

לקוחות יקרים,

אנחנו רוצים להודות לכם על הסבלנות ועל ההבנה בימים אלו.

לאור העומס שנוצר בתקופה המתגרת שעוברת על ישראל ועל העולם כולם, אנו מודעים לכך שיש איחור בתגובות לפנייתכם, שיש עיכובים בזמני המשלוח באונליין ולעיתים תקלות עומס טכניות באתר, אך אנו יכולים להבטיח כי כלל העובדים שלנו עושים לילות כימים על מנת לטפל בכלל פניותיכם בהקדם האפשרי.

אנו מגייסים עובדים חדשים לכלל המחלקות על מנת להמשיך להעניק את השירות ולספק את כל צרכי לקוחותינו ואנו נמשיך לעבוד ללא לאות ולא ננוח כדי להגיע לכל פנייה ופנייה.

### הגדלה בהיקפי השירות לשופרסל אונליין

על מנת לעמוד בביקוש האדיר לשירותי שופרסל אונליין, אנו מתגברים באופן מאסיבי את היקפי המשלוחים, תוך פתיחת עשרות נקודות הפצה חדשות וגיוס מאות עובדים לתמיכה במאמץ זה. אנחנו דואגים למלאי המחסנים והחנויות שלנו כדי שלא יחסר לכם דבר. עם זאת הביקוש הגבוה למוצרי צריכה שונים יוצר חסר רב מהרגיל במוצרים, ועל כן אנו נדרשים למתן מענה באמצעות מוצרים תחליפיים.

### אספקת מוצרים תחליפיים

בעקבות היקפי ההזמנות בעת זו, אין ביכולתנו להמשיך בביצוע תיאום מוצרים תחליפיים באמצעות סמס כפי שנהגנו עד כה. במקום זאת, תעמוד לרשותכם האפשרות לאשר ביצוע החלפת מוצרים אוטומטית על ידנו, או לחלופין, הימנעות מקבלת מוצר במקרה של חוסר במוצר שהוזמן. אנו מודעים לעובדה כי יתכן ולא בכל מקרה נצליח לקלוע לטעמכם בעניין המוצר שיבחר כתחליף, אולם מבטיחים לעשות הכל בכדי לדייק בבחירה ככל הניתן. לשימת לבך, בבחירת האפשרות בחרו בשבילי עשוי להיבחר עבורך תחליף יקר יותר מהמוצר הנבחר או מוצר ממותג פרטי שופרסל. בכל עת תוכל לבדוק את החיוב בפועל של ההזמנה באתר [באזור האישי שלך](#).

### משלוח עד הבית (כמעט)

הנחיות משרד הבריאות מונעות מאתנו להמשיך ולהכניס את המשלוח לתוך שטח ביתכם, ועל כן, מעתה יונחו המשלוחים בפתח הבית.

### שירות לקוחות

לאור העומסים הגדולים בפניות לקוחות למוקדי השירות, אנו מתגברים באופן משמעותי את מספר נציגי השירות. עם זאת, עדיין צפויים זמני המתנה ארוכים במיוחד. אנו מבקשים, ככל הניתן, לפנות אלינו באחד מהערוצים הדיגיטליים ואנו מבטיחים לשוב אליכם מיד כשנוכל. גם בימים אלו, שירות הלקוחות ממשיך להיות אבן יסוד שלנו, אולם בימים שכאלה נדרשת הבנתכם וסבלנותכם. מבטיחים לא להשאיר פנייה ללא מענה.

### השורה התחתונה

אנו מבינים את התפקיד החשוב שממלאת בשופרסל בשעה זו, ומבטיחים לעשות כל שביכולתנו כדי להמשיך ולשרת את תושבי מדינת ישראל ולספק מוצרי מזון וצרכיה בכל חלקי הארץ, תוך מתן דגש על שירות מקצועי ומסור בכל הניתן.

אנו מחזקים את כל עם ישראל ומאחלים לכם בריאות