

## תקן איכות ללקוחות אתר יאמי

שירות איכותי הוא בראש שאיפותיה של יאמי!

כדי לעמוד בתקנים הגבוהים ביותר של איכות, הגדרנו את השירות והמקצוענות כערכים שמובילים את המחויבות שלנו ושל הבשלים כלפיכם בכל היבט אפשרי – באתר, בהזמנה, בתשלום, במשלוח, באוכל ובמידת שביעות הרצון שלכם בסיום הארוחה.

בשלני יאמי מתחייבים להכין כל הזמנה תוך כדי הקפדה על התנאים הבאים:

1. שמירה על תנאי היגיינה נאותים לעבודה בעת הכנת המזון
2. שמירה על טריות חומרי הגלם והמזון
3. ללא שימוש בחומרים משמרים
4. שמירה על תנאי היגיינה נאותים והובלה בקירור במידת הצורך מרגע סיום הבישול עד שהוא מגיע לידי הלקוח ובעת ביצוע המשלוחים
5. הבשלת יוודא כי ההזמנה תסופק בזמן ישירות לידי הלקוח, בהתאם לשעה המבוקשת.
6. הבשלת ישתמש בחומרי הגלם שמצוינים באתר ולא ישנה אותם ללא תיאום ואישור הלקוח.

### אריזה ומיתוג

1. האוכל יארז בקופסאות פלסטיק איכותיות, שלא היו בשימוש קודם בשום צורה שהיא, ולא מסומנות בשם מותג.
2. קופסאות הפלסטיק יתאימו לחימום במיקרוגל ולהקפאה (על פי סימון ייעודי בתחתית של כל קופסה המציין זאת).
3. הבשלת יצמיד מדבקה עם מיתוג של יאמי לכל אריזה וירשום על גבי המדבקה את תאריך המשלוח, שם המנה ושם המטבח.
4. הבשלת ישתמש בשקיות נייר איכותיות, שלא נעשה בהן שימוש קודם.
5. הבשלת יצרף לכל משלוח תעודת משלוח עם פרטי ההזמנה.

### תשלום

1. בעת ביצוע ההזמנה הלקוח יבחר באתר את אמצעי התשלום המועדף עליו. התשלום מבוצע ישירות לבשלת, בין אם ישירות באמצעות האתר, בין אם בתשלום טלפוני או בעת קבלת המשלוח.
2. באחריות הבשלת להנפיק חשבונית מס/קבלה לכל לקוח המבקש זאת בהתאם לדרישות החוק.

### שירות לקוחות

1. אנחנו כאן לשירותכם! גם בסיוע לביצוע הזמנה מהאתר וגם אם חלילה התעוררה בעיה כלשהי באיכות השירות או האוכל.
2. שעות פעילות המשרד – ימים א' עד ה' בשעות 09:00-18:00, מומלץ לפנות בטלפון 03-7160699.
3. מעבר לשעות הפעילות ניתן לפנות למייל [service@yummi.co.il](mailto:service@yummi.co.il)

### ביטול הזמנה

1. ניתן לבטל את ההזמנה, ללא חיוב, מיד לאחר שליחתה באתר ולא יאוחר מ-24 שעות לפני שעת המשלוח המבוקשת.
2. הזמנה שתבוטל ע"י הלקוח/ה תוך פחות מ-24 שעות לפני שעת המשלוח המבוקשת תחויב במלואה.
3. חובה לתאם ביטול הזמנה עם הבשלת או אתר "יאמי".

## תנאי עדכון או ביטול הזמנה לחג – בתנאי הקורונה

- בגין המצב וחוסר הוודאות לגבי סגר בערב החג, בנינו מתווה אשר יגן עליכם, הלקוחות, וגם על הבשלנים. חשוב לציין שאנחנו ננסה למצוא פתרון לכל מקרה באופן פרטני, ולהלן המתווה הכללי:
1. ביטול מלא או חלקי של ההזמנה ניתן יהיה לעשות עד 4 ימים לפני ערב החג.
  2. ביטולים אחרי תאריך זה יחויבו ב-30% מסכום ההזמנה.
  3. שינוי כתובת או פיצול הזמנה במצב של סגר – יתאפשר בתיאום עם הבשלן (בתנאי שהכתובת החדשה למשלוח באזור המשלוח של הבשלן).

## טיפול בתלונות

1. לאחר קבלת תלונה בנוגע לאיכות השירות או האוכל במשלוח נערך בירור מקיף של פרטי המקרה עם הלקוח/ה. בתהליך הבירור נלקחת בחשבון גם נקודת המבט של הבשלן וניתנת לו האפשרות להסביר מה קרה ולהציע פתרון.
2. להלן טבלה המציגה את הפיצוי המינימלי לפי סוג המקרה, אחרי הטבלה מופיעות הערות והבהרות.
3. תלונה על איכות השירות או האוכל תענה ותטופל ע"י שירות הלקוחות של האתר אם תתקבל עד 48 שעות ממועד קבלת המשלוח.

| המקרה                                                      | פיצוי מוסכם                                                                        |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| איחור – כאשר נמסרה ללקוח הודעה מראש                        | 1 שקל לכל דקה איחור, מינימום פיצוי על איחור - 15 ₪                                 |
| איחור - כאשר לא נמסרה ללקוח הודעה מראש                     | 2 שקל לכל דקה איחור, מינימום פיצוי על איחור - 30 ₪                                 |
| אריזה לקויה                                                | מינימום 30 ₪ עד גובה המנה (אם הייתה לא אכילה)                                      |
| חסרות מדבקות/ תעודת משלוח                                  | 30 ₪                                                                               |
| אוכל פגום – לא מבושל מספיק, שרוף וכ"י                      | החזר מלא על המנה                                                                   |
| עניין של טעם                                               | תיקון חוויה – לפי המקרה                                                            |
| הלקוח קיבל מנה שונה ממה שהזמין / לא קיבל חלק מהמנות שהזמין | החזר מלא על המנה + פיצוי של 15-50 ₪ בהתאם למקרה                                    |
| חוסר התייחסות לבקשות אישיות מהבשלן/ התייחסות מאוחרת        | החזר מלא על המנה + פיצוי עד מחצית מסכום ההזמנה כולה, תלוי במקרה                    |
| קופסאות לא מלאות                                           | 15 ₪ עד מחצית ממחיר המנה                                                           |
| עגמת נפש                                                   | פיצוי נוסף של עד 50 ₪ בהתאם למקרה                                                  |
| אי אספקת הזמנה במועד המבוקש (במקרה חירום בלבד)             | פיצוי של 50-100 ₪ בהתאם למקרה ולעיתוי ביטול ההזמנה                                 |
| אי זמינות לפניית של לקוחות                                 | לקוחות שפנו לבשלן במייל/טלפון/סמס ולא קיבלו מענה תוך 24 שעות יקבלו פיצוי של 50 ש"ח |

### הערות והבהרות לטבלה:

1. אריזה לקויה: קופסא פגומה או שבורה / קופסא שאינה מתאימה למנה / רוטב שנשפך מקופסא לא אטומה כראוי / תבנית חד"פ שנמעכה במשלוח וכדומה
2. אוכל פגום: לא מבושל כראוי / חמוץ / שרוף / לא טרי / מקולקל / מתפרק (במקרה של קיש או מנה לאירוח) וכדומה
3. עניין של טעם: מקרה שבו הלקוח התלונן על אי התאמה מבחינת טעם המנה
4. הלקוח קיבל מנה שונה ממה שהזמין: מקרה שבו הבשלן לא מילא אחר בקשות של הלקוח (בהערות לבשלן או בכל דרך אחרת) בנוגע לאופן הכנת המנה, שינוי מרכיבים או אריזת וסימון המנה / מקרה שבו המנה הגיעה שונה מאופן הצגתה באתר (מבחינת מרכיבים, גודל או צורה)
5. עגמת נפש: מקרה שבו נגרם ללקוח נזק החורג מסך ההזמנה והחוויה נפגעה במיוחד, לדוגמא תקלה במשלוח של אוכל לאירוח.
6. אספקת הזמנה במועד המבוקש: במקרה חירום בלבד (מחלה פתאומית, תאונה, טרגדיה משפחתית חו"ח וכדומה), שבו הבשלן אינו מסוגל לספק הזמנה במועד המבוקש – עליו להודיע על כך מיידית לצוות יאמי. צוות יאמי יודיע ללקוחות על המקרה וינסה לדחות את מועד אספקת ההזמנה או ינסה למצוא חלופות להזמנה במידת האפשר.