सोडेक्सो मील पास कार्ड और रेस्टो पास कार्ड के लिए कार्डधारकों की गाइड

Meal/Resto Pass Card को जारी करने और उपयोग पर लागू होते हैं और इन्हे नियमित करते हैं। ये नियम और शर्तें ("नियम और शर्तें") अतिरिक्त होंगी और अन्य शर्तों के प्रभाव को कम नहीं करेंगी जो कि सोडेक्सो द्वारा समय-समय पर लगाई गई हैं।

परिभाषा

अ) 'मर्चेन्ट' का तात्पर्य ऐसे व्यक्ति अथवा इकाई से होगा जिसने Sodexo Meal/ Resto Pass Card के प्रयोगकर्ताओं को भोजन एवं गैर- एल्कोहलिक पेय उपलब्ध कराने पर सहमति दी है और अपने उत्तराधिकारियों और समनुदेशिती को शामिल करते हैं।

ब) 'Meal/Resto Pass Card' का तात्पर्य 'सोडेक्सो' द्वारा जारी इलेक्ट्रोनिक Pre-Paid (PIN आधारित) Card से होगा जिसे इसके संबन्धित परिभाषित मर्चेन्ट नेटवर्क से भोजन एवं गैर-एल्कोहलिक पेयों को खरीदने के लिए प्रयोग किया जा सकता है।

स) 'उपभोक्ता' का तात्पर्य ऐसे संगठन से होगा जो सोडेक्सो को अपने कर्मचारियों/ व्यवसाय सहायकों आदि के विशेष प्रयोग हेतु Meal/Resto Pass Card को जारी करने का निर्देश देता है।

द) प्रयोगकर्ता/कार्डधारक का तात्पर्य उपभोक्ता के कर्मचारी/व्यवसाय सहायक से होगा जिसे सोडेक्सो द्वारा एक वैध 'Meal/Resto Pass Card' जारी किया जा चुका है। शब्द "तुम" और "तुम्हारा" उपभोक्ता के कर्मचारी/व्यवसाय सहायक को इंगित करता है जिसे एक वैध 'Meal/Resto Pass Card' जारी किया जा चुका है (अर्थात अंतिम लाभार्थी अथवा "कार्डधारक")।

य) वैध 'Meal/Resto Pass Card' का तात्पर्य सोडेक्सो द्वारा जारी Meal/Resto Pass Card से होगा; जो समाप्त अथवा बहुपक्षीय अथवा परिवर्तित नहीं होंगे और समय-समय पर जारी जारीकर्ता के मार्गदर्शनों और निर्देशों के अनुसार होंगे।

र) 'PIN' का तात्पर्य 4 अंकों के व्यक्तिगत पहचान नंबर से होगा जो सुरक्षित और सीलबंद किट में Meal/Resto Pass Card के साथ दिया जाएगा। यह PIN कार्डधारकों के प्रमाणीकरण के लिए आईवी आर और पीओएस टर्मिनल पर ट्रांजैक्सन PIN के रूप में प्रयोग किया जाएगा।

ल) 'POS Terminal' का तात्पर्य मर्चेन्ट के सभी आउटलेट्स पर सोडेक्सो की ओर से स्थापित एक इलेक्ट्रोनिक विक्रय(POS) बिन्दु टर्मिनल से है जो ट्रांजैक्सन के प्रमाणीकरण के उद्देश्य हेतु Sodexo Meal/Resto Pass Card को पढ़ने में सक्षम है।

कार्ड का ऐक्टिवेशन और वैधता

आपके प्रयोग करने पहले कार्ड को ऐक्टिवेट अवश्य कर लेना चाहिए। आप अपने कार्ड को ऑनलाइन अथवा SMS के माध्यम से ऐक्टिवेट कर सकते हैं। (कृपया card ऐक्टिवेशन पर अधिक जानकारी के लिए FAQ सेक्शन को देखें)

एक बार जब आपका Card ऐक्टिवेट हो जाता है, इसे Card पर मुद्रित "वैधता" तिथि तक प्रयोग किया जा सकता है। उस तिथि पर, जब तक किसी लागू नियम द्वारा रोंक नहीं लगाई जाती है, Card और शेष राशि समाप्त हो जाएंगे और आप इसके बाद Card और उपलब्ध राशि का प्रयोग नहीं कर सकते हैं।

