

हमारे क्लाइंट/ग्राहक, उपभोक्ता और व्यापारी हम तक पहुँच सकते हैं:

साधन	हितधारक	विवरण	कामकाज का समय
फ़ोन	उपभोक्ता	022-69196919 / 022-49196919	हम 24 * 7 * 365 चालू हैं
	व्यापारी		
	क्लाइंट/ग्राहक		
ई-मेल	उपभोक्ता	Consumer@india.sodexo.com	
	व्यापारी	Partner@india.sodexo.com	
	क्लाइंट/ग्राहक	Client@india.sodexo.com	
कूरियर	उपभोक्ता, व्यापारी और क्लाइंट/ग्राहक	सोडेक्सो एस वी सी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड 503 और 504, 5वीं मंज़िल, बी विंग, हीरानंदानी फल्कूम, सहार रोड, अँधेरी पूर्व, मुंबई 400 099	

20 दिनों के समय में शिकायत न हल होने पर, हमारे नोडल ऑफ़िसर, जेरी अन्थोनी से, Head.Customerservice.IN@sodexo.com पर संपर्क करें।

शिकायतों की रिकॉर्डिंग और ट्रैकिंग

- कुछ प्रश्न / शिकायतें जिनके समाधान के लिए बाहरी पक्षों पर निर्भरता होती हैं, उनके समाधान में ज़्यादा समय लगता है। [एक सांकेतिक उदाहरण: विवादित पीओएस लेनदेन - नेटवर्क के माध्यम से अधिग्रहण करने वाले को रिवर्सल की अर्ज़ी का समाधान]
- किसी भी चैनल के माध्यम से प्राप्त होने वाली किसी भी शिकायत को ग्राहक सेवा अधिकारी द्वारा सॉफ्टवेयर में मैन्यूअल रूप से दर्ज किया जाता है। सभी ईमेल, सॉफ्टवेयर द्वारा स्वतः स्वीकार किए जाएँगे, जहाँ उत्तर सीधे उस ईमेल आईडी पर जाएगा जहाँ से शिकायत प्राप्त हुई है। अन्य मामलों में, यदि शिकायत में ईमेल आईडी प्रदान की जाती है तो पावती उस ईमेल आईडी पर भेजी जा सकती है, या शिकायतकर्ता को प्रिंट करके मैन्यूअल रूप से भेजी जा सकती है।

- सभी शिकायतों को एसएसवीसी की एक केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली में पंजीकृत किया जाएगा। शिकायतों को एक संदर्भ संख्या सौंपी जाएगी जिसे शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा। यदि प्रस्ताव को अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो शिकायतकर्ता को एक अंतरिम प्रतिक्रिया भेजी जाएगी। भारत में प्राप्त सभी शिकायतों को ग्राहक प्रबंधन प्रणाली में दर्ज किया जाना चाहिए और समाधान के लिए संबंधित समूहों को सौंपा जाना चाहिए। ग्राहक शिकायत समाधान के लिए TAT (टर्नअराउंड समय) चार्ट के लिए नीचे देखें

ग्राहक शिकायत समाधान के लिए TAT (टर्नअराउंड समय) चार्ट के लिए नीचे देखें

प्रश्न / शिकायत / वर्गीकरण	टर्नअराउंड समय	टिप्पणियाँ
ऑर्डर संबंधित / डिजिटल समाधान	2 - 4 कार्य दिवस	ऑर्डर प्रोसेसिंग, कार्ड एक्टिवेशन के दौरान तकनीकी/प्रोसेसिंग/सर्विसिंग से संबंधित समस्याओं की शिकायतें/प्रश्न।
लेन-देन(ट्रांजैक्शन) संबंधित	15 – 25 कार्य दिवस	असफल पीओएस लेनदेन
	1 -2 कार्य दिवस	नेटवर्क में खराबी
	7 – 10 कार्य दिवस	लेनदेन सफल न होने पर चार्जबैक के मामले
डिलिवरेबल्स	3 – 7 कार्य दिवस	विभिन्न डिलिवरेबल्स जैसे- कार्ड, वाउचर, एनवलप, सहयोगी कंपनियों से पिक-अप के डिस्पैच स्टेटस से संबंधित शिकायतें/प्रश्न
अकाउंट्स संबंधित	4 – 7 कार्य दिवस	क्लाइंट/ग्राहक की शिकायतें/प्रश्न
मूल्य निर्धारण/प्राइसिंग	15 – 20 कार्य दिवस	ओवरचार्जिंग, शुल्क में कमी, कार्ड रद्द करने का शुल्क, आदि