

आमचे क्लाएंट, ग्राहक आणि व्यापारी आमच्याशी येथे संप साधू शकतात:

पद्धती	सहकारी	तपशिल	कामकाजाची वेळ
दूरध्वनी	ग्राहक	022-69196919 / 022-49196919	आम्ही 24*7*365 काम करतो.
	व्यापारी		
	क्लाएंट		
ई-मेल	ग्राहक	Consumer@india.sodexo.com	
	व्यापारी	Partner@india.sodexo.com	
	क्लाएंट	Client@india.sodexo.com	
कुरियर	ग्राहक, व्यापारी आणि क्लाएंट	सोडेक्सो एसव्हीसी इंडिया प्राय. लिमि. 503 व 504, 5वा मजला, बी विंग, हिरानंदानी फलक्रम, सहार रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई-400 099	

जर एखाद्या तक्रारीचे 20 दिवसांमध्ये निवारण झाले नाही तर नोडल अधिकारी, जेरी अँथोनी, यांच्याशी Head.Customerservice.IN@sodexo.com येथे संप साधा.

तक्रारींची नोंद व मागोवा

- काही चौकशा/तक्रारींसाठी जर निराकरणासाठी बाहेरील पक्षकारांवर अवलंबून रहावे लागत असेल तर त्याच्या निराकरणासाठी अधिक टीएटीची गरज असते. [निर्देशक स्वरूपाचे उदाहरण: वाद असलेला पीओएस व्यवहार - नेटवर्कद्वारा अँक्वायरर कडे केलेली उलट व्यवहाराची विनंती].
- सॉफ्टवेअरमध्ये थेट प्राप्त झाल्या व्यतिरिक्त इतर कोणत्याही मार्गाने मिळालेल्या कोणत्याही तक्रारीची ग्राहक सेवा अधिकाऱ्याने स्वतः सॉफ्टवेअरमध्ये नोंद करावी. सर्व ई-मेलसना सॉफ्टवेअरद्वारा आपोआप पोचपावती देण्यात येईल ज्यात जेथून तक्रार प्राप्त झाली अशा ई-मेल आयडीला थेट उत्तर पाठविले जाईल. इतर बाबतीत तक्रारीत ई-मेल आयडी दिली असल्यास त्या ई-मेल आयडीला पोचपावती पाठविण्यात येईल किंवा त्याची प्रत छापून तक्रारदाराला पाठविण्यात येईल.
- सर्व तक्रारींची एसएसव्हीसी च्या मध्यवर्ती तक्रार व्यवस्थापन यंत्रणेत नोंद करण्यात येईल. तक्रारींना एक खास संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल जो तक्रारदाराला कळविण्यात येईल. जर निराकरणासाठी अधिक वेळेची गरज असल्यास, तोपर्यंत तक्रारदाराला उत्तर पाठवावे. भारतात प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींची ग्राहक व्यवस्थापन यंत्रणेत नोंद करावी आणि ती

निराकरणासाठी संबंधित समूहाकडे पाठवावी. ग्राहकाच्या तक्रार निवारणासाठी कृपया खालील टीएटी (टर्न अराऊंड टाईम-तक्रार निराकरणासाठी लागणारी वेळ) तक्ता पहा.

ग्राहकाच्या तक्रार निवारणासाठी कृपया खालील टीएटी (टर्न अराऊंड टाईम-तक्रार निराकरणासाठी लागणारी वेळ) तक्ता पहा.

चौकशी / तक्रार / वर्गिकरण	तक्रार निवारणासाठी लागणारी वेळ	टिप्पणी
ऑर्डरसंबंधी / डिजिटल निराकरण	कामकाजाचे 2 – 4 दिवस	ऑर्डरच्या प्रक्रियेत आलेल्या तांत्रिक / प्रक्रिया / सेवेसंबंधी समस्यांशी निगडित कार्डस ऑक्टिवेट करण्यासंबंधी चौकशी / तक्रारी.
व्यवहाराशी संबंधित	कामकाजाचे 15 – 25 दिवस	अयशस्वी पीओएस व्यवहार
	कामकाजाचे 1 – 2 दिवस	नेटवर्क ड्रॉप होणे
	कामकाजाचे 7 – 10 दिवस	व्यवहार अयशस्वी झाल्यास चार्जबॅकच्या घटना
डिलिव्हरेबल्स	कामकाजाचे 3 – 7 दिवस	वेगवेगळ्या डिलिव्हरेबल्स - कार्ड, व्हाऊचर, पाकिट, यांच्या डिलिव्हरीची स्थिती, संबंधितांकडून पिक-अप यासंबंधी चौकशी / तक्रारी
अकौन्टसशी संबंधित	कामकाजाचे 4 – 7 दिवस	ग्राहकाची चौकशी / तक्रारी
किंमत	कामकाजाचे 15 – 20 दिवस	अधिक शुल्क आकारणी, शुल्क कमी करणे, कार्ड रद्द करण्याचे शुल्क, इतर वगैरे.