मर्चेन्ट की लोकेशन का उपयोग

आप भारत के अंदर सोडेक्सो के मर्चेंट्स से भोजन एवं गैर-एल्कोहलिक पेयों को खरीदने के लिए भुगतान हेतु Card का प्रयोग कर सकते हैं। एक Card से दूसरे में धनराशि के ट्रांसफर की सुविधा, कैश निकालने की सुविधा और offline/MOTO ट्रांजैक्सन करने की सुविधा Meal/Resto Pass Card पर उपलब्ध नहीं होगी। Card में उपलब्ध राशि पर सोडेक्सो द्वारा किसी ब्याज का भुगतान नहीं किया जाएगा।

मर्चेन्ट आपके ट्रांजेक्सन की राशि के लिए प्रमाणीकरण प्राप्त करेगा। ट्रांजैक्सन वैध नहीं होगा यदि यह उपलब्ध राशि से अधिक हो जाता है। जबकि ऐसी दशा में जब ऐसा ट्रांजैक्सन सिस्टम की गलती अथवा किसी अन्य कारण से वैध हो जाता है, इसके लिए आप उत्तरदायी हैं और शेष राशि और ट्रांजैक्सन राशि के बीच के अंतर का तत्काल भुगतान करने के लिए सहमत हैं।

हम Card को अधिकृत करने से मना कर सकते हैं यदि:

a) Card के खोने अथवा चोरी हो जाने की सूचना मिलती है

b) हम निश्चिंत नहीं हैं कि क्या ट्रांजेक्सन आपके द्वारा अधिकृत किया गया है

c) Card समाप्त हो चुका है

d) उपलब्ध धनराशि अपर्याप्त है

e) प्रविष्ट किया गया ट्रांजेक्सन PIN गलत है।

हम कार्ड को अस्थाई रूप से "freeze" कर सकते हैं और आपसे संपर्क कर सकते हैं, यदि हमे लगता है कि ट्रांजैक्सन असामान्य हैं अथवा संदेहास्पद लगते हैं।

आप Card की सुरक्षा के लिए उत्तरदायी हैं और आपके Card का उपयोग कर किए गए किसी ट्रांजैक्सन पर भुगतान को रोंकने का अधिकार नहीं रखते हैं।

Card किसी भी समय पर सोडेक्सो की संपत्ति बना रहेगा और जब कभी अनुरोध किया जाता है, प्रयोगकर्ताओं को सोडेक्सो को कार्ड वापस करने की आवश्यकता होगी। यदि प्रयोगकर्ता कोई खोया हुआ अथवा गलत स्थान पर रखा गया card पाता है तो इसे सोडेक्सो को हस्तांतरित कर देना चाहिए।

विवरण और रिकॉर्ड

सोडेक्सो सभी कार्डधारकों को भेजने के लिए कोई कार्ड विवरण नहीं निकालेगा, लेकिन सभी पंजीकृत कार्डधारक card ट्रांजैक्सन हिस्ट्री को देखने और download करने के लिए सोडेक्सो कार्ड होल्डर पोर्टल (https://Cards.SodexoBRS.com) पर लॉग आन कर सकते हैं। SMS अथवा e-mail अलर्ट registered कार्ड धारकों के मोबाइल नंबर/e-mail ID पर भेजे जाएंगे।

गलती की सूचना

कार्डधारक लिखित रूप से (cardsupport.in@sodexo.com) सोडेक्सो को सूचित करेगा अथवा संबन्धित ट्रांजैक्सन की तिथि से 15 दिन के अंदर तत्काल कस्टमर केयर को सूचना देगा, यदि किसी विवरण अथवा Card account के ट्रांजैक्सन/ विवरण में कोई अनियमितता अथवा अंतर होता है जो cardholder को उपलब्ध कराया गया है। हम तत्काल गहन जांच करेंगे और निष्कर्षों के साथ जवाब देंगे, और हमारे निष्कर्ष अंतिम और निर्णायक होंगे। यदि सोडेक्सो 15 दिन के अंदर इस संबंध में कोई सूचना नहीं प्राप्त करता है तो यह माना जाएगा कि विवरण और ट्रांजैक्सन सही हैं।

