

PREGUNTAS FRECUENTES

Julio de 2024

Contenido

| | |
|--|---|
| 1. ¿Qué es GO!!ETXEMARKET?..... | 3 |
| 2. ¿Necesito registrarme para poder comprar?..... | 3 |
| 3. ¿Cómo puedo buscar productos? | 3 |
| 4. ¿Cómo puedo añadir un producto al carrito?..... | 3 |
| 5. ¿Qué hago si tengo una duda con un producto antes de comprarlo?..... | 4 |
| 6. ¿Puedo hacer mi pedido por teléfono? | 4 |
| 7. ¿Desde dónde puedo realizar la compra?..... | 4 |
| 8. ¿Hay un pedido mínimo? | 4 |
| 9. ¿Cómo especifico los detalles de un producto personalizado? | 4 |
| 10. ¿Cómo pido una forma de preparación distinta a la que se me ofrece? | 5 |
| 11. ¿Es seguro comprar en GO!!ETXEMARKET?..... | 5 |
| 12. ¿Qué formas de pago se aceptan? | 5 |
| 13. ¿Cómo finalizo mi compra? | 5 |
| 14. ¿Por qué pedimos una autorización adicional del 10% sobre el importe de tu compra? 6 | |
| 15. Tramité un pedido cuando el comercio ya estaba cerrado. ¿Cómo puedo asegurarme de que ha sido recibido?..... | 6 |
| 16. ¿Puedo cancelar el servicio o modificar el pedido?..... | 7 |
| 17. ¿Cómo puedo conocer el estado de mi pedido? | 7 |
| 18. ¿Es posible realizar envíos a domicilio? | 7 |
| 19. ¿Cómo puedo solicitar una devolución? | 7 |
| 20. ¿Qué coste tiene la devolución?..... | 8 |
| 21. ¿Cómo tengo que proceder para tramitar una devolución?..... | 8 |
| 22. ¿Cuándo se realizará el reembolso? | 8 |
| 23. Tengo una duda. ¿Dónde puedo resolverla? | 8 |

1. ¿Qué es GO!!ETXEMARKET?

GO!!ETXEMARKET es un espacio online de venta, visibilización y promoción del pequeño comercio de Etxebarri. Esta iniciativa, impulsada por el Ayuntamiento de Etxebarri, se enmarca dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y está financiada por la línea de ayudas NextGeneration de la Unión Europea.

A través del enlace web <https://goetxemarket.eus> podrás acceder a los diferentes comercios que tienen habilitada la venta online, consultar sus catálogos de productos y precios, y añadir los productos a tu carrito, incluso siendo de comercios diferentes.

2. ¿Necesito registrarme para poder comprar?

Puedes realizar compras sin registrarte, pero tener una cuenta en GO!!ETXEMARKET tiene muchas ventajas. Dispondrás de un área privada en la que podrás hacer seguimiento de tus pedidos y ver el histórico de tus pedidos, entre otras cosas. Cuando realices tu primera compra, la plataforma te ofrecerá la posibilidad de crear una cuenta de forma automática.

3. ¿Cómo puedo buscar productos?

La búsqueda de productos en GO!!ETXEMARKET es un proceso muy sencillo. Puedes buscar por las diferentes categorías de productos que encontrarás en la pantalla de inicio o utilizar el buscador de la parte superior, que permite realizar búsquedas tanto por producto como por comercio.

Si deseas buscar los productos de un comercio en concreto, puedes utilizar el buscador antes mencionado o clicar en la sección "Nuestros comercios" de la pantalla de inicio, y encontrarás todos sus productos disponibles.

4. ¿Cómo puedo añadir un producto al carrito?

Añadir nuevos productos a tu carrito es muy sencillo. En cada ficha de producto está disponible la opción "Añadir al carrito". Por cada artículo deberás seleccionar el número de unidades o el peso del producto que deseas comprar.

5. ¿Qué hago si tengo una duda con un producto antes de comprarlo?

Simplemente llama al comercio al que vas a pedirle el producto. Podrás ver su teléfono en el perfil del comercio dentro de la plataforma. Recuerda que esta llamada será sólo informativa, y cualquier cambio en el pedido deberás hacerlo directamente en la web.

6. ¿Puedo hacer mi pedido por teléfono?

No. Podrás consultar tus dudas vía telefónica o vía mail con el comercio que desees o con el teléfono de la Oficina de Información de GO!!ETXEMARKET, pero tendrás que formalizar tu compra a través de la plataforma web.

7. ¿Desde dónde puedo realizar la compra?

Los pedidos pueden realizarse desde cualquier parte del mundo, pero tu pedido únicamente podrá recogerse in situ en los comercios de Etxebarri.

8. ¿Hay un pedido mínimo?

No, no lo hay.

9. ¿Cómo especifico los detalles de un producto personalizado?

Cabe la posibilidad de que algunos comercios de GO!!ETXEMARKET vendan productos personalizados. Al clicar en “Finalizar mi compra”, encontrarás un campo denominado “Notas del pedido”. En ese recuadro deberás especificar los detalles de tu producto.

10. ¿Cómo pido una forma de preparación distinta a la que se me ofrece?

Al clicar en “Finalizar compra”, aparecerá un cuadro de texto denominado “Notas del pedido”, donde podrás trasladarle tus comentarios a la persona vendedora, tal y como harías en el propio comercio. El vendedor tomará nota de tus observaciones y preparará la compra a tu gusto, salvo que no pueda seguir tus instrucciones, poniéndose en contacto contigo con el objetivo de buscar una alternativa a la situación.

