaño (S: 10x40x60, M: 20x40x60, L: 40x40x60 cm) y peso (máximo 20 kg), estará disponible en la tienda u oficina Copec de la misma estación de servicio.

Si aún tienes dudas, escanea el código QR en pantalla o el sticker QR bajo la pantalla para contactarte con el equipo de soporte. También, puedes contactarnos a través de nuestro canal de atención de WhatsApp al +569 8953 7233 para que podamos ayudarte.

6. ¿Puedo pedirle a otra persona que vaya a buscar mi pedido al locker?

¡Sí! Sólo debes compartir tus códigos de retiro QR y PIN con la persona que retirará el pedido.

7. ¿Qué hago si tengo un problema?

Contáctate con nuestro canal de atención de WhatsApp al +569 8953 7233 y selecciona la opción "Lockers". Allí podrás recuperar tus códigos de retiro QR y PIN, y obtener respuestas a problemas con el locker o con tu pedido. También contarás con la opción de atención, mediante uno de nuestros ejecutivos.