

La página

¿Qué debo hacer si tengo cualquier duda relativa a la tienda Global Gourmet Online?

Si tiene cualquier duda en relación a productos o servicios de nuestra tienda online consulte nuestra sección de Preguntas Frecuentes donde tiene disponibles respuestas a las dudas habituales. También puede contactarnos al servicio de Atención al Cliente enviando un e-mail a servicioalcliente@globalgourmetmarket.com. Su consulta será resuelta con la mayor celeridad posible.

¿Con qué Navegador puedo ver correctamente esta página?

Nuestro Sitio Web funciona correctamente con las versiones más recientes de los navegadores más populares.



¿Es necesario registrarme en la página para poder hacer una compra?

Sí, para realizar una compra es imprescindible completar el proceso de registro, sin embargo no es necesario estar registrado para navegar en el sitio o para adicionar productos al carrito de compras.

¿Cómo me registro?

Puede registrarse en cualquier momento mientras este navegando en el sitio web siempre está habilitado un link en la parte superior del sitio, con la opción INGRESAR/REGISTRARSE, diligenciar los datos personales, y de contacto solicitados, elegir un nombre de usuario y una contraseña.

¿Puedo cambiar los datos de mi perfil?

Los datos de su perfil pueden ser modificados y actualizados en cualquier momento. En la sección comprar debe ingresar en su cuenta, actualizar la información, confirmar los cambios y hacer clic en "Aceptar".

He olvidado mi contraseña, ¿cómo puedo recuperarla?

Para recuperar su contraseña, deberá acceder a la sección Comprar y hacer clic en el link INGRESAR, ya

estando en esta sección podrá encontrar el enlace que dice Olvidó su Contraseña? Allí deberá dar clic e ingresar el e-mail registrado para que le enviemos un enlace de restablecimiento de su contraseña.

Elección de productos

¿Cómo puedo saber las características de los productos?

Si desea ver las características de un producto puede hacerlo haciendo clic en el botón “detalles” ubicado en la parte inferior derecha de cada artículo.

¿Los precios y promociones que aparecen en la tienda on-line son los mismos a los del punto de venta?

No. El precio y las promociones publicadas en este Sitio Web aplican solo a compras realizadas por Internet.

¿En Internet consigo los mismos productos que en el punto de venta?

No. En este Sitio Web encuentra una selección especial de referencias que no necesariamente coincide con el portafolio del punto de venta. Adicionalmente se encuentran productos exclusivos para Internet.

¿Puedo hacer compras desde fuera de Colombia?

Sí, siempre y cuando el pago se realice con medios de pago emitidos en Colombia y se pueda validar el pago, las entregas se realizan únicamente en territorio colombiano.

¿Hay restricciones en el proceso de compra?

Sí, actualmente tenemos las siguientes restricciones.

- Se requiere una compra mínima de productos por \$30,000 (Treinta mil pesos Mcte) Por cada transacción.
- Por tu seguridad puedes adquirir productos incluyendo el costo de envío hasta por 3.000.000 (tres Millones de pesos) por cada transacción.
- El peso de los productos no pueden exceder los 400 kilos.

¿Los precios mostrados incluyen IVA?

El impuesto sobre el valor agregado que se aplica a los bienes vendidos por Global Gourmet Online SAS está incluido en el precio publicado cuando el IVA del producto es diferente a 0, Puede encontrar en la factura emitida, la tarifa del IVA aplicada de acuerdo a la legislación Colombiana.

¿Las Bebidas Alcohólicas están disponibles en todo el territorio nacional?

No, las bebidas alcohólicas están disponibles únicamente en las ciudades y municipios que estén ubicados dentro del departamento de Cundinamarca.

¿Qué pasa con los artículos que dejo en el carrito?

Los productos permanecerán 5 días en el carrito, tenga en cuenta que si han pasado más de 24 horas desde la selección del producto, puede que éste ya no se encuentre disponible en inventario.

¿Qué garantía de productos ofrece la tienda on-line?

Global Gourmet SAS realiza controles rigurosos de calidad constantemente por lo que asegura la mejor calidad en sus productos. Es muy importante que revise su compra, si nota algún daño excesivo o apertura indebida del paquete le sugerimos no recibirlo y comunicárnoslo inmediatamente. Cualquier consulta puede ponerse en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente enviando un e-mail a servicioalcliente@globalgourmetmarket.com. Su consulta será resuelta con la mayor celeridad posible.

¿Cómo sé que mi orden fue recibida y aceptada?