CARD को सुरक्षित रखना

यह Card केवल भारत में वैध है। अपना Card नंबर और PIN सुरक्षित स्थान पर रखें। PIN अपने Card से अलग रखें और अपने Card अथवा PIN को किसी अन्य व्यक्ति को न दें अथवा उपलब्ध कराएं। प्राप्त होने पर तत्काल कार्ड के दूसरी ओर अपने हस्ताक्षर करने चाहिए।सोडेक्सो, Sodexo Meal/ Resto Pass Cards के लिए किसी जालसाजी अथवा ZERO LIABILITY दावे को स्वीकार नहीं करेगा।

खोये अथवा चोरी हुए कार्ड/ कार्ड की हॉटलिस्टिंग और बदलाव

यदि Sodexo Meal/ Resto Pass Card इधर-उधर हो जाता है/चोरी हो जाता है अथवा कहीं खो जाता है, कार्डहोल्डर को अवश्य ही Card को hotlist करने के लिए Customer Care को कॉल करके इसकी सूचना तत्काल सोडेक्सो को देनी चाहिए। कार्डहोल्डर, IVR पर Sodexo Meal/ Resto Pass Card अथवा सोडेक्सो कार्ड होल्डर पोर्टल (https://Cards.SodexoBRS.com) में login करके hotlist कर सकता है। Card को hotlist करने के लिए, कार्डहोल्डर एक रजिस्टर्ड प्रयोगकर्ता होना चाहिए।

सोडेक्सो card के दुरुपयोग के कारण किसी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। सोडेक्सो केवल रजिस्टर्ड कार्डहोल्डर के अनुरोध, कार्ड होल्डर के प्रमाणीकरण पर ही उस शेष राशि के साथ कार्ड को पुनः जारी करेगा/ बदलेगा जो हॉटलिस्टेड कार्ड में उपलब्ध था। बदले गए कार्ड केवल रजिस्टर्ड प्रयोगकर्ताओं को भेजे जाएंगे। ऐसे पुनः जारीकरण/ बदलाव पर लागू शुल्क लिया जाएगा और card को बदलने का अनुरोध केवल card की शेष राशि से इन शुल्कों के प्राप्त होने के बाद पूरा किया जाएगा।

CARD का निरस्तीकरण और वापसी

आपको जारी कार्ड सोडेक्सो की संपत्ति रहेगा और अनुरोध किए जाने पर सोडेक्सो को प्रस्तुत किया जाएगा। एक बार जारी होने पर कार्ड केवल उपभोक्ता द्वारा निरस्त किया जाएगा और न कि कार्डधारक द्वारा। किसी भी दशा में सोडेक्सो सीधे आपसे card निरस्तीकरण और वापसी का अनुरोध स्वीकार नहीं करेगा। यदि कोई उपभोक्ता सोडेक्सो से किसी खास सक्रिय card को निरस्त करने का अनुरोध करता है तो इसकी सूचना आपको दी जाएगी। एक बार जब card निरस्त कर दिया जाता है तो कार्डधारक को अवश्य ही इसे सोडेक्सो को वापस कर देना चाहिए।

हमारी जिम्मेदारियों की सीमाएँ

सोडेक्सो इस व्यवस्था से जुड़े हुए असीमित, हानि लाभ सहित किसी विशेष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, परिणामी, दंडात्मक अथवा बड़े नुकसान के लिए जिम्मेदार अथवा उत्तरदायी नहीं है।

संशोधन, निरस्तीकरण और त्याग

जहाँ लागू कानून द्वारा मना किया गया हो, को छोड़कर, हम आपको बिना किसी नोटिस के इस अनुबंध के किसी हिस्से सहित Sodexo Meal/ Resto Pass Card के प्रयोग से संबन्धित नियमों, शर्तों अथवा को निरस्त अथवा संशोधित कर सकते हैं। हम किसी भी समय देरी अथवा किसी अधिकार में कमी कर सकते हैं लेकिन ऐसी देरी अथवा त्याग भविष्य में उन अधिकारों के प्रयोग को प्रभावित नहीं करेगा। आप Sodexo Meal/ Resto Pass Card के नियमों एवं शर्तों के अद्यतित सेट के लिए www.sodexobenefits.in को भी देख सकते हैं।

