



FAQS Botiga *Online* [0% Gluten]

Amb la finalitat de donar servei a tot el territori nacional, en qualsevol moment del dia i durant tota la setmana, el client de [0% Gluten] pot encarregar els nostres productes gràcies a la nova Botiga *Online*. Accedeix a ella i prova la nostra qualitat.

Per tal que fer una comanda *online* doni la màxima confiança, a continuació s'ofereix resposta a algunes de les preguntes freqüents que poden ser motiu de dubtes. En només uns minuts els addictes de [0% Gluten] ho seran també del nostre servei de compra 7x24h. Gràcies per la seva elecció.

Tots els nostres productes són sense gluten, sense lactosa i sense proteïna de llet, a excepció d'algun producte de brioixeria i pastisseria que conté lactosa o PLV ben indicat en els al·lèrgens.

PREGUNTES FREQUENTS

Com fer una comanda?

A través de la web www.0x100gluten.com, en l'apartat de Botiga *Online*. Una vegada feta la compra s'accedeix a la cistella i se segueixen els passos fins completar el pagament.

Hi ha obligació de registrar-se per realitzar una compra *online*?

Es pot comprar sense tenir creat un perfil d'usuari; no obstant això, els que es registrin tindran l'opció de poder repetir una comanda sense necessitat de tornar-la a fer, en compres iguals. Per registrar-se s'ha d'anar a la part inferior de la web i clicar l'opció "Iniciar sessió".

Hi ha comanda mínima?

Sí, per preu: 10 euros en producte.

Quines són les formes de pagament?

Amb targeta de crèdit o dèbit i PayPal.

Tinc un dubte o consulta: Com contactar amb Atenció al Client?

S'envia un correu electrònic a online@0x100gluten.com indicant el motiu del contacte, i les dades de contacte per facilitar el tracte. Es donarà resposta amb la major brevetat possible. També es pot trucar al 689 142 166 de dilluns a divendres en horari de 9h a 13h.





Com sé si s'ha realitzat la comanda correctament?

Després de fer el pagament rebràs un correu on podràs veure l'estat de pagament que serà pagat i l'estat de compliment que hi dirà esperant processament.

Àmbit d'entrega?

Els repartiments engloben tota la Península Ibèrica i Balears.

Com m'arribarà el producte?

Mitjançant un servei de missatgeria i un embolcall adequat per l'alimentació.

Quan m'arribarà el producte?

En estar parlant de consumibles d'alimentació, es realitzaran entregues en dies laborals de dimarts a divendres, entre 24 a 48 hores després de formalitzar l'encàrrec. En alguna ocasió pot ser que no puguem fer front al volum de comandes i es demori un dia. També s'han de tenir en compte els dies festius.

Per exemple, si es realitza una comanda el dilluns a la tarda, s'enforna el dimarts i el dimecres t'arriba a casa. El nostre producte s'entrega com a molt 24h després de ser elaborat per conservar-ne la frescor.

Les comandes que vagin a Balears sortiran només els dilluns i dimarts de cada setmana, per ser entregades el dijous o divendres, respectivament.

Quines són les despeses en una tramesa estàndard?

Per comandes de 10€ a 30€ les despeses de transport són de 3,90€; de 30€ a 45€, les despeses són d'1,90€. Per comandes a partir de 45€ la tramesa és gratuïta.

En el cas de les trameses a Balears el cost és de 7,90€ ja que la distància és més llarga i intervenen diferents mitjans de transport.

Una vegada fet l'encàrrec, es pot canviar o cancel·lar?

No és possible canviar ni cancel·lar una comanda quan ja s'hagi tramitat a través de la web perquè s'haurà elaborat de forma personalitzada.

Què fer si la comanda no arriba amb l'embalatge adequat?

Cal contactar a través del correu online@0x100gluten.com i detallar la incidència, indicant obligatòriament el número de comanda. Sempre s'ha d'acompanyar amb una o més fotografies que deixin constància de la incidència denunciada.

La comanda arriba amb l'embolcall danyat. Què fer?

Si el problema és visiblement d'embolcall, cal informar al moment al personal de missatgeria i no s'ha d'acceptar el paquet donat que ha d'arribar impecable. S'ha de fer una foto i reclamar un comprovant que expliqui el motiu pel qual el paquet ha sigut refusat i informar a la nostra central via correu electrònic, incloent el comprovant de l'empresa de missatgeria. L'encàrrec es tornarà a enviar sense que afecti al comprador.





Important: Com conservar els productes una vegada en el domicili?

Es recomana que en el moment que arribin es congelin els productes per una millor i llarga duració.

La nostra gamma de pans no t'arribarà mai en llesques per assegurar la seva frescor i qualitat excepte els pans de motlle i rodons; per un consum en unitats recomanem que es tallin abans de congelar. Si no es vol congelar s'ha de consumir en els següents 2 o 3 dies ja que el nostre pa no porta conservants.

Com regenerar el producte una vegada congelat?

Pa: del congelador es pot torrar directament o posar al forn a 180º entre 2 i 3 minuts.

Brioixeria: del congelador escalfar al forn a 180º entre 2 i 3 minuts abans de consumir.

Pastisseria: deixar descongelar a temperatura ambient o en nevera.

Necessito un producte especial. Com fer-ho?

Per productes personalitzats cal contactar per e-mail a online@0x100gluten.com i et respondrem el més aviat possible.

Hi ha botigues físiques [0% Gluten]?

Sí, hi ha diferents establiments per tota la península. Consulta les dades a 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

Vull visitar un dels establiments [0% Gluten]. He d'encarregar el producte abans?

No és obligatori realitzar encàrrec però sí que es recomana per assegurar que hi ha el producte desitjat.

Per qualsevol altra qüestió contactar amb nosaltres via online@0x100gluten.com