Recibirá la confirmación de la orden la mediante un correo electrónico, cuando corroboremos su orden y su depósito en el banco notificamos a nuestro servicio de mensajería para proceder con la entrega de su pedido.

Pago

¿La información bancaria que proporciono al momento de la compra es almacenada?

Para mayor seguridad la tienda on-line nunca tiene acceso a las informaciones confidenciales relativas a los medios de pago. Por este motivo, los datos bancarios de cada usuario son requeridos para cada nuevo pedido.

¿Puedo realizar mi pago en efectivo?

Sí, luego de realizar el pedido, se debe elegir la modalidad pago en efectivo (Vía Baloto o Consignación), luego imprimir los números de Código del Convenio, Número de Pago y hacer el pago en los puntos Vía Baloto. O también puede realizar los pagos en efectivo directamente en sucursales de Bancolombia, Banco de Bogotá o Banco de Occidente a Nivel Nacional. Recuerde indicarle al operador que la empresa recaudadora es PagosOnline así como el Código del Convenio junto con el Número de Pago.

¿Puedo pagar una parte con una tarjeta o cuenta y el saldo con otra?

No. En la actualidad cada pedido solo puede ser pagado con un medio de pago.

¿El pago es seguro?

Realizamos todos los esfuerzos y tomamos todas las medidas de seguridad que se encuentran a nuestro alcance para garantizar la seguridad en sus compras.

Envío

¿Cuánto vale el envío?

El costo del envío está basado en las tarifas vigentes de nuestro aliado de servicios de transporte y se calcula según el peso/volumen del paquete y el recorrido hasta la dirección de entrega definida por el cliente. En medio del proceso de compra usted puede consultar el gasto de envío de su pedido.

¿Cómo puedo saber cuándo recibiré mi pedido?

En el momento del envío usted recibirá vía e-mail el número de guía con el cual puede consultar el estado actual del envío.

¿Qué tiempo tardan en ser enviados los pedidos de la tienda?

Los pedidos validados en la página web se remiten en un término de 1 a 3 días hábiles por nuestro aliado de servicios de transporte, para mayor seguridad usted recibirá un correo electrónico en el cual se confirma el envío de los productos.

¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Los productos serán entregados dentro de un plazo establecido de 2 a 7 días hábiles bajo condiciones normales.

¿Puedo recoger el producto (es decir que no me lo envíen)?

No. la tienda en línea está diseñada para que todas las compras realizadas se programen para envío a domicilio.

¿A qué ciudades o municipios envían?

Puede ver un listado de las ciudades y municipios en el momento que agregas el producto al carrito. O pulsando aquí ver listado

¿Envían fuera de Colombia?

No. Solo hacemos envíos dentro de territorio colombiano.

¿Qué ocurre si no estoy presente en el momento de la entrega del pedido?

Si en el momento de entrega no se encuentra y no hay ninguna persona mayor de edad para recibir el paquete, la empresa de servicios de transporte intentará entregar en la tarde del día siguiente. Si en el

segundo intento de entrega tampoco se encuentra o no se puede dejar el pedido, el paquete se devolverá a la tienda online y los gastos de la devolución estarán a cargo del cliente.

Devoluciones

¿Qué NO es motivo de Cambio o Garantía?

El la manipulación inadecuada de los productos, rupturas y golpes ocasionados después de recibir el pedido, productos cuyas fechas de vigencia no se hayan cumplido, pedidos recibidos dentro del plazo establecido. Global Gourmet Online Market no se hace responsable por las enfermedades o condiciones médicas ocasionadas por uso o compra inadecuada de los productos.

¿Realizan devoluciones de dinero?

No realizamos reintegros de dinero, sin embargo se aceptaran devoluciones de productos solo en cambio de otros productos ofrecidos por la tienda.

¿Cuál es el plazo de devolución de pedidos?

Se aceptarán el cambio o reposición de los productos comprados dentro de un plazo de cinco (5) días desde la fecha de entrega de estos.

¿Cuál es el cargo por gastos de devolución?

Los cargos de devolución estarán a cargo del cliente.

¿En qué condiciones debo devolver el pedido?

Para poder realizar cambios, el producto devuelto debe estar en las mismas condiciones cuando se entregó y deberá conservar el embalaje original. La tienda no aceptará cambio de artículos que hayan sido usados o se encuentren abiertos.

¿Puedo devolver o canjear mi pedido de la tienda on-line en el punto de venta de Global Gourmet?

No, el proceso de devolución se realiza únicamente con la tienda online.