

יממי - תקן איכות - נספח 1

** נספח זה כתוב בלשון זכר לצרכי נוחות הכתיבה בלבד. כל האמור במסמך זה מכוון לבשלנים ובשלניות וכן ללקוחות מכל המינים במידה שווה.

1. **אספקת הזמנה** – הבשלתן יכין ויספק כל הזמנה שתתקבל במערכת האתר ו/או תתואם טלפונית או בכל אמצעי תקשורת אחר עם הלקוח.

1. מערכת האתר שולחת אוטומטית מייל המודיע על כל הזמנה שמתקבלת. באחריות הבשלתן לוודא שמיללים אלה מתקבלים אצלו כראוי.

2. מערכת האתר מאפשרת לבשלתן לסגור בפני הזמנות תאריכים בהם אינו זמין למשלוח. באחריות הבשלתן לעדכן תאריכים אלה כראוי וכן לוודא שהמידע המוצג ללקוחות מדויק. בשלתן יחוייב לבצע כל הזמנה שתכנס לאתר, גם במקרה שבו ניסה לסגור את התאריך המבוקש אבל לא ביצע זאת כראוי או ששכח לסגור תאריך מסוים בפני הזמנות.

2. **הבשלתן יכין 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. הבשלתן יודא כי ההזמנה תסופק בזמן ישירות לידי הלקוח, בהתאם לשעה המבוקשת.

6. הבשלתן ישתמש בחומרי הגלם שמצויינים באתר ולא ישנה אותם ללא תיאום ואישור הלקוח. בנוסף, הבשלתן לא יחליף מתכונים למנות קיימות על מנת לשמר עקביות עבור הלקוחות החוזרים (במקרים בהם רוצים להחליף מתכון יש להגדיר מנה חדשה באתר).

3. **אריזות ומיתוג:**

1. הבשלתן יעבוד עם אריזות איכותיות למזון כמפורט

1. האוכל יארז בקופסאות פלסטיק איכותיות, שלא היו בשימוש קודם בשום צורה שהיא, ולא מסומנות בשם מותג (לדוגמה קופסאות מ"חצי חינם").

2. קופסאות הפלסטיק יתאימו לחימום במיקרוגל ולהקפאה (על פי סימון ייעודי בתחתית של כל קופסה המציין זאת).

3. הבשלתן ישתמש באריזות שאינן אריזות פלסטיק רק במקרים הבאים:

1. עוגות בחושות – תבנית אינגליש קייק או אלומיניום

2. עוגות מוס – חובה לשים בתוך ארגז קשיח כדי שלא יהרסו במשלוח

3. פשטידות

4. מנות שאופים בתנור ואחר כך מחממים באותה צורה (כמו לזניה, מוסקה וכו')

