



## 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](http://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](mailto: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.

### **¿Ámbito de entrega?**

Los repartos engloban la Península Ibérica y Baleares.

### **¿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 tras ser horneado para conservar su frescura.

Los pedidos con destino a las Baleares saldrán únicamente el lunes y martes de cada semana, para ser entregados el jueves o viernes, respectivamente.

### **¿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](mailto: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](mailto: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](http://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

Andorra - Av. Esteve Albert, 4 d'Escaldes-Engordany

### **Quiero visitar uno 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](mailto:online@0x100gluten.com)