कानून का पालन

Sodexo Meal/ Resto Pass Card रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (“RBI”) से शासित होता है और समय-समय पर नियामक द्वारा जारी निर्देशों/ दिशा निर्देशों के विषयाधीन है। सोडेक्सो प्रयोगकर्ता द्वारा लागू कानून के किसी उल्लंघन के लिए जिम्मेदार अथवा उत्तरदायी नहीं है। Sodexo Meal/ Resto Pass Card का प्रयोग करते हुए किए गए सभी ट्रांजैक्शन लागू भारतीय क़ानूनों के अंतर्गत आते हैं। प्रयोगकर्ता किसी गैर- कानूनी कार्य के लिए कार्ड का उपयोग नहीं करेगा। इस कार्ड का उपयोग करते हुए, प्रयोगकर्ता यह घोषणा करता है कि उसका नाम किसी भी समय पर आतंकवादी संगठनों की समेकित सूची में नहीं आता है जैसा कि समय समय पर RBI द्वारा कहा गया है।

आंकड़ो का प्रक्षेपण और गोपनीयता

किसी कस्टमर केयर सर्विस कॉल के दौरान, हम सूचना जैसे आपका फोन नंबर और/ अथवा e-mail, जन्मतिथि, और पोस्टल कोड के लिए अनुरोध कर सकते हैं जो आप रजिस्ट्रेशन के समय सोडेक्सो को उपलब्ध करा चुके हैं। एचएसएम निम्नलिखित सूचन सहित आपके बारे में व्यक्तिगत सूचना भी प्राप्त कर सकते हैं:

(i) उपभोक्ता द्वारा हमें उपलब्ध कराई गई जैसे आपका नाम और/ अथवा आपका पता ।

(ii) एक्टिवेशन/ KYC प्रेषण अथवा कस्टमर सर्विस कॉल के दौरान आपके द्वारा उपलब्ध कराई गई ।

(iii) Card के साथ की गई खरीददारी के दौरान, जैसे तिथि, धनराशि और खरीददारी का स्थान ।

जालसाजी रोकने और नियमों के अनुपालन के उद्देश्य से, हम पहचान सत्यापन और जनांकिकी सूचना आंकड़ा के प्रोवाइडर्स से भी सूचना प्राप्त कर सकते हैं।

हम Card ट्रांजैक्शन की प्रक्रिया, कस्टमर सर्विस उपलब्ध कराने, मर्चेंट्स की उपयोगिता को बढ़ाने, खोए अथवा चोरी हुए कार्डों के दावों की प्रक्रिया और जालसाजी से बचाने में सहायता करने के लिए इस सूचना का प्रयोग करेंगे। हम सोडेक्सो के बाहर अन्य लोगों को कुछ सूचनाएँ उपलब्ध करा सकते हैं जैसा कि किसी कानून द्वारा स्वीकृत किया गया है जैसे सरकारी निकायों अथवा अन्य तृतीय पक्ष को जैसा कि कानून द्वारा अपेक्षित हो। हम मार्केटिंग प्रोग्रामों को विकसित कर सकते हैं और उत्पादों एवं सेवाओं के लिए आपको ऑफर भेज सकते हैं। हम अन्य कंपनियों को अपने उत्पाद एवं सेवाएँ बेचने के लिए कार्डहोल्डर के पते और मोबाइल नंबरों सहित कार्डहोल्डर की कोई सूचना साझा नहीं करते हैं। हमें Sodexo Meal/ Resto Pass Card का प्रयोग करते हुए आपसे और/ अथवा ट्रांजैक्शन से संबन्धित किसी अन्य लागू नियम के अंतर्गत RBI द्वारा अपेक्षित RBI अथवा ऐसे अन्य प्राधिकारियों को सूचना साझा करने की भी जरूरत पड़ सकती सकती है।

टेलीफोन मॉनिटरिंग/ रिकॉर्डिंग

समय समय पर हम अपनी कस्टमर सर्विस की गुणवत्ता को सुनिश्चित करने के लिए आपके और Customer Care Executive के बीच टेलीफोन कालों को मॉनीटर और/ अथवा रिकॉर्ड कर सकते हैं।

