



FAQ

empresas

sodexo

SERVIÇOS DE QUALIDADE DE VIDA

A NOVIDADE

1. Qual a grande novidade da Sodexo para os meus funcionários?

Entre os meses de janeiro e abril de 2014, uma novidade chegará às mãos dos seus funcionários: é o novo cartão Sodexo Alimentação Pass, utilizado para aquisição de gêneros alimentícios (exceto bebidas alcoólicas) na rede de estabelecimentos credenciados à Sodexo. Ele vem com tecnologia online de chip, o mais seguro e inovador do mercado, trazendo muito mais segurança e modernidade para o dia-a-dia dos seus funcionários.

2. Por que é mais seguro?

O novo cartão Sodexo Alimentação Pass possui tecnologia de chip EMV online (Europay, Mastercard and Visa), seguindo os padrões mundiais de segurança dos cartões de débito online já amplamente conhecidos no mercado.

3. Por que é mais moderno?

É o único cartão de benefício alimentação do mercado com design na vertical.

4. Terei algum custo com esta novidade?

Não. Neste primeiro momento de substituição dos cartões, a Sodexo assume o compromisso de levar todas essas vantagens sem gerar nenhum custo de emissão de cartão ou entrega para a sua empresa.

A COMUNICAÇÃO

1. O que receberei da Sodexo para comunicar os meus funcionários?

Você receberá um kit contendo 01 (um) manual de instruções + 01 (um) cartaz mural para você preencher a data do primeiro crédito nos novos cartões brancos e afixar na sua empresa. Este kit virá juntamente com a entrega dos novos cartões.

2. Onde eu posso obter mais informações e materiais para comunicar meus funcionários sobre as novidades do novo cartão?

No site www.meunovosodexo.com.br, no perfil "Empresas", você encontra vídeos rápidos e didáticos sobre todas as vantagens e novidades do novo cartão, além de e-mails que podem ser utilizados para comunicar os seus funcionários.

CARTÃO/SENHA/SALDO

1. Visualmente, qual a diferença entre o cartão Sodexo Alimentação Pass antigo e novo?

O antigo cartão tem a cor azul e design na horizontal. O novo cartão tem a cor branca e design na vertical, além de um chip, item de segurança encontrado nos cartões de débito já conhecidos no mercado.

2. A mudança de cartões é opcional, isto é, meus funcionários poderão continuar com os antigos cartões azuis?

Não é opcional. A mudança acontecerá para todos os clientes Sodexo e trará mais segurança e modernidade para os seus funcionários.

3. Terei algum custo para emissão dos novos cartões brancos por se tratar de um cartão mais seguro e moderno?

Não. Neste primeiro momento de substituição dos cartões, a Sodexo assume o compromisso de levar todas essas vantagens sem gerar nenhum custo de emissão de cartão ou entrega para a sua empresa. Após a troca dos cartões, novas vias terão o mesmo custo acordado anteriormente em contrato.

4. Quando receberei os novos cartões brancos de meus funcionários?

A distribuição ocorrerá entre os meses de janeiro e abril de 2014. Confira, ao efetuar seu login no sistema Pede Fácil ou em correspondência oficial enviada pela Sodexo via Correios, a data prevista para recebimento dos novos cartões brancos de seus funcionários e a data de corte em que seus pedidos começam a disponibilizar créditos nos novos cartões. VEJA MAIS DETALHES NA SEÇÃO PEDIDOS, DESTE FAQ.

5. A partir de quando os meus funcionários poderão utilizar o novo cartão branco?

O novo Sodexo Alimentação Pass (branco) começará a ser aceito a partir de fevereiro de 2014 na rede credenciada da Sodexo. Os seus funcionários poderão utilizá-lo a partir da data do primeiro crédito no novo cartão branco, por isso, oriente-os para que NÃO joguem fora o antigo cartão azul e consultem sempre o saldo deste cartão e do novo cartão branco até certificarem-se de que o novo cartão já recebeu créditos.

6. Existe a possibilidade de que minha empresa receba os novos cartões brancos e os próximos créditos ainda sejam disponibilizados no antigo cartão azul?

