

PROGRAMA DE ENTREGA DE ALIMENTOS A DOMICILIO DE ABCD

Preguntas frecuentes (FAQ)



¡Hola!

Le agradecemos su participación en el Programa de entrega de alimentos a domicilio de ABCD. A través de este programa, usted recibe entregas mensuales de comestibles con el servicio de Stop & Shop. Los alimentos se entregan directamente en su domicilio. Estas preguntas frecuentes explican cómo funciona el programa y qué puede hacer en caso de necesitar ayuda.

Atentamente,

El equipo de entrega de alimentos a domicilio de ABCD

¡COMUNÍQUESE CON NOSOTROS!

fooddelivery@bostonabcd.org

617.348.6222

bostonabcd.org/fooddelivery

¿Con qué frecuencia recibiré entregas?

Recibirá una entrega de comestibles una vez al mes.

¿Cuándo comienzan las entregas?

Las entregas comienzan la segunda semana completa del mes. Aguarde la llamada o el correo electrónico del personal de ABCD sobre su entrega programada. Si no ha recibido una llamada telefónica o un recordatorio por correo electrónico sobre la fecha programada para la entrega de alimentos, llame

a la línea directa del Programa de entrega de alimentos a domicilio de ABCD al 617.348.6222. Uno de nuestros miembros podrá ayudarle.

¿Cuántos alimentos recibiré cada mes?

Recibirá varias bolsas de comestibles por un valor aproximado de USD 100 cada mes.

¿Se realizarán adaptaciones según mis restricciones alimenticias?

Sí, nos adaptaremos a sus restricciones alimenticias. Al postularse para el programa, indicó esto en su solicitud. Si le gustaría informarnos sobre sus restricciones alimenticias, comuníquese con nosotros. Podemos asegurarnos de adaptarnos a sus necesidades. Lo que podamos proporcionar depende de lo que esté disponible en el inventario de Stop & Shop.

¿Qué tipos de alimentos incluye el pedido?

Recibirá una cesta de alimentos con productos frescos, lácteos, carnes y otros artículos de primera necesidad de su elección. También proporcionamos diversos productos de limpieza doméstica como toallitas de papel, jabón para vajilla, papel higiénico y esponjas.

¿Puedo elegir lo que quiero o tienen una lista?

Para su primera entrega, recibirá un menú estándar modificado para satisfacer sus necesidades alimenticias expresadas. Puede modificar su cesta cada mes, pero no es obligatorio hacerlo. Si no hace ningún cambio, recibirá la misma cesta que el mes anterior.

¿Puedo modificar mi pedido de alimentos a domicilio?

¡Claro que sí! Puede hacer de 3 a 5 cambios en su cesta cada mes. No es obligatorio hacer cambios. Si no hace ningún cambio, recibirá el mismo pedido que el mes anterior. Haremos todo lo posible por atender más solicitudes, pero no podemos garantizar que podamos realizar todos los cambios solicitados.

¿Cuándo llegará mi pedido?

Las entregas suelen salir la 2.^a y 3.^a semana completa del mes. Las entregas están programadas para realizarse de martes a viernes de esas semanas. Recibirá un correo electrónico, un mensaje de texto o una llamada telefónica, que indicará la fecha y hora de su entrega, con una semana de antelación. En ese momento, puede confirmar la fecha y hora o reprogramar la entrega. Si no ha recibido o un recordatorio por correo electrónico sobre la fecha programada para la entrega de alimentos, llame a la línea directa del Programa de entrega de alimentos a domicilio de ABCD al 617.348.6222. Nuestro personal podrá ayudarle.

¿Debo estar en casa para recibir el pedido?

Sí, debe estar en su casa para recibir los alimentos. Stop & Shop no dejará los alimentos si usted no está allí para recibirlos. Si no va a estar en casa, póngase en contacto con el equipo de entrega de alimentos a domicilio de ABCD por teléfono o correo electrónico.

¿Cómo puedo cambiar mi fecha y/u hora de entrega?

Si desea cambiar la fecha o la hora de entrega programada, póngase en contacto con el Programa de entrega de alimentos a domicilio de ABCD por teléfono o correo electrónico. Nos pondremos de acuerdo con usted para programar la entrega para una fecha y hora que más le convenga.

