

¿Cómo hago un pedido? Pedir tu primer **DeliXpress** es muy fácil. Simplemente sigue estos pasos:

1. **Ubicación:** Usamos Gps, así es automático tu ubicación en el mapa, pero siempre tienes que revisar los datos de tu ubicación de tu pedido actual, poner exactamente la calle (en caso si está mal/ o incompleto), número del edificio/casa, la planta, y número de tu puerta/piso, y por ejemplo número de habitación en el caso que es un hotel. Puedes añadir extra nota, observaciones si hace falta.
2. **Elegir** el restaurante/tienda, añades tus productos a la cesta los que quieres comprar, vas a la cesta, y confirmas los detalles de la entrega. (Ojo elige restaurante que está abierto en ese momento.)
3. Tienes que elegir el tipo de entrega: **A DOMICILIO / o para LLEVAR** (recoger en tienda/restaurante)
4. **Comprobar** la dirección actual, poner número de casa/piso/número/planta etc. Si has olvidado algo puedes escribir al repartidor, o al restaurante en el chat dentro de la app.
5. **Código Promocional:** si tienes cupón, o código promocional aquí puedes aplicarlo, no olvides validarlo en tu orden antes de realizar el pago
6. Propina para el repartidor
7. **Elegir el MODO DE PAGO**, con **tarjeta** – ONLINE o **efectivo** o **BIZUM** o **TARJETA a REPARTIDOR** - OFFLINE, después de hacer el pedido no podrás modificar eso, (o llama al restaurante o al 62424 8815- whatsapp) por favor elegir bien.
8. **Nota adicional:** si necesitas cubiertos, o tienes cualquier **alergenos o intolerancias**, o nota extra. **En caso de Alergia ponte en contacto con el establecimiento antes de hacer el pedido.**

¿Cuánto cuesta el envío? El precio de nuestro servicio se basa en la distancia: **cuanto más cerca, más barato.** Se calcula la distancia entre el punto de recogida y la dirección de entrega, y solo muestra el total de los gastos de envío. Si realizas un pedido en uno de los establecimientos disponibles en la aplicación, podrás ver el precio de los artículos + servicio de entrega antes de terminar el pago.

¿Quiénes son los repartidores? Los repartidores son **mensajeros independientes/asalariados**, conectados a nuestra plataforma. Son personas que disponen de tiempo libre, vehículo y smartphone propio o de empresa, y buscan sacarle el máximo rendimiento ayudándote a resolver tus gestiones del modo más rápido y eficaz. ¿Quieres ser repartidor? ¡Genial! Solo tienes que rellenar la solicitud en <https://web.delixpress.es/delivery-man-registration>.

¿Llega DeliXpress a mi barrio? DeliXpress aún está presente en Arona-Adeje-Chafiras. Consulta todas las áreas de cobertura en nuestro app.

¿Cuándo está abierto DeliXpress? DeliXpress opera ofrecen un servicio de 9 a 23. No obstante, cada establecimiento tiene su propio horario, por lo que es posible que un establecimiento esté cerrado aunque DeliXpress esté disponible.

Para guiarte, los establecimientos abiertos tienen una imagen a todo color, mientras que los que están cerrados se muestran en gris con etiqueta cerrado

¿Qué puedo pedir? Utiliza la app de **DeliXpress** para pedir cualquier producto cercano o hacer tus envíos y recados rápidos en la ciudad. Restaurantes, tienda, shop etc.

¿Qué tipo de vehículos utilizan los repartidores para la entrega? ¿Qué tamaño pueden tener mis pedidos? Los repartidores registrados en la plataforma de **DeliXpress** utilizan distintos vehículos para transportar lo que quieras, siempre y cuando pese menos de **9 kg** (el volumen de 3-4 bolsas de la compra) y quepa en una caja de **40x38x32 cm**. Podrás pedir cualquier cosa que necesites teniendo en cuenta estas dimensiones.

Quiero devolver un producto, ¿cómo lo hago? Nosotros nos encargamos de conectarte con los repartidores, que son quienes realizan la compra/reparto de tu compra, en tu nombre, por lo que tú sigues siendo el

comprador y usuario final. Para cualquier devolución o reclamación relacionada con los productos, es preciso **contactar directamente con el establecimiento**(tienda). Comida y pedidos de farmacia no tiene devolución.