11. ¿Es seguro comprar en GO!!ETXEMARKET?

Comprar en GO!!ETXEMARKET es completamente seguro. Los pagos se realizan a través de una pasarela de pago con todas las garantías de seguridad. Asimismo, cuenta con el protocolo HTTPS, también conocido como certificado SSL, que sirve para la garantizar la transferencia de datos personales de forma segura y encriptada.

12. ¿Qué formas de pago se aceptan?

Podrás pagar tus compras en GO!!ETXEMARKET con tarjeta de débito o de crédito, siendo válidas Visa y MasterCard.

13. ¿Cómo finalizo mi compra?

En la parte superior derecha de la pantalla verás el icono de “Mi carrito”, donde podrás consultar los artículos que has añadido al mismo. Cuando tengas todos los productos que quieres adquirir en el carro, pulsa el botón “Finalizar compra” para iniciar el proceso de pago.

Si es tu primera compra o no tienes un usuario creado, deberás rellenar todos los campos del formulario. Si ya cuentas con un usuario, deberás iniciar sesión con el e-mail con el que te diste de alta y tu contraseña, y únicamente deberás completar los datos que te solicite el formulario.

14. ¿Por qué pedimos una autorización adicional del 10% sobre el importe de tu compra?

Comprar en GO!!ETXEMARKET es como comprar presencialmente en cualquier comercio: puedes pedir un chorizo de 1kg, pero no todos los chorizos pesan igual, por lo que, si bien el precio del kilogramo no varía, el peso real del producto sí cambiará ligeramente el importe final del pedido. En este sentido, cuando hayas confirmado tu pedido y completes el pago, deberás autorizar a GO!!ETXEMARKET a cobrarte el importe inicial, más un recargo adicional del 10%, ya que el importe final del mismo puede variar debido a los productos que se venden al peso.

De esta forma, en caso de que el precio definitivo de tu pedido sea ligeramente superior al precio del encargo (por incluir producto al peso), contaremos ya con tu autorización, como nos obliga la normativa (Real Decreto-ley de 19/2018 y la Directiva (EU) 2015/2366). El cobro se efectuará aplicando este 10% y se procederá a la devolución del importe adicional cobrado tan pronto como el comercio complete el pedido y esté listo para su entrega.

15. Tramité un pedido cuando el comercio ya estaba cerrado. ¿Cómo puedo asegurarme de que ha sido recibido?

Si has recibido un mail de confirmación de pedido es que ya está confirmada tu compra. En cuanto el comercio abra, lo preparará. Si llegara a faltar algún producto que pediste o haya un cambio de precio, la persona vendedora se pondrá en contacto contigo lo antes posible.

16. ¿Puedo cancelar el servicio o modificar el pedido?

Te recomendamos revisar bien todo el pedido antes de hacer el pago, ya que el sistema no permite modificar ni cancelarlo posteriormente.

Esta circunstancia sería tratada como una devolución, por lo que te aconsejamos que te dirijas aquí: [¿Cómo puedo solicitar una devolución?](#)

17. ¿Cómo puedo conocer el estado de mi pedido?

La plataforma manda un email cuando realizas un pedido a modo de confirmación y otro cuando está listo para su recogida en tienda. También cuando solicitas una devolución y cuando el comercio la aprueba. Por lo tanto, estarás al tanto de los movimientos de tu pedido en todo momento.

18. ¿Es posible realizar envíos a domicilio?

No. Actualmente solo se puede recoger los pedidos en tienda.

19. ¿Cómo puedo solicitar una devolución?

Cuentas con 14 días (naturales) desde la entrega del producto para solicitar la devolución de un artículo con el que no estés satisfecho/a. Todos los artículos que desees devolver tienen que estar en el mismo estado en que se entregaron, con el embalaje original y etiquetas.

A la hora de hacer una devolución, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable en materia de Consumidores y Usuarios, deberás tener en cuenta lo siguiente:

- No se admitirán devoluciones de artículos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez

- No se admitirán devoluciones de artículos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
- No se admitirán devoluciones de artículos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega
- No se admitirán devoluciones de artículos que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes
- No se admitirán devoluciones de artículos que hayan sido modificados o utilizados

Únicamente se admitirán devoluciones en artículos que estén en su embalaje original, no habiendo sido abiertos, probados ni manipulados.

20. ¿Qué coste tiene la devolución?

Las devoluciones que se hagan en el propio comercio no tendrán coste alguno.

21. ¿Cómo tengo que proceder para tramitar una devolución?

Para ejercer el derecho de desistimiento y devolver un artículo, la persona usuaria deberá ponerse en contacto con el comercio indicando su deseo de devolver el producto. En todo caso, la devolución se efectuará cuando la persona compradora se presente en el establecimiento con el producto que desea devolver y el comercio acepte la devolución.

22. ¿Cuándo se realizará el reembolso?

Una vez el comercio ha comprobado que el producto está en perfecto estado y acepta la devolución, procederemos a realizar el reembolso en un plazo máximo de 7 días hábiles.

23. Tengo una duda. ¿Dónde puedo resolverla?

En caso de que tengas algún problema puedes contactar con la Oficina de Información de GO!!ETXEMARKET por medio del correo electrónico info@goetxemarket.eus o a través del teléfono 609098353 de lunes a viernes de 9h a 18h, salvo festivos.