

ПРОГРАММА ДОСТАВКИ ЕДЫ ABCD

Часто задаваемые вопросы (ЧЗВ)



Здравствуйте!

Благодарим Вас за участие в программе доставки еды ABCD. В рамках этой программы Вы получаете ежемесячные доставки продуктов от Stop & Shop. Продукты доставляют прямо к двери Вашего дома. Мы решили отправить Вам часто задаваемые вопросы о программе. Мы хотим, чтобы Вы знали все о том, как работает программа, и что делать, если Вам понадобится помощь.

С уважением,

Команда по доставке еды программы ABCD

СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ!

✉ fooddelivery@bostonabcd.org

📞 617.348.6222

🌐 bostonabcd.org/fooddelivery

Как часто я буду получать доставки продуктов?

Вы будете получать доставки продуктов один раз в месяц.

Когда начинаются доставки продуктов?

Доставки продуктов начинаются со второй полной недели месяца. Ожидайте звонка или электронного сообщения от сотрудников ABCD относительно Вашей запланированной доставки. Если Вы не получили напоминание по телефону или по электронной почте о Вашей запланированной дате доставки продуктов, пожалуйста, позвоните в программу доставки еды ABCD по прямой телефонной линии 617.348.6222. Один из специалистов по логистике поможет Вам.

Сколько продуктов я получаю ежемесячно?

Вы будете получать несколько пакетов с продуктами примерно на 130 долларов каждый месяц.

Будут ли учитываться мои диетические ограничения?

Да, мы будем учитывать Ваши диетические ограничения. Когда Вы подали заявление на участие в программе, Вы указали это в Вашем заявлении. Если Вы хотите сообщить нам о Ваших диетических ограничениях, пожалуйста, свяжитесь с нами. После этого мы сделаем все возможное, чтобы учитывать Ваши потребности. Предоставляемые нами продукты зависят от того, что доступно в ассортименте Stop & Shop.

Какие продукты включены в заказ?

Вы получите продуктовую корзину со свежими овощами и фруктами, молочными продуктами, мясом и другими необходимыми товарами. Мы также предлагаем различные бытовые чистящие средства, например, бумажные полотенца, средство для мытья посуды, туалетную бумагу и губки.

Могу ли я выбирать продукты и товары, или же у Вас есть определенный список?

С Вашей первой доставкой продуктов Вы получите стандартное меню, которое будет изменено в соответствии с Вашими указанными диетическими потребностями. Вы можете менять Вашу продуктовую корзину каждый месяц, но это не обязательно. Если Вы не внесете изменения, Вы получите ту же продуктовую корзину, что и в предыдущем месяце.

Могу ли я изменить свой заказ на доставку еды?

Да! Вы можете вносить 3-5 изменений в Вашу продуктовую корзину каждый месяц. Вам не обязательно вносить изменения. Если Вы не внесете изменения, Вы получите тот же заказ, что и в предыдущем месяце. Мы сделаем все возможное, чтобы учесть большинство запросов, но не можем гарантировать, что мы сможем внести все запрошенные изменения.

Когда будут привозить мои продукты?

Доставка обычно осуществляется на 2-й и 3-й полной неделе месяца. Мы планируем доставки продуктов на вторник - пятницу на этих неделях. С Вами свяжутся по электронной почте, текстовым сообщением или по телефону за 1 неделю до даты и времени доставки. Затем Вы можете подтвердить дату и время или перенести доставку. Если Вы не получили напоминание о Вашей запланированной дате доставки продуктов, пожалуйста, позвоните в программу доставки еды ABCD по прямой телефонной линии 617.348.6222. Один из специалистов по логистике поможет Вам.

Нужно ли мне быть дома, чтобы получить доставленные продукты?

Да, Вам нужно быть дома, чтобы получить еду. Stop & Shop не оставит еду, если Вас нет дома, чтобы получить доставленные продукты. Если Вас не будет дома, свяжитесь с командой по доставке еды программы ABCD по телефону или электронной почте.

Как я могу изменить дату и/или время доставки продуктов?

Если Вы хотите изменить запланированную дату или время доставки продуктов, пожалуйста, свяжитесь с программой доставки еды ABCD по телефону или электронной почте. Мы будем работать с Вами, чтобы назначить доставку продуктов на день и время, которые являются наиболее удобными для Вас.