¿Qué es DeliXpress? DeliXpress es la app que te permite pedir los mejores productos de tu ciudad en minutos. Lo que quieras, lo tienes donde quieras. ¿Los mejores productos de la ciudad? Solo piensa qué deseas comer...

Y lo tienes en minutos.

¿Cómo puedo encontrar lo que busco? En la parte superior de la pantalla, hay un buscador que te permitirá encontrar cualquier producto o establecimiento de la app en tu ciudad, debajo tienes las categorías, luego los mejores restaurantes, productos o platos de la ciudad.

Modificación de Cuenta • ¿Cómo puedo cambiar mi número de teléfono? Puedes cambiar tu número de contacto en tu perfil en el MENU. Arriba al lado de tu nombre con lo que has registrado. •

¿Cómo puedo cambiar mi dirección de e-mail Puedes cambiar tu correo electrónico en tu perfil en el MENU. Arriba al lado de tu nombre con lo que has registrado •

¿Cómo puedo cambiar mi contraseña? Puedes cambiar la contraseña asociada a tu cuenta en la información de tu perfil, en el MENU •

¿Cómo puedo cambiar mi método de pago? Cada pedido lo que haces, en la última pantalla, siempre tienes que elegir el modo de pago, antes de terminar/enviar el pedido.

No puedo iniciar sesión en mi cuenta. ¿Qué puedo hacer? • Si perdiste acceso al email, puedes crear una **nueva cuenta** con una dirección de correo electrónico y número de teléfono diferente.

• Si perdiste acceso al número de teléfono, o quieres eliminar datos de la cuenta, o cualquier otro problema escribe a : admin@delixpress.net

¿Por qué debería usar DeliXpress? ¿Te apetece tu comida favorita? ¿No tienes tiempo para hacer recados? ¿Estás en la fiesta de un amigo y os queda poco hielo? Simplemente pide lo que quieras y recíbelo donde quieras. Desde comida hasta algo del súper, snacks, puedes pedir lo que sea a través de **DeliXpress...**

Lo que pidas, en minutos. Puedes descargar nuestra aplicación para tabletas y smartphones en dispositivos iOS (App Store) y Android (Play Store)

¿Cómo puedo eliminar mi cuenta de DeliXpress? Puedes ejercer tus derechos de forma gratuita en cualquier momento a través del formulario disponible en nuestra página web principal delixpress.es contacto, enviando un email. Eliminar cuenta: Menu/Perfil/Para ejercer tus derechos o si tienes alguna duda, escríbenos a admin@delixpress.es.

Métodos de pago e incidencias.

• **¿Cuándo va a llegar mi pedido?** Podrás seguir tu pedido en tiempo real, cuando el repartidor lo ha aceptado podrás consultar su estado en el mapa. Si no lo han aceptado, sigue pendiente de asignación. Si hay grandes retrasos, ponte en contacto con el soporte (número de teléfono en delixpress.net.) o directamente con el restaurante si el pedido va a ser entregado con sus repartidores.

• **Faltan productos en el pedido o es erróneo / El pedido no ha llegado en buen estado:** Tienes que revisar tu pedido cuando recibes, cuando te lo entrega el repartidor, y si le tendrás que dar un >PIN para validar que has recibido todo correcto, en bolsa cerrada. Si falta algo tienes que contactar con el restaurante/tienda.

• **¿Y si tengo que modificar mi pedido?** Si quieres modificarlo solo tienes que ponerte en contacto con tu restaurante en el chat dentro de la app/pedido en curso

• **El pedido que me han traído no es lo que quiero, ¿qué hago?** La devolución o queja se realiza **directamente en el comercio local** por parte del consumidor, sin DeliXpress como intermediario, excepto en casos específicos de repartidores.

•**¿Qué tipo de tarjetas aceptáis?** Aceptamos tarjetas **Visa, MasterCard**.

