

PROCEDURE

EN CAS DE NON RECEPTION DES CARTES / CHEQUES PASS RESTAURANT

pass
RESTAURANT

Chers collaborateurs,

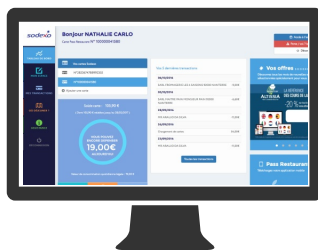
Vous avez chaque mois le choix de votre support de titres et de sa répartition, par tranche de 10%. Ce choix est à exprimer entre le 1^{er} et le 24 de chaque mois.

Veuillez trouver ci-dessous la procédure à respecter en cas de non réception de vos cartes / chèques :

COMMENT JOINDRE SODEXO ?



Appli mobile
Pass Restaurant



Moncompte.sodexopass.fr

Contactez un conseiller Sodexo

09 69 39 77 47 Service gratuit
+ prix appel

Par mail :

passrestaurant.spf@sodexo.com

NON RÉCEPTION DE MA CARTE

- Je contacte Sodexo.
- Sodexo réédite ma carte et me l'adresse à mon domicile sous 10 jours ouvrés, le code PIN 48h après.

NON RÉCEPTION DE MES CHÈQUES

- Je contacte Sodexo dans un délai de 30 jours (soit le 2 du mois suivant la livraison de ma dotation maximum).
- Sodexo vérifie si mon pli figure dans les PND*.
 1. Si oui, Sodexo réexpédie mon pli sous 48h, à mon domicile.
 1. Si non, Sodexo ouvre un incident.
 2. Perte de trace de la Poste => re-fabrication sous 10 jours.
 2. Livraison de la Poste contestée => Sodexo m'envoie un certificat de non détention pré-rempli à retourner sous 10 jours.
 3. Dès réception de ce document dûment complété, Sodexo re-fabrique dans un délai de 2 à 5 jours.

* PND = pli non distribué

CERTIFICAT DE NON-DETENTION DE PLI (BÉNÉFICIAIRE)

PASS
RESTAURANT

à retourner au maximum 10 jours dès réception de ce document

Nom et Prénom du bénéficiaire	
Date envoi certificat	
Date de réclamation	
Code client	
Raison sociale du client	
Numéro de commande/devis	
Numéro d'incident	
Numéro expédition transporteur	
Adresse expéditeur	INDIGO - 8, rue des Moissons 51 420 Witry Les reims

Madame, Monsieur,

Vous avez signalé auprès de nos services l'absence de réception de votre pli qui vous a été envoyé via les services postaux. Afin de traiter au plus vite votre dossier, et de mener une action auprès du service Sureté et Enquête de la poste, nous vous prions de faire une réclamation sur le site de la poste :

<https://www.laposte.fr/reclamation/creer/consoou> en appelant le 3631 (prix d'un appel local).

Nous vous remercions de bien reporter votre numéro de réclamation sur ce document de non détention, de bien vouloir compléter le formulaire ci-après puis nous le retourner complété et signé à l'adresse suivante par courriel à : passrestaurant.spf@sodexo.com accompagné des pièces demandées.

Important : Lors de votre réclamation, communiquer notre adresse email mentionnée ci-dessus, afin que nous recevions la réponse de la part de la poste.

Numéro de Réclamation La Poste :

Je soussigné(e) (nom, prénom),
demeurant,

destinataire de l'envoi susvisé, atteste sur l'honneur **ne pas avoir reçu, depuis la date de ma réclamation mentionnée ci-avant, le pli sous la référence ci-dessus, même partiellement, