



FAQS Tienda *Online* [0% Gluten]

Con la finalidad de dar servicio a todo el territorio nacional, en cualquier momento del día y durante toda la semana, el cliente de [0% Gluten] puede encargar nuestros productos gracias a la nueva Tienda Online. Accede a ella y prueba nuestra calidad.

Para que hacer un pedido online le dé la máxima confianza, a continuación se ofrece respuesta a algunas de las preguntas frecuentes que pueden ser motivo de dudas. En tan solo unos minutos los adictos de [0% Gluten] lo serán también de nuestro servicio de compra 7x24h. Gracias por su elección.

Todos nuestros productos son sin gluten, sin lactosa y sin proteína de leche, a excepción de algunos productos de bollería y pastelería que contienen lactosa o PLV correctamente indicado en sus alérgenos

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo hacer un pedido?

A través del web www.0x100gluten.com, en el apartado Tienda Online. Una vez hecha la compra se accede a la cesta y se siguen los pasos hasta completar el pago.

¿Hay obligación de registrarse para realizar una compra online?

Se puede comprar sin tener creado un perfil de usuario; no obstante, quienes se registren tendrán la opción de poder repetir un pedido sin necesidad de volver a hacerlo, en compras iguales. Para registrarse se debe ir en la parte inferior de la web y clicar en la opción "Iniciar sesión".

¿Hay pedido mínimo?

Si, por precio: 10 euros en producto.

¿Cuáles son las formas de pago?

Con tarjeta de crédito o débito y PayPal.

Tengo una duda o consulta: ¿Cómo contactar con Atención al Cliente?

Enviando un e-mail a online@0x100gluten.com indicando el motivo del contacto, y los datos de contacto para facilitar el trato. Se dará respuesta con la mayor brevedad posible. También se puede llamar al 689 142 166 de lunes a viernes en horario de 9h a 13h.





¿Cómo se si he realizado el pedido correctamente?

Después de hacer el pago recibirás un correo en el que podrás ver el estado de pago que será pagado y el estado de cumplimiento que dirá esperando procesamiento.

¿Cómo me llegará el producto?

Mediante un servicio de mensajería y un envoltorio adecuado para la alimentación.

¿Cuándo me llegará el producto?

Al estar hablando de consumibles de alimentación, se realizaran entregas en días laborales de martes a viernes, entre 24 a 48 horas tras formalizar el encargo. En alguna ocasión puede ser que no podamos hacer frente al volumen de pedidos y se hornee un día más tarde. También se deben tener en cuenta los días festivos.

Por ejemplo, si se realiza un pedido el lunes por la tarde, se hornea el martes y el miércoles llega a domicilio. Nuestro producto se entrega cómo mucho 24 horas después de ser horneado para conservar su frescura.

¡ATENCIÓN! Si el repartidor no encuentra a nadie en el domicilio para entregar el pedido la empresa de mensajería notificará aviso a través de correo electrónico ya que por protocolo de la COVID-19 no se puede dejar comprobante físico. Por este motivo, si echas en falta un encargo, revisa tu buzón de spam. [0% Gluten] no se hace responsable de los pedidos no entregados.

¿Ámbito de entrega?

Los repartos engloban la Península Ibérica y Baleares.

¿Cuáles son los costes en un envío estándar?

Para pedidos de 10€ a 30€ los gastos de envío son 3,90€; de 30€ a 45€, gastos de envío de 1,90€. Para pedidos a partir de 45€ el envío es gratuito.

En el caso de los envíos a Baleares el coste es de 7,90€ debido a que la distancia es más larga e intervienen diferentes medios de transporte.

Una vez hecho el encargo, ¿este se puede cambiar o cancelar?

No es posible cambiar ni cancelar un pedido cuando ya se haya tramitado a través del web ya que se habrá elaborado de forma personalizada.

¿Qué hacer si el pedido no llega con el embalaje adecuado?

Cabe contactar a través del correo online@0x100gluten.com y detallar la incidencia, indicando obligatoriamente el número de pedido. Siempre hay que acompañar una o más fotografías que dejen constancia de la incidencia denunciada.

El pedido llega con el envoltorio dañado. ¿Qué hacer?

Si el problema es visiblemente de envoltorio, cabe informar al momento al personal de mensajería y no





debe aceptarse el paquete dado que siempre tiene que llegar impecable. Hay que hacer una foto y reclamar un comprobante que explique el motivo por el que el paquete ha sido rehusado e informar a nuestra central vía e-mail, incluyendo este comprobante de la empresa de mensajería. El encargo se volverá a mandar sin que afecte al comprador.

Importante: ¿Cómo conservar los productos una vez en el domicilio?

Se recomienda que en el momento que llegue se congelen los productos para una mejor y larga duración. Nuestra gama de panes no te llegará nunca en rebanada para asegurar su frescura y calidad excepto los panes de molde y redondos; para un consumo en unidades recomendamos que lo cortes antes de congelar. Si no se quiere congelar se debe consumir en los siguientes 2 o 3 días ya que nuestro pan no lleva conservantes.

¿Cómo regenerar el producto una vez congelado?

Pan: del congelador se puede tostar directamente u hornear a 180º entre 2 y 3 minutos.

Bollería: del congelador calentar en el horno a 180º entre 2 y 3 minutos antes de consumir.

Pastelería: dejar descongelar a temperatura ambiente o en nevera.

Necesito un producto especial. ¿Qué hago?

Para productos personalizados hay que ponerse en contacto vía e-mail a la dirección online@0x100gluten.com. Te responderemos lo más pronto posible.

¿Hay tiendas físicas de [0% Gluten]?

Sí, tenemos varios establecimientos por toda la península. Consulta datos en www.0x100gluten.com.

Madrid – Vallehermoso, 33. 28015

Jerez – Porvera, 5. 11403

Sabadell – Blasco de Garay, 16. 08202

Vic – Pare Gallissà, 13. 08500

Granollers – Josep Umbert i Ventura, 34. 08402

Sant Cugat del Vallès – Major, 25. 08172

Olesa de Montserrat – Lluís Puigjaner, 34. 08640

Quiero visitar un establecimiento [0% Gluten]. ¿Debo encargar el producto antes?

No es obligatorio realizar encargo pero sí que lo recomendamos para asegurar que habrá el producto que se desea.

Para cualquier otra cuestión contactar con nosotros vía online@0x100gluten.com