Что происходит в день доставки продуктов?

В день доставки продуктов Вам нужно быть дома в часы доставки, чтобы получить доставленные продукты. По прибытии водитель Stop & Shop позвонит Вам, чтобы сообщить, что они привезли продукты. Затем они будут следовать инструкциям по доставке и предоставят Вам продукты.

Кто доставляет мне продукты - ABCD или Stop & Shop?

Stop and Shop доставляет продукты. Программа ABCD сотрудничает с Stop & Shop PeaPod, и они предоставляют услуги доставки продуктов. Программа ABCD занимается планированием доставки и работает над обеспечением успешной доставки.

Могу ли я связаться с Stop & Shop по поводу доставки продуктов?

Пожалуйста, свяжитесь с командой по доставке еды программы ABCD, а не с Stop & Shop, по поводу Ваших доставок продуктов. Команда по доставке еды программы ABCD сможет помочь Вам наилучшим образом.

Я ожидаю доставку продуктов сегодня, но продукты еще не привезли. Что мне нужно делать?

Пожалуйста, свяжитесь с командой по доставке еды программы ABCD по телефону или электронной почте. Если это время в пределах периода доставки продуктов, и Вы не получили продукты, мы можем сообщить Вам точное время доставки продуктов. Если это время за пределами периода доставки продуктов, пожалуйста, сообщите нам. Если по какой-либо причине нам потребуется перенести Вашу доставку продуктов, мы обязательно сможем Вам помочь.

Что делать, если я пропущу доставку продуктов?

Если Вы пропустили Вашу доставку продуктов, пожалуйста, позвоните в программу доставки еды ABCD по прямой телефонной линии 617.348.6222. Один из специалистов по логистике поможет Вам и назначит повторную доставку продуктов.

Что мне нужно делать, если у меня возникли проблемы с моим заказом?

По любым вопросам, связанным с заказом или процессом доставки продуктов, всегда обращайтесь к команде по доставке еды программы ABCD по телефону или электронной почте. Если Вы столкнулись с отсутствующими товарами в Вашем заказе, отсутствующими в ассортименте товарами или другими проблемами, связанными с доставкой продуктов. Пожалуйста, свяжитесь с командой по доставке еды программы ABCD и сообщите им о проблеме. Мы решим проблему и сообщим Вам о следующих шагах. Мы всегда делаем все возможное, чтобы помочь нашим клиентам.

К кому я могу обратиться, если у меня возникнут вопросы, комментарии или проблемы?

Пожалуйста, позвоните в программу доставки еды ABCD по прямой телефонной линии 617.348.6222 или обратитесь по электронной почте по адресу foodelivery@bostonabcd.org.

Предлагаете ли Вы обслуживание на различных языках?

Да, мы предлагаем обслуживание на различных языках. У нас есть 1 сотрудник, говорящий по-испански. Мы также пользуемся услугами перевода по телефону. Мы можем провести телефонную конференцию с Вами, членом команды по доставке еды и переводчиком, чтобы помочь Вам. Если Вам нужен определенный язык, пожалуйста, сообщите об этом команде по доставке еды, и мы учтем Ваш запрос.

Как я могу обновить мои инструкции по доставке?

Если Вы хотите обновить Ваши инструкции по доставке, пожалуйста, свяжитесь с командой по доставке продуктов программы ABCD по телефону или электронной почте. Предоставьте нам инструкции, которые Вы хотели бы, чтобы Stop & Shop выполняли при доставке Ваших продуктов.

Как я могу обновить контактную информацию или адрес доставки?

Если Вам нужно обновить Вашу контактную информацию или адрес доставки, пожалуйста, свяжитесь с командой по доставке продуктов программы ABCD по телефону или электронной почте. Предоставьте нам обновленную информацию, и мы соответствующим образом обновим данные в нашей системе.

Что мне нужно сделать, если я хочу выйти из программы?

Пожалуйста, позвоните в программу доставки еды ABCD по прямой телефонной линии 617.348.6222 или обратитесь по электронной почте по адресу foodelivery@bostonabcd.org. Один из специалистов по логистике поможет Вам. Если мы можем внести какие-либо изменения, чтобы программа работала наилучшим образом для Вас, пожалуйста, сообщите нам об этом.