

Regulament campanie voluntary

"Vă ajutăm din Timișoara"

Pilot în Timișoara

Cine se califică: Vârstnici cu vârsta peste 65 de ani și persoane cu dizabilități

Cum procedează cine solicită comanda de alimente:

- Persoana care se califică apelează numărul de telefon 0356 406 517 în intervalul orar 9.00-18.00;
- Beneficiarul are obligativitatea să furnizeze informații reale;
- Beneficiarul are obligativitatea să anunțe cu 24h înainte imposibilitatea recepționării comenzii.

Call-center:

- Voluntarul de la call center preia comanda; Află natura problemei: aprovizionare, consiliere, rețetă etc.
- Întrebări la care voluntarul de la call center comanda ar trebui să fie pregătit să răspundă:

1. Pachetele sunt gratuite?

Raspuns: Nu.

2. Pot să comand ce doresc sau sunt pachete gata pregătite?

Raspuns: Se poate comanda ceea ce doriți, condiția fiind ca acea comandă să fie de minimum 50 de lei.

3. Cum vă asigurați că nu mă contaminez?

Raspuns: Voluntarul poartă echipament de protecție și respectă distanța indicată de 1,5-2 metri atunci când livrează pachetul.

4. De unde vin produsele?

Raspuns: De la magazinele PROFIL.

5. Cum le voi plăti?

Raspuns: Voluntarul vă dă bonul fiscal și dumneavoastră îi dați banii.

6. Cum știu că este voluntarul dumneavoastră?

Raspuns: Voluntarul poate fi identificat prin faptul că poartă mască de protecție cu sigla Profi și snur cu ecuson.

7. În cât timp primesc produsele?

Raspuns: Pachetele se livrează a doua sau a treia zi după comanda, în funcție de gradul de încărcare al voluntarului.

8. Când mai pot comanda?

Raspuns: Se pot face maximum două comenzi pe săptămână.

- **Voluntarul de la call center care preia mesajul trebuie să precizeze următoarele:**

1. Lista de cumpărături trebuie să fie explicită: produs și cantitate;
2. Apelantului trebuie să i se specifice că nu poate pretinde ca produsele să fie de o anumită marcă sau de la un magazin specific, că va primi ceea ce voluntarii găsesc în magazinele Profi. Apelantului trebuie să i se ofere consultanța în construcția comenzii.
3. Voluntarii nu pot transporta cantități mari;
4. Voluntarul poate fi identificat prin faptul că poartă mască de protecție cu sigla Profi pe ea și șnur cu ecuson.
5. Voluntarul îl sună pe beneficiar înainte de a livra comanda pentru ca acesta să aibă banii pregătiți. În cazul în care beneficiarul trebuie să primească restul voluntarul trebuie să fie la rândul lui pregătit;
6. Cel care refuză comanda sau are un comportament necorespunzător față de voluntar nu va mai putea beneficia de acest serviciu;
7. Livrarea este gratuită.
8. Beneficiarului i se va comunica numărul comenzii făcute.
9. Beneficiarului i se va comunica înainte cu 2h de începerea cumpărăturilor intervalul orar în care se va face livrarea.

Reguli generale:

- Comanda se face în limita stocului disponibil în magazine;
- Livrarea comenzii se face a doua sau chiar a treia zi, în funcție de disponibilitatea voluntarului și de numărul de comenzi pe care le are;
- Pachetul va fi lăsat la ușa beneficiarului, păstrând distanța indicată de măsurile anticoronavirus pentru prevenție de 1,5-2 metri. Nu se vor atinge balustrade sau alte obiecte aflate pe traseul de livrare;
- Voluntarul lasă pachetul în care se află și bonul fiscal, apoi persoana vârstnică îi dă banii respectând indicațiile voluntarului.
- Voluntarul trebuie să aibă o atitudine civilizată și înțelegătoare față de vârstnic;
- Beneficiarul trebuie să aibă o atitudine civilizată și înțelegătoare față de voluntar și să respecte indicațiile acestuia.
- Nu se fac comenzi care presupun produse de tip alcool, țigări, sau preluarea de colete, există firme specializate pentru aceste servicii;