¿Qué sucede el día de la entrega?

El día de la entrega, tendrá que estar en casa durante el plazo de entrega para recibir los alimentos. A su llegada, el conductor de Stop & Shop le llamará para notificarle que ha llegado con los alimentos. Seguirá las instrucciones de entrega y le proporcionará los alimentos.

¿ABCD es quien me entrega los alimentos o Stop & Shop?

Stop & Shop hace la entrega de alimentos a domicilio. ABCD está asociado con Stop & Shop PeaPod, quienes se encargan de brindar los servicios de entrega a domicilio. ABCD se encarga de la programación de las entregas y se esfuerza por garantizar una entrega exitosa.

¿Puedo ponerme en contacto con Stop & Shop respecto de mis entregas?

Póngase en contacto con el equipo de entrega de alimentos a domicilio de ABCD para hacer consultas respecto de sus entregas. El equipo de entrega de alimentos a domicilio de ABCD estará disponible para ayudarle.

Tengo programada una entrega para hoy, pero aún no ha llegado. ¿Qué debo hacer?

Póngase en contacto con el equipo de entrega de alimentos a domicilio de ABCD por teléfono o correo electrónico. Si se encuentra dentro del plazo de entrega y no ha recibido sus alimentos, podemos facilitarle una hora exacta de llegada. Si ya pasó el plazo de entrega, avísenos. Si necesitamos reprogramar su entrega, cualquiera sea el motivo, definitivamente podemos ayudarle.

¿Qué hago si vinieron a entregarme los alimentos y no estuve allí para recibirlos?

Si no estaba en casa para recibir su entrega, llame a la línea directa del Programa de entrega de alimentos a domicilio de ABCD al 617.348.6222. Nuestro personal le ayudará y programará una nueva entrega.

¿Qué debo hacer si tengo un problema con mi pedido?

Tanto si se trata del pedido como del proceso de entrega en sí, póngase siempre en contacto con el equipo de entrega de alimentos a domicilio de ABCD por teléfono o correo electrónico. Si le faltan artículos en su pedido, hay artículos fuera de inventario o sucede otra cosa con su entrega, póngase en contacto con el equipo de entrega de alimentos a domicilio de ABCD y comuníqueles lo sucedido. Resolveremos el problema y le mantendremos al tanto de los próximos pasos. Siempre haremos todo lo posible para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes.

¿Con quién debo comunicarme si tengo alguna pregunta, comentario o inquietud?

Llame a la línea directa del Programa de entrega de alimentos a domicilio de ABCD al 617.348.6222 o envíe un correo electrónico a fooddelivery@bostonabcd.org

¿Pueden atender a personas que hablan otros idiomas?

Sí, podemos comunicarnos con nuestros clientes en varios idiomas. Tenemos un miembro del personal que habla español. Además, utilizamos un servicio de traducción telefónica. Podemos mantener una conferencia telefónica con usted, un miembro del equipo de entrega de alimentos a domicilio y un traductor para ayudarle. Si necesita comunicarse en un idioma específico, comuníquese al equipo de entrega de alimentos y atenderemos su petición.

¿Cómo actualizo mis instrucciones de entrega?

Si desea actualizar sus instrucciones de entrega, póngase en contacto con el equipo de entrega de alimentos de ABCD por teléfono o correo electrónico. Facilítenos las instrucciones que desea que Stop & Shop siga cuando le entregue sus alimentos.

¿Cómo actualizo mis datos de contacto o mi dirección de entrega?

Si necesita actualizar su información de contacto o su dirección de entrega, póngase en contacto con el equipo de entrega de alimentos de ABCD por teléfono o correo electrónico. Facilítenos la información actualizada y actualizaremos nuestros registros en consecuencia.

¿Qué debo hacer si deseo que me retiren del programa?

Llame a la línea directa del Programa de entrega de alimentos a domicilio de ABCD al 617.348.6222 o envíe un correo electrónico a fooddelivery@bostonabcd.org. Uno de los especialistas en logística podrá ayudarle. Si podemos hacer cambios para que el programa funcione mejor para usted, háganoslo saber.