कार्ड मर्चेन्ट उपयोगिता

Sodexo Meal/ Resto Pass Card भारत में चुने हुए सोडेक्सो Merchant Establishments पर स्वीकार किया जाता है जो Sodexo Meal/ Resto Pass Card लोगो को डिस्प्ले कर सकते हैं और जो कार्ड स्वीकार करने के लिए POS terminal से सुसज्जित होते हैं। कार्ड केवल electronic उपयोग के लिए है और POS terminal से electronically एक चार्ज स्लिप प्रिंट की जाएगी। कार्डहोल्डर को चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर अवश्य करने चाहिए जब कभी सोडेक्सो Merchant Establishment पर कार्ड का प्रयोग किया जाता है और एक प्रति अपने पास रखनी चाहिए। सोडेक्सो अतिरिक्त शुल्क लेकर charge slip की प्रतियाँ उपलब्ध करा सकता है। कार्डहोल्डर द्वारा व्यक्तिगत रूप से

हस्ताक्षर न की गई कोई चार्ज स्लिप, लेकिन जो कार्डहोल्डर द्वारा अधिकृत के रूप में सिद्ध की जा सकती है, उसका स्वयं का उत्तरदायित्व होगा। ट्रांजैक्शन की राशि तत्काल card में उपलब्ध शेष धनराशि से घटा दी जाती है। Sodexo Meal/ Resto Pass Card एक PIN आधारित card है जिसके लिए प्रत्येक ट्रांजैक्शन के समय पर POS terminal पर ट्रांजैक्शन PIN प्रविष्ट करने की कार्डहोल्डर को अनिवार्य रूप से आवश्यकता होती है।

कोई वारंटी नहीं

हम आपके प्रति जिम्मेदार अथवा उत्तरदायी नहीं हैं

(i) Card के किसी नुकसान अथवा दुरुपयोग के लिए

(ii) Card सर्विस की किसी रुकावट के लिए

(iii) Card से किसी मर्चेन्ट से खरीदे गए भोजन और अन्य गैर- एल्कोहलिक पेयों की गुणवत्ता, सुरक्षा, वैधता अथवा अन्य किसी पहलू के लिए। यदि मर्चेन्ट कार्ड का सम्मान करने में असफल रहता है, कृपया 1860-500-4949 पर कस्टमर केयर को सूचना दें अथवा तत्काल घटना को रिपोर्ट करने के लिए cardsupport.in@sodexo.com पर हमें लिखें।

यदि आपको कार्ड से की गई किसी खरीददारी से कोई शिकायत अथवा मर्चेन्ट से कोई विवाद है, आपको अपनी सर्वोत्तम क्षमता से संबन्धित मर्चेन्ट के साथ इसे सीधे सुलझाने का प्रयास अवश्य करना चाहिए। जबकि कार्डहोल्डर को तत्काल इस शिकायत की सूचना सोडेक्सो को देनी चाहिए। हम गहन जांच करेंगे और निष्कर्ष सामने रखेंगे और हमारे निष्कर्ष अंतिम और निर्णयात्मक होंगे।

लागू कानून और अधिकार क्षेत्र

ये नियम व शर्तें और कार्ड, और उनकी वैधता, प्रभाविता एवं विवरण से संबन्धित सभी प्रश्न भारतीय क़ानूनों द्वारा शासित होते हैं और विशेष रूप से मात्र मुंबई कोर्ट्स के अधिकार क्षेत्र के विषयाधीन होंगे।

आपके अनुबंध का इन नियमों व शर्तों से बंधा होना

Card प्राप्त करके अथवा Card के पीछे की ओर हस्ताक्षर करके अथवा Card का प्रयोग करके, आप पूरी तरह से इन नियमों व शर्तों से बंधे होने पर सहमति देते हैं और प्रत्येक समय लागू क़ानूनों का पालन करने पर सहमत होते हैं। प्रयोग से पहले Card पर हस्ताक्षर अवश्य होने चाहिए। कार्डधारक द्वारा इन नियमों व शर्तों के पालन को सुनिश्चित करने की प्राथमिक ज़िम्मेदारी Card के प्रयोगकर्ता की होगी।