

## **Grocery Voucher Consumer Rights Grievance Policy**

If you have a complaint or comments about the services you are receiving, we want to hear from you. You have the right to pursue the following corrective steps:

- 1) Discuss the issue directly with your distribution site staff where you enrolled in the grocery voucher program and received vouchers.
  
- 2) If you cannot reach a solution with the distribution site staff, please report your issue to Vouchers 4 Veggies - EatSF customer service:

**Phone: 1(833) 834-4968**

**Email: [eatsf@ucsf.edu](mailto:eatsf@ucsf.edu)**

Leave your name, phone number, distribution site, and details of the issue in your message.

We aim to respond quickly to all complaints and comments, however it may take 48-72 hours for us to respond to you. Also please note that there may be additional delays on holidays or weekends.

- 3) If you are unable to reach a solution from the above steps, you may report your complaint to the following:

San Francisco Human Services Agency  
Attn: Director of Contracts  
1650 Mission Street, 5th Floor  
San Francisco, CA 94103  
(415) 557-5000

You have a right to consumer satisfaction and to these grievance process steps. In determining a resolution, all parties may be interviewed, and all facts shall be gathered and analyzed.

## **Política de reclamos de derechos del consumidor de vales de comestibles**

Si tiene una queja o comentarios sobre los servicios que está recibiendo, queremos saber de usted. Tiene derecho a seguir los siguientes pasos correctivos:

- 1) Discuta el problema directamente con el personal del sitio de distribución en el que se inscribió en el programa de cupones de comestibles y recibió los cupones.
- 2) Si no puede llegar a una solución con el personal del sitio de distribución, informe su problema al servicio de atención al cliente de Vouchers 4 Veggies - EatSF:

**Teléfono: 1 (833) 834-4968**  
**Correo electrónico: [eatsf@ucsf.edu](mailto:eatsf@ucsf.edu)**

Deje su nombre, número de teléfono, sitio de distribución y detalles del problema en su mensaje.

Nuestro objetivo es responder rápidamente a todas las quejas y comentarios; sin embargo, es posible que demoremos entre 48 y 72 horas en responderle. También tenga en cuenta que puede haber retrasos adicionales durante los días festivos o los fines de semana.

- 3) Si no puede encontrar una solución con los pasos anteriores, puede informar su queja a las siguientes personas:

San Francisco Human Services Agency  
Attn: Director of Contracts  
1650 Mission Street, 5th Floor  
San Francisco, CA 94103  
(415) 557-5000

Tiene derecho a la satisfacción del consumidor y a estos pasos del proceso de quejas. Para determinar una resolución, todas las partes pueden ser entrevistadas y todos los hechos deben ser recopilados y analizados.

## 杂货券消费者权益申诉政策

如果您对所接受的服务有任何投诉或意见，我们希望收到您的来信。您有权采取以下纠正措施：

- 1) 直接与您参加杂货代金券计划并收到代金券的配送站点工作人员讨论该问题。
- 2) 如果您无法与配送站点工作人员达成解决方案，请将您的问题报告给 Vouchers 4 Veggies - EatSF 客户服务：

**电话：1(833) 834-4968**

**电子邮件：eatsf@ucsf.edu**

在您的消息中留下您的姓名、电话号码、分发站点和问题的详细信息。

我们的目标是快速回复所有投诉和评论，但我们可能需要 48-72 小时才能回复您。另请注意，节假日或周末可能会有额外的延误。

- 3) 如果您无法通过上述步骤达成解决方案，您可以向以下投诉举报：

**San Francisco Human Services Agency  
Attn: Director of Contracts  
1650 Mission Street, 5th Floor  
San Francisco, CA 94103  
(415) 557-5000**

您有权获得消费者满意和这些申诉流程步骤。在确定解决方案时，可以约谈各方，收集和分析所有事实。