5. נוזלים (כגון רטבים, מרקים, וכו') יארזו בקופסאות אטומות

2. הבשלת יקפיד לספק ללקוח קופסאות מלאות לגמרי. במקרה שבו גודל המנה מוגדר לפי נפח (ליטר) על הבשלת להקפיד שהקופסא תהיה מלאה לחלוטין. במקרים אחרים הבשלת יקפיד על התאמת גודל הקופסא לגודל המנה שהוזמנה, כך שהאריזה תהיה אסתטית ותראה מלאה.
 3. הבשלת ישים ניילון נצמד על כל מנה שמכילה נוזלים (כמו סלט עם רוטב, או קציצות עם רוטב וכדומה).
 4. הבשלת יצמיד מדבקה עם מיתוג של יאמי לכל אריזה וירשום על גבי המדבקה את תאריך המשלוח, שם המנה ושם המטבח. אין לצרף לאריזות האוכל או לשקית המשלוח כרטיס ביקור או כל אמצעי מיתוג או פרסום אחר, שנושא מיתוג או לוגו אחר מזה של יאמי, או פרטי קשר של הבשלת, השונים מאלה המופיעים באתר יאמי.
 5. במקרה של הבאת מנה במתנה (צ'ופר) על הבשלת להצמיד לקופסא מדבקה ולציין מפורשות שזו מתנה. כני"ל במקרה של הגדלת כמות ממנה מסוימת במתנה (מעבר לכמות שהוזמנה).
 6. הבשלת ישתמש בשקיות נייר איכותיות, שלא נעשה בהן שימוש קודם.
 7. הבשלת ידפיס את תעודת המשלוח וישדך אותה לאחת משקיות ההזמנה. תעודת המשלוח תשלח על ידי מערכת יאמי במייל ערב לפני ההזמנה. קיימת אפשרות להדפיס את תעודת המשלוח ישירות מתוך מערכת האתר.
4. **גבייה** - תשלומי לקוחות על הזמנות מהאתר מבוצעים ישירות לבשלת והגבייה הינה באחריות הבשלת.
1. לקוח בוחר את אמצעי התשלום המועדף עליו בעת ביצוע ההזמנה (מזומן, אשראי או פייפאל).
 2. גביית תשלום עבור הזמנה במזומן או כרטיס אשראי (שאינה דרך פייפאל) הינה באחריות הבשלת.
 3. באחריות הבשלת להנפיק חשבונית מס/קבלה לכל לקוח המבקש זאת בהתאם לדרישות החוק.
 4. במקרים בהם לקוח חדש שאינו מוכר מבקש לשלם במזומן, או שנכנסה הזמנה בסכום גבוה במזומן, מומלץ להתקשר ללקוח מראש (יום או יומיים לפני אספקת ההזמנה) ולהסדיר את התשלום. ניתן לבקש מקדמה באשראי או פרטי אשראי לבטחון במקרים כאלה.
5. **תכנים באתר** – התכנים שנמצאים באתר (טקסטים ותמונות) הינם חלקן הראווה של הבשלת (ושל יאמי) אל מול הלקוח. על כן חשוב מאוד שתכנים אלו יהיו ברמה מקצועית גבוהה.
1. הבשלת מתחייב שלא להעלות מחירי מנות במשך שלושת החודשים הראשונים מיום עלייתו לאתר.
 2. על הבשלת להודיע ליאמי באופן מיידי על כל עדכון ושינוי של מעל 5% במחיר כל מנה.
 3. הבשלת יצלם את המנות באופן מקצועי. יש לקבל אישור מיאמי לכל תמונה לפני העלאתה לאתר. לפרטים של צלמים מומלצים – יש לפנות ליאמי.
 4. ניתן להציג בתפריט עד 20% מהמנות ללא תמונה.
 5. במקרים בהם הטקסטים ו/או התמונות לא יהיו ברמה מקצועית מספקת, שמורה ליאמי הזכות לבקש מהבשלת לתקנם, ולא להציגם באתר עד שיתוקנו.

6. **רענון תפריטים** - תפריט קבוע שאינו מתעדכן הוא תפריט שמוכר פחות.

1. הבשלת יעדכן את התפריט לפחות אחת לשלושה חודשים
2. עדכון התפריט משמעו הוספת 5-10 מנות חדשות + הסרת מנות שאינן נמכרות
3. יש להעלות תמונות למחצית מהמנות החדשות לפחות
4. מובהר כי תפריטים לא מעודכנים לא יקודמו בערוצים שיווקיים (כולל פייסבוק, ניוזלטר וכדומה)

7. **שירות לקוחות** - יאמי מתחייבת מול לקוחותיה לרמה גבוהה של שירות. הבשלים שעובדים עם יאמי ישמרו על רמה זו.

1. הבשלת יתן מענה אדיב ונעים ללקוח
2. הבשלת יתן מענה מהיר לפניית של לקוחות. אם הבשלת אינו פנוי למענה, חובה לחזור ללקוח עד 24 שעות מרגע הפנייה. עדיף לשלוח סמס שקיבלתם את השיחה ותחזרו בהקדם.
3. הבשלת יהיה זמין למענה בשעות המשלוחים, כדי לתת מענה מהיר ללקוחות שמתקשרים לברר לגבי המשלוח.
4. אחד היתרונות של הזמנה מבשלת ביתי עבור הלקוח הוא האפשרות לבקשות מיוחדות. לקוח שירגיש שהבשלת מכין עבורו את מה שהוא רוצה, הוא לקוח שישאר לאורך זמן. על כן אנו ממליצים לבשלת לא להצמד לתפריט כלשונו, אלא לאפשר גמישות גבוהה ככל האפשר. במידה ובקשת הלקוח עלולה לגרום לכך, שהמנה לא תהיה מוצלחת, על הבשלת לציין זאת מול הלקוח.