•**¿Cuáles son los métodos de pago disponibles?** Aceptamos tarjetas de crédito/débito y, si están habilitados, pagos en efectivo (solo moneda local). No se acepta billetes mas grandes de 50 euro. STRIPE,BIZUM,EFFECTIVO

•**¿Es seguro añadir mi tarjeta de crédito?** Nuestro sistema de pago **es totalmente seguro**. Evitamos guardar datos bancarios y utilizamos una plataforma de pago segura.

•**¿Cómo solicito una factura?**oPara los **productos**, contacta directamente con el establecimiento.oPara los **servicios de DeliXpress**, enviando un correo electronico a admin@delixpress.net o 624 24 8815-whatsapp.

¿Se me cobrará por la cancelación?Se pueden aplicar cargos por cancelación:

•**Pedidos de Comida:**Si el establecimiento prepara el pedido: se te cobra el precio de los productos.

Si se asigna un repartidor se te cobra el precio de los productos y los gastos de envío.

Los pedidos de comida no se pueden devolver..•Si el repartidor completa el pedido:

•**Pedidos No Relacionados con Comida:**Cancelación **gratuita** hasta que este preparado el pedido(contactar directamente con la tienda o 62424 88 15-whatsapp)o

Si cancelas después de la asignación de un repartidor: se cobra el **coste total del servicio de entrega**.

ENGLISH:

Here is the complete, professional English translation of your FAQ. I have thoroughly reviewed the text, corrected grammar and formatting inconsistencies, updated email addresses for consistency (admin@delixpress.net), and structured the content for maximum readability on your app or website.

How do I place an order?

Placing your first order on DeliXpress is super easy. Just follow these steps:

1. **Location:** We use GPS to automatically locate you on the map. However, you should always double-check your location details for your current order. Make sure to specify the exact street name (if missing or incomplete), building/house number, floor level, and door/apartment number (or room number if you are staying at a hotel). You can also add extra notes or instructions if needed.
2. **Select a restaurant/store:** Add the items you want to purchase to your cart, review your cart, and confirm the delivery details. *(Note: Make sure to choose an establishment that is open at that time).*
3. **Choose the delivery type:** Delivery to your door (**HOME DELIVERY**) or Pickup (**TAKEAWAY**).
4. **Confirm your address:** Double-check your house, floor, and apartment numbers. If you forgot to include any detail, you can message the driver or the restaurant via the in-app chat.
5. **Promo Code:** If you have a coupon or promo code, enter it here. Don't forget to validate it on your order before making the payment.
6. **Tip for the driver:** Add a tip for your courier if you wish.
7. **Payment Method:** Choose ONLINE (Credit/Debit Card) or OFFLINE (Cash, Bizum, or Card to the courier upon delivery). **Please choose carefully:** once the order is placed, the payment method cannot be changed via the app (if needed, contact the restaurant or message support on WhatsApp at +34 624 24 88 15).
8. **Additional Notes:** Specify if you need cutlery or have any food allergies/intolerances. *In case of severe allergies, please contact the establishment directly before placing your order.*

How much does shipping cost?

Our delivery fees are distance-based: **the closer the venue, the lower the fee**. The fee is calculated based on the distance between the pickup location and your delivery address, displaying the final total delivery cost. When ordering from any available store in the app, you will clearly see the breakdown (Item Prices + Delivery Fee) before completing payment.

Who are the couriers?

Couriers are independent contractors or employed delivery agents connected to our platform. They are individuals using their own or company vehicles and smartphones, looking to make the most of their time by helping you get what you need delivered quickly and efficiently.

Want to become a courier? Great! Simply fill out the application form at <https://web.delixpress.es/delivery-man-registration>.

Does DeliXpress deliver to my area?

DeliXpress currently operates in **Arona, Adeje, and Las Chafiras**. Check the coverage map directly in our app to see all available service areas.

What are DeliXpress' operating hours?

DeliXpress operates from **09:00 to 23:00**. However, each venue sets its own business hours, so a specific establishment may be closed even if the DeliXpress platform is active.

- **Open venues** are displayed in full color.
- **Closed venues** appear in grayscale with a "Closed" label.

What can I order?

