

¿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**.