8. **פנייה ללקוחות** :

1. הבשלת רשאי לפנות אל הלקוחות בצורה ישירה בכל מה שקשור לניהול ההזמנה (לברור פרטים בנוגע להזמנה, לתיאום המשלוח וכו')
2. במקרה בו הלקוח ביקש בקשה מיוחדת, שאין ביכולתו של הבשלת לספק אותה, על הבשלת להודיע לו על כך **ביום קבלת** ההזמנה באתר על מנת שיהיה ללקוח זמן לבדוק חלופות.
3. הבשלת אינו רשאי לפנות אל הלקוחות ישירות בהצעות שיווקיות, מבצעים וכו', וזאת בהתאם לחוק הספאם. במקרה שהבשלת רוצה לשלוח הצעות שיווקיות ללקוחות, הוא רשאי לעשות זאת באמצעות יאמי (ובהתאם לאישור הלקוחות לקבלת חומר שיווקי מיאמי).
4. הבשלת אינו רשאי לפנות ללקוחות ישירות לקבלת משוב לאחר ההזמנה. צוות יאמי פונה ללקוחות במידת הצורך בצורה מבוקרת. במקרים מסוימים ניתן לפנות לצוות יאמי לקבלת אישור מיוחד לפנות ישירות ללקוח.

9. **פיצוי לקוחות** - תפקיד שירות הלקוחות של יאמי הוא לדאוג לרמת שירות מצוינת ולשביעות רצון מלאה של לקוחות האתר. נקודת המוצא שלנו היא, שהלקוח תמיד צודק בנוגע לחוויה האישית שלו. גם אם יש מחלוקת בנוגע לעובדות, אין מחלוקת בנוגע לחוויה – לחיוב או לשלילה. לאור זאת נעשה מאמץ להקשיב ללקוח, להכיל את הטענות והתלונות שלו, ולהציע פתרון שיגרום לו לחזור ולהזמין מהאתר. כמובן בתהליך בירור המקרה נלקחת בחשבון נקודת המבט של הבשלת וניתנת לו האפשרות המלאה להסביר מה קרה ולהציע פתרון משלו. יודגש שמרכיב חיוני בתהליך הבירור הוא דיווח מוקדם ככל האפשר של הבשלת על פרטי המקרה, בצורה מדויקת ומלאה.

בהמשך הנספח יפורטו מקרים בשירות עם הפיצוי המוסכם המינימלי שיש לתת ללקוח בכל מקרה. חתימה על הסכם העבודה עם יאמי מהווה אישור של "טבלת הפיצויים" שלהלן.

1. בשלן שפנה אליו לקוח שאינו מרוצה נדרש:

1. לעדכן את יאמי על פניית הלקוח
2. אם נדרש לתת מענה מיידית (בשעות בהן משרד יאמי סגור) – יש לתת את המענה המיידית הטוב ביותר ולעדכן את יאמי בהמשך
3. אם לא נדרש מענה מיידית, או שניתן להתייעץ מיידית עם צוות יאמי, יש להתייעץ עם יאמי לפני מתן תשובה ללקוח.
4. אין להשתמש בציופר (מנה במתנה) כפיצוי על איחור או בעיה במשלוח.

כאשר לקוח פונה ישירות ליאמי, יתכן שהוא מרגיש לא בנוח לפנות לבשלן, או שהוא פנה אל הבשלן אך מנקודת מבטו לא קיבל מענה מספק. במקרה כזה יאמי פועלת לשימור הלקוח ותעשה כל שניתן על מנת להחזיר את הלקוח להזמין מהאתר: התלונה נרשמת ותיאור המקרה מועבר לבשלן כדי לקבל את תגובתו. על בסיס התלונה ותגובת הבשלן, יקבע אופן הפיצוי ללקוח. ראה "טבלת פיצויים" לרשימת הפיצוי המוסכם המינימלי בכל מקרה. הסברים לטבלה מופיעים מיד אחריה.

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 וכו'	החזר מלא על המנה
עניין של טעם	תיקון חוויה - משלוח חינם עד 50 ₪ על חשבון יאמי
הלקוח קיבל מנה שונה ממה שהזמין	החזר מלא על המנה
חוסר התייחסות לבקשות אישיות מהבשלן	החזר מלא על המנה + פיצוי עד מחצית מסכום ההזמנה כולה, תלוי מקרה
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)	אם צוות יאמי לא הצליח למצוא חלופה - החזר של סכום ההזמנה (במקרה ששולמה מראש) + 100 ₪ אם צוות יאמי כן הצליח למצוא חלופה - החזר של סכום ההזמנה (במקרה ששולמה מראש) + 50 ₪
אי זמינות לפניית של לקוחות	לקוחות שפנו לבשלן במייל/טלפון/סמס ולא קיבלו מענה תוך 24 שעות יקבלו פיצוי של 50 ש"ח

הסברים לטבלה :