You can use the DeliXpress app to order almost anything nearby or arrange quick local errands. Choose from local restaurants, grocery stores, shops, and more!

What vehicles do couriers use, and how big can my order be?

Couriers on the DeliXpress platform use various types of vehicles. You can order anything as long as it weighs **under 9 kg** (roughly the equivalent of 3–4 grocery bags) and fits into a box measuring **40 x 38 x 32 cm**.

I want to return a product. How do I do it?

DeliXpress connects you with couriers who purchase and deliver products on your behalf, meaning you remain the end buyer. For product returns or complaints, **you must contact the establishment directly**.

- **Note:** Food items and pharmacy orders cannot be returned or refunded once dispatched.

What is DeliXpress?

DeliXpress is the app that lets you get the best products in your city delivered in minutes. Whatever you want, wherever you are. Craving your favorite meal? Just name it, and it's on its way!

How can I search for items?

Use the search bar at the top of the main screen to find any product or restaurant. Below the search bar, you will find browsable categories followed by top-rated local dishes and stores.

Account Settings & Profile Management

- **How do I change my phone number?**

Go to **Menu > Profile** (located next to your name at the top) to edit your registered phone number.

- **How do I change my email address?**

Go to **Menu > Profile** to update your email address.

- **How do I change my password?**

You can update your account password under your profile settings in the **Menu**.

- **How do I change my payment method?**

You can select or change your preferred payment method on the final checkout screen every time you place a new order.

- **I can't log into my account. What should I do?**

- If you lost access to your email address, you can create a new account using a different email and phone number.
- If you lost access to your phone number or want to permanently delete your account data, send an email to **admin@delixpress.net**.

Why should I use DeliXpress?

Craving your favorite restaurant meal? No time to run errands? Running low on ice at a party? Simply order what you need and get it delivered right to your door. From food to groceries and snacks—get it delivered in minutes!

Download our mobile app on **iOS (App Store)** and **Android (Google Play Store)**.

How do I delete my DeliXpress account?

You can exercise your data privacy rights free of charge at any time via the contact form on our website or by navigating to **Menu > Profile** in the app. Alternatively, send a deletion request to **admin@delixpress.net**.

Payments & Issues

- **When will my order arrive?**

You can track your order in real time. Once a courier accepts your order, their live position will appear on the map. If it shows "Pending", a courier is still being assigned. For major delays, contact support (phone listed at delixpress.net) or contact the venue directly if they handle their own delivery.

- **Missing/wrong items or damaged package:**

Please inspect your package upon delivery. You will need to provide a **PIN code** to the courier to confirm you received your order sealed and complete. If an item is missing or damaged, please contact the restaurant or store directly.

- **How do I modify an active order?**

To modify an ongoing order, contact the restaurant directly via the in-app order chat.

- **I received the wrong item. What do I do?**

Returns or claims regarding products are managed directly with the local merchant, without DeliXpress acting as an intermediary (except for specific courier-related delivery issues).

- **What credit/debit cards are accepted?**

We accept **Visa** and **MasterCard**.

- **What payment methods are available?**

We accept Credit/Debit Cards (Stripe), Bizum, and Cash (local currency only). *Couriers cannot accept cash bills larger than €50.*

- **Is it safe to save my credit card details?**

Yes, our payment system is completely secure. We do not store sensitive banking data directly on our servers; payments are processed through PCI-compliant secure platforms.

- **How do I request an invoice?**

- **For products:** Request the invoice directly from the merchant.
- **For DeliXpress delivery fees:** Email admin@delixpress.net or message us on WhatsApp at +34 624 24 88 15.

Cancellation Fees

Cancellation charges may apply depending on the order status:

- **Food Orders:**

- **If the venue has already started preparing the food:** You will be charged the full price of the food items.
- **If a courier has already been assigned:** You will be charged for both the items and the delivery fee.
- *Food orders cannot be returned once prepared/delivered.*

- **Non-Food Orders:**

- **Free cancellation** until the store prepares the order (contact the store or WhatsApp +34 624 24 88 15 immediately).
- **If canceled after a courier is assigned:** The full delivery fee will be charged.