Sim. Você deve conferir, ao efetuar seu login no sistema Pede Fácil ou em correspondência oficial enviada pela Sodexo via Correios, a data de corte em que seus pedidos começam a disponibilizar créditos nos novos cartões brancos. **ATENÇÃO!** Ao concluir o seu pedido no Pede Fácil, o sistema também o informará em qual cartão os créditos serão disponibilizados (antigo cartão azul ou novo cartão branco). Oriente os seus funcionários para que NÃO joguem fora o antigo cartão azul e consultem sempre o saldo deste cartão e do novo cartão branco até certificarem-se de que o novo cartão já recebeu créditos.

7. O antigo cartão azul deixará de existir?

Sim. Ao realizar a compra pela primeira vez com o novo cartão branco, os créditos do antigo cartão azul serão transferidos automaticamente para o novo cartão branco em até 5 dias úteis, ou seja, a partir desta transferência, o seu funcionário deverá utilizar apenas o novo cartão branco nos estabelecimentos credenciados da Sodexo em que está habituado a realizar suas compras.

8. Meu funcionário já realizou a primeira compra com o novo cartão branco e está esperando os créditos do antigo cartão azul serem transferidos. E agora, como fazer as compras?

Neste intervalo de tempo de até 5 dias úteis, seu funcionário poderá utilizar o novo cartão branco normalmente, pois este já terá créditos disponíveis. Após os 5 dias úteis, os créditos do antigo cartão azul serão transferidos para o novo cartão branco.

9. Como fica a consulta de saldo do novo cartão Sodexo Alimentação Pass (branco)?

Essa informação estará disponível no site da Sodexo a partir de fevereiro de 2014, quando eles começam a ser aceitos nos estabelecimentos credenciados à Sodexo. Oriente os seus funcionários a consultarem sempre o saldo do antigo cartão azul e do novo cartão branco até certificarem-se de que o novo cartão branco já recebeu créditos.

10. E o saldo do antigo cartão azul? Como fazer para consultá-lo?

A consulta de saldo dos antigos cartões azuis será mantida até julho de 2014. LEMBRE-SE: após ter recebido os créditos no novo cartão branco e ter realizado a compra pela primeira vez, os créditos do antigo cartão azul serão transferidos automaticamente para o novo cartão branco em até 5 dias úteis.

11. Como faço para solicitar uma 2ª via do antigo cartão azul ou do novo cartão branco para meu funcionário diretamente no sistema de pedidos da Sodexo?

Pedidos de segunda via poderão ser feitos normalmente através do sistema de pedidos da Sodexo, o Pede Fácil. ATENÇÃO! No momento da solicitação de 2ª via, o sistema informará qual cartão será emitido (antigo cartão azul ou novo cartão branco).

12. E se o que estiver indicado no sistema de pedidos da Sodexo não for o cartão que desejo emitir para o meu funcionário?

A qualquer momento, sua empresa poderá entrar em contato com a Central de Atendimento Sodexo caso queira solicitar uma 2ª via diferente do que está indicado no sistema de pedidos da Sodexo.

13. E se os meus funcionários quiserem solicitar uma 2ª via do antigo cartão azul ou do novo cartão branco?

Segundas vias serão emitidas normalmente através da Central de Atendimento Sodexo para Usuários, que informará qual cartão será emitido (antigo cartão azul ou novo cartão branco).

14. E se o meu funcionário pedir a 2ª via do antigo cartão azul e receber o novo cartão branco?

Basta que ele utilize o novo cartão branco pela primeira vez. Desta forma, o saldo do antigo cartão azul será transferido automaticamente para o novo cartão branco em até 5 dias úteis.

15. Os novos cartões brancos virão desbloqueados?

Os novos cartões brancos seguirão conforme o contrato de sua empresa, devendo o seu funcionário observar as informações constantes no kit de boas vindas.

16. A senha do antigo cartão azul será a mesma do novo cartão branco?

Não, ela será diferente. Oriente os seus funcionários para que leiam atentamente o kit de boas vindas do novo cartão branco que conterá todas as orientações e informações desta grande novidade.

17. O que os meus funcionários fazem para cadastrar a senha do novo cartão branco?

É necessário que os seus funcionários leiam atentamente o kit de boas vindas do novo cartão branco que conterá todas as orientações sobre a necessidade, ou não, de cadastrar uma nova senha.

18. A senha do novo cartão branco poderá ser alterada?

Após o recebimento do novo cartão branco e da nova senha, o seu funcionário poderá entrar em contato com a Central de Atendimento Sodexo para trocar por outra senha de sua preferência.

19. O saldo dos antigos cartões azuis será transferido para os novos cartões brancos?

Sim. Ao realizar a compra pela primeira vez com o novo cartão branco, os créditos do antigo cartão azul serão transferidos automaticamente em até 5 dias úteis, ou seja, a partir desta transferência, o seu funcionário poderá utilizar apenas o novo cartão branco nos estabelecimentos credenciados da Sodexo em que está habituado a realizar suas compras.

20. Como os meus funcionários fazem para identificar o que é transferência de saldo e novos créditos no novo cartão branco?

Através do extrato disponível na consulta de saldo, ele encontrará todas as informações detalhadas sobre as movimentações em seu cartão.

PEDIDOS

1. Como faço pedidos do novo cartão branco?

Os cartões que irão substituir o antigo cartão azul serão entregues automaticamente pela Sodexo, sem necessidade de realizar um pedido especial. A forma de realizar o seu pedido também permanece a mesma, sem nenhum impacto para o seu dia-a-dia.

2. E como faço para saber se os créditos cairão nos antigos cartões azuis ou nos novos cartões brancos de meus funcionários?

Ao efetuar seu login no sistema Pede Fácil ou em correspondência oficial enviada via Correios, a Sodexo o informará a data de corte em que seus pedidos começam a disponibilizar créditos nos novos cartões brancos. Ao final do pedido de sua empresa, o sistema Pede Fácil também o informará em qual cartão cairá o crédito (antigo cartão azul ou novo cartão branco).

3. Se eu precisar incluir novos funcionários, eles já receberão os novos cartões brancos?

Sim. Basta incluí-lo normalmente em seu próximo pedido.

4. Minha empresa gostaria de ter mais tempo para distribuir os novos cartões brancos e fazer o próximo crédito ainda nos antigos cartões azuis. Como fazer?

Basta fazer o seu pedido antes da data de corte, que os créditos serão disponibilizados nos antigos cartões azuis. LEMBRE-SE! Você poderá agendar a data dos créditos para depois da data de corte se preferir. O que vale é a data do seu pedido.

5. Quero que os próximos créditos já sejam disponibilizados nos novos cartões brancos. Como fazer?

Basta fazer o seu pedido depois da data de corte, que os créditos serão disponibilizados normalmente nos novos cartões brancos. Lembre-se de informar aos seus funcionários a data em que os créditos serão disponibilizados nos novos cartões brancos. Peça para que eles guardem seus antigos cartões azuis até que realizem a primeira compra com o novo cartão branco. Fique tranquilo! O saldo remanescente nos antigos cartões azuis serão transferidos automaticamente para os novos cartões brancos em até 5 dias úteis após a primeira compra.

ENTREGAS

1. Onde serão entregues os novos cartões brancos dos meus funcionários?

Os novos cartões brancos serão entregues no endereço de entrega informado no momento do seu último pedido, no sistema Pede Fácil, antes da distribuição dos novos cartões brancos. ATENÇÃO! Mantenha o seu endereço de entrega sempre atualizado, pois a distribuição dos novos cartões brancos acontecerá entre janeiro e abril de 2014.

FINANCEIRO

1. Como fica o processo de liberação de notas fiscais e geração de boletos?

Permanece igual, ou seja, podem ser acessadas no site www.sodexopedefacil.com.br, no menu lateral na área de serviços financeiros: "Notas Fiscais" e "Boletos de Cobrança".

REDE CREDENCIADA

1. Onde o novo cartão Sodexo Alimentação Pass (branco) será aceito?

O novo cartão branco será aceito na mesma rede de estabelecimentos credenciados do antigo cartão azul que os seus funcionários estão habituados a realizar suas compras.

2. Haverá alguma mudança no uso dos novos cartões brancos na rede credenciada pelos meus funcionários?

O novo cartão Sodexo Alimentação Pass (branco) passará nas maquininhas de débito online já conhecidas no mercado, através da tecnologia de chip online, e não mais por meio de tarja magnética.