5. על מנת להימנע מאיחור באספקת המשלוח יש לתאם מראש (לפחות ערב קודם) עם הלקוחות את שעות המשלוח במידת הצורך ולקבל את אישורם להזזת השעה, בהתאם לנוחות שלהם.
 6. אריזה לקויה : קופסא פגומה או שבורה / קופסא שאינה מתאימה למנה / רוטב שנשפך מקופסא לא אטומה כראוי / תבנית חד"פ שנמעכה במשלוח וכדומה
 7. אוכל פגום : לא מבושל כראוי / חמוץ / שרוף / לא טרי / מקולקל / מתפרק (במקרה של קיש או מנה לאירוח) וכדומה
 8. עניין של טעם : מקרה שבו הלקוח התלונן על אי התאמה מבחינת טעם המנה
 9. 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)
 10. עגמות נפש : מקרה שבו נגרם ללקוח נזק החורג מסך ההזמנה והחוויה נפגעה במיוחד, לדוגמא תקלה במשלוח של אוכל לאירוח.
 11. 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.
 10. שיווק, מכירות ויחסי ציבור - השיווק הוא המנוע של העסק הדוחף אותו קדימה, ויוצר את הצמיחה הרצויה. ההשקעה השיווקית היא חלק חשוב ובלתי נפרד מהפעילות השוטפת הנדרשת להצלחת העסק. הבשלנים המצליחים ביאמי מבינים, שלפעמים יש להוריד מרווחיות ההזמנה, כדי לרכוש לקוח חדש עם סיכוי גדול לרווח בעתיד. אנחנו ביאמי ממליצים שהבשלן יציע מבצעים והטבות באופן שוטף, אך מגדירים את ההטבות המינימליות שיש לתת ללקוחות האתר :
1. גיוס לקוחות חדשים – מבקרים באתר שנרשמו אך טרם ביצעו הזמנה הם לקוחות עם סיכוי גבוה לרכישה עתידית. כדי להפוך אותם ללקוחות בפועל, אנחנו ביאמי מספקים שירות לבשלנים של פנייה במייל אישי, בו אנחנו מציעים ללקוחות הטבה מיוחדת בעבור ביצוע ההזמנה הראשונה. להלן פירוט ההטבה: הנחה ע"ח יאמי בגובה 30 ₪ להזמנה ראשונה בסך 200 ₪ ומעלה.
 2. החזרת לקוח קיים – לקוחות שהזמינו מהאתר בעבר, היו מרוצים מההזמנה, ומסיבה כלשהי הפסיקו להזמין, זקוקים לעיתים לתמריץ שיחזיר אותם להרגל ההזמנה. במקרה זה שולחים לכל לקוח מייל אישי המזמין אותו לחזור ולהזמין, ומעודדים אותו באמצעות הטבה. להלן פירוט ההטבה: הנחה ע"ח יאמי בגובה 15 ₪ בהזמנה מעל 200 ₪ ללקוח שהזמין בעבר ו"נעלם".
 3. השתתפות במבצעים משותפים לכלל הבשלנים ביוזמת יאמי – כדי ליצור עניין ומשיכת לקוחות, נערוך מבצעי "קונספט", סביב אירוע/עונה/מנה מסוימים. שיתוף הפעולה וההיענות של הבשלן חשובים מאוד ונחוצים להצלחה משותפת של המבצע.
 4. יוזמות למבצעים או לפרסומים מטעם הבשלנים – תמיד מתקבלות בברכה!

5. יחסי ציבור וחשיפה תקשורתית מהווים חלק חשוב בשיווק של יאמי. על מנת לקיים אותם בהצלחה משותפת של שני הצדדים, נדרש שיתוף פעולה חיובי של הבשלן בקיום אייטמים וכתבות. שיתוף הפעולה כולל, בין השאר: שיתוף במתכונים, הכנת מנות למבחני טעימה, השתתפות בצילומים, העברת תכנים רלוונטיים ועוד.

11. עמידה בתקן האיכות - על מנת לשמור על איכות השירות ביאמי, בשלנים שלא יעמדו בתנאים המפורטים במסמך זה יוצאו מהאתר. יאמי תשמור על תקן האיכות באמצעים הבאים:

1. שיחות יזומות עם לקוחות לקבלת משוב על בשלנים ועל השירות

2. יאמי תבצע הזמנות כ"לקוח סמוי"

3. קבלת משוב מלקוחות כשהם מתקשרים ליאמי

4. מעקב אחר הדירוגים שהלקוחות נותנים לבשלן באתר

5. הזמנת אוכל למשרד יאמי מדי שבוע, בכל פעם מבשלן אחר.

במקרים של אי עמידה בתקן האיכות בשלנים יקבלו מיאמי הודעה מפורטת ובקשה להסבר. ברוב המקרים ינתנו לבשלן 2 אזהרות לפני הורדתו מהאתר. במקרים חמורים יאמי רשאית להוריד את הבשלן מהאתר באופן מיידי.