



# FAQ

funcionários



**NOVO SODEXO REFEIÇÃO PASS**

**sodexo**

SERVIÇOS PARA QUALIDADE DE VIDA

## A Novidade

### 1. Qual a grande novidade da Sodexo?

Até 01/03/2013, uma grande novidade estará em suas mãos: é o novo cartão Sodexo Refeição Pass, utilizado diariamente para o pagamento de suas refeições em restaurantes e lanchonetes credenciados. Ele vem com tecnologia online de chip EMV, o mais seguro e inovador do mercado, além de trazer muito mais comodidade e facilidade para o seu dia-a-dia.

### 2. Por que é mais prático?

O novo cartão Refeição Pass será carregado automaticamente, de forma online. Por isso, não há mais a necessidade de ir até um posto de benefícios realizar a recarga de seus créditos.

### 3. Por que é mais moderno?

É o primeiro cartão com design vertical do mercado.

### 4. Por que é mais seguro?

O novo Sodexo Refeição Pass é o cartão mais seguro do mercado, pois é o único que possui a tecnologia de chip online EMV.

### 5. O que é a tecnologia online EMV?

A tecnologia online EMV segue os padrões mundiais de segurança dos cartões de débito online já amplamente conhecidos por você.

### 6. Terei algum custo com esta novidade?

Não. A Sodexo assume o compromisso de levar todas essas vantagens sem gerar nenhum custo para você.

## A Comunicação

### 1. Onde eu posso obter mais informações sobre o novo cartão?

No site [www.meunovosodexo.com.br](http://www.meunovosodexo.com.br) você encontra vídeos rápidos e didáticos sobre todas as vantagens e novidades do novo cartão.

## Cartão / Senha / Saldo

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

O cartão antigo tem a cor amarela e design horizontal. O cartão novo tem a cor branca e design vertical.

### 2. Quando receberei o meu cartão Sodexo Refeição Pass (branco)?

A distribuição ocorrerá entre os meses de janeiro e fevereiro de 2013.

### 3. A mudança de cartões é opcional, isto é, posso continuar com os cartões antigos (amarelos)?

A mudança acontecerá para todos os usuários do cartão Sodexo Refeição Pass e trará muitas vantagens e facilidades para você.

### 4. Quando o novo Sodexo Refeição Pass (branco) começa a ser aceito?

O cartão Refeição Pass (branco) começará a ser aceito a partir de 01/03/2013.

### 5. Isto quer dizer que receberei o cartão novo (branco) antes da data de utilização? O que faço?

Sim. Esta distribuição antecipada visa eliminar o risco de você ficar sem o seu benefício para suas refeições

diárias. Por isso, é muito importante que você guarde o novo cartão (branco) até a data de início da utilização, ou seja, 01/03/2013.

### **6. E o cartão antigo (amarelo), deixará de existir?**

O saldo do seu cartão antigo (amarelo) será válido até 30/04/2013. A partir dessa data, apenas o novo cartão (branco) será aceito nos estabelecimentos credenciados da Sodexo, como restaurantes e lanchonetes.

### **7. Isto quer dizer que utilizarei 2 cartões por um breve período?**

Sim, caso você ainda tenha saldo no cartão antigo (amarelo). Lembrando que você começará a utilizar seu novo cartão (branco) a partir de 01/03/2013 e terá o saldo do cartão antigo (amarelo) válido até 30/04/2013.

### **8. Como fica a consulta de saldo do novo cartão Sodexo Refeição Pass (branco)?**

Essa informação estará disponível no site da Sodexo a partir do primeiro crédito realizado em seu cartão. Além disso, a cada refeição, o saldo será apresentado no comprovante de pagamento.

### **9. E o saldo do cartão antigo (amarelo)? Como fazer para consultá-lo?**

Até 30/04/2013, a consulta de saldo do cartão antigo (amarelo) permanece a mesma, ou seja, em um posto de benefícios ou maquininha mini smart.

### **10. Como faço para solicitar uma 2ª via do cartão antigo (amarelo)?**

Segundas vias do cartão antigo (amarelo) serão emitidas normalmente até 22/04/2013 através da Central de Atendimento Sodexo para Usuários.

### **11. Como realizo a recarga do meu cartão?**

Com a tecnologia do novo Sodexo Refeição Pass (branco), a recarga será feita automaticamente em seu cartão, não havendo necessidade de recarga em postos de benefícios.

### **12. O novo cartão (branco) virão bloqueados ou desbloqueados?**

Consulte o seu kit de boas vindas do funcionário, que acompanha o seu novo cartão (branco).

### **13. A senha do cartão antigo (amarelo) será a mesma do cartão novo (branco)?**

Não. Uma nova senha acompanhará o seu novo cartão (branco) em carta lacrada.

### **14. Como faço para cadastrar a senha do novo cartão Sodexo Refeição Pass (branco)?**

Não há necessidade de cadastrar uma nova senha, pois uma carta-senha acompanhará o seu cartão.

### **15. Qual a regra para troca de senhas?**

R: A partir de 01/03/ 2013, você poderá alterar a senha do novo cartão (branco) pela Central de Atendimento Sodexo via atendimento eletrônico. Em caso de perda, você também deverá entrar em contato com a Sodexo e uma nova senha será encaminhada para a sua empresa em até 5 dias úteis.

### **16. O saldo do cartão antigo (amarelo) será transferido para o novo cartão (branco)?**

R: Não. O saldo do cartão antigo (amarelo) poderá ser utilizado até 30/04/2013. Após essa data, todos os novos créditos serão automáticos no novo cartão (branco).

## Posto de Benefícios e Maquininha Mini-Smart

### **1. Os postos de benefícios deixarão de funcionar? E as maquininhas mini-smart?**

Não, os postos de benefícios e as maquininhas mini-smart somente deixarão de aceitar os cartões Sodexo Refeição Pass.

## Entregas

### 1. De que forma receberei meu novo cartão (branco)?

Você receberá seu novo cartão (branco) através de seu Depto. de Recursos Humanos ou da área que está habituado a receber os seus benefícios.

### 2. Além do meu novo cartão (branco), o que mais receberei?

O seu novo cartão (branco) será entregue dentro de um envelope de boas vindas que também contém um informativo que explica todas as vantagens e novidades do seu cartão e uma carta-senha lacrada com a sua nova senha.

### 3. O que faço se o envelope estiver violado ou com algum dos itens da pergunta acima faltantes?

Entre em contato diretamente com o seu Depto. de Recursos Humanos ou com a área que está habituado a receber os seus benefícios.

## Rede Credenciada

### 1. Onde o novo cartão Sodexo Refeição Pass será aceito?

O novo cartão Sodexo Refeição Pass (branco) será aceito na mesma rede de restaurantes e lanchonetes do cartão antigo (amarelo).

### 2. Com o novo cartão (branco), como será feito o pagamento de refeições na rede credenciada?

O novo cartão Sodexo Refeição Pass (branco) passará nas maquininhas de débito online já amplamente conhecidas por você.

### 3. O novo cartão (branco) continuará passando nas maquininhas mini Smart?

Não. O novo cartão Sodexo Refeição Pass (branco) passará nas maquininhas de débito online já amplamente conhecidas por você.