

हमारे समस्त हितधारक- ग्राहक, दुकानदार एवं उपभोक्ता नीचे दिए गए विभिन्न माध्यमों से हम तक पहुँच सकते हैं :

| माध्यम | हितधारक | विवरण | कार्य का समय |
|---------|------------------------------|---|---------------------------------------|
| फोन | उपभोक्ता | 1860 500 4949 | 365 दिन 8:00 AM से 12:00 AM |
| | दुकानदार | 1860 500 5222 | 365 दिन 8:00 AM से 12:00 AM |
| | ग्राहक | 1860 500 5111 | सोमवार से शुक्रवार 9:30 AM से 6:00 PM |
| | | | |
| मेल | उपभोक्ता | cardsupport.in@sodexo.com | 365 दिन 8:00 AM से 12:00 AM |
| | दुकानदार | ask.in@sodexo.com | 365 दिन 8:00 AM से 12:00 AM |
| | ग्राहक | wecare.in@sodexo.com | सोमवार से शुक्रवार 9:30 AM से 6:00 PM |
| | | | |
| कूरियर | उपभोक्ता, दुकानदार और ग्राहक | सोडेक्सो SVC इंडिया प्रा० लि० 503 & 504, 5वां तल, B विंग, हीरानन्दानी फुल्कूम, सहार रोड, अंधेरी ईस्ट, मुंबई 400099 | सोमवार से शुक्रवार 9:30 AM से 6:00 PM |
| | | | |
| वेबसाइट | उपभोक्ता, दुकानदार और ग्राहक | www.sodexo.co.in | |
| | | | |

शिकायतों की रिकॉर्डिंग एवं ट्रैकिंग :

सॉफ्टवेयर में सीधे प्राप्त करने के अलावा किसी अन्य माध्यम से प्राप्त किसी शिकायत को कस्टमर सर्विस ऑफिसर द्वारा सॉफ्टवेयर में स्वयं अपने हाथ से दर्ज किया जाना चाहिए। सभी ई-मेल सॉफ्टवेयर द्वारा स्वीकार किए जाएंगे जहां उत्तर उस e-mail ID को सीधे जाएंगे जहां से शिकायत प्राप्त हुई है। दूसरे मामलों में acknowledgement, यदि शिकायत में उपलब्ध कराई गई है, e-mail ID को भेजा जा सकता है अथवा प्रिंट करके शिकायतकर्ता को सीधे भेजा जा सकता है।

- सभी शिकायतकर्ता SSVCS के सेंट्रल कम्प्लेंट्स मैनेजमेंट सिस्टम में पंजीकृत होंगे। शिकायतकर्ता को एक यूनिक रिफरेंस नंबर दिया जाएगा जिसकी सूचना सूचनाकर्ता को दी जाएगी। यदि प्रस्ताव के लिए अतिरिक्त समय की

आवश्यकता होती है, एक अन्तरिम जवाब शिकायतकर्ता को भेजा जाएगा। भारत में प्राप्त सभी शिकायतों को कस्टमर मैनेजमेंट सिस्टम में अवश्य ही दर्ज किया जाना चाहिए और प्रस्ताव के लिए संबन्धित समूहों को दिया जाना चाहिए।

कृपया ग्राहक की शिकायत के प्रस्ताव के TAT (टर्न अराउंड टाइम) चार्ट के लिए नीचे देखें :

| प्रश्न/ शिकायत/ वर्गीकरण | टर्न अराउंड टाइम (समय) | टिप्पणी |
|----------------------------------|------------------------|--|
| ऑर्डर से संबन्धित/ डिजिटल समाधान | 2-4 दिन | ऑर्डर की प्रक्रिया, कार्डों को एक्टिवेट करने के लिए सामने आने वाले तकनीकी/ प्रक्रिया/ सेवा के मुद्दों से संबन्धित प्रश्न/ शिकायतें |
| ट्रांजैक्शन से संबन्धित | 15- 25 दिन | असफल POS ट्रांजैक्शन |
| | 1-2 दिन | नेटवर्क ड्रॉप |
| | 7-10 दिन | चार्जबैक के मामले जब ट्रांजैक्शन सफल न हुआ हो |
| डिलीवर करने योग्य | 3-7 दिन | विभिन्न डिलीवरी योग्य- कार्ड, वाउचर, लिफाफा, सहयोगियों से लेने के डिस्पैच स्टेटस से संबन्धित प्रश्न/ शिकायतें |
| अकाउंट से संबन्धित | 4-7 दिन | ग्राहकों से प्रश्न/ शिकायतें |
| मूल्य निर्धारण | 15-20 दिन | अधिक शुल्क वसूलना, शुल्कों में कमी, कार्ड निरस्तीकरण शुल्क, अन्य आदि |

यदि निर्धारित समय के अंतर्गत आपके प्रश्नों अथवा शिकायतों का समाधान नहीं होता है, आप head.customerservice.in@sodexo.com पर अरिंदम सरकार को लिख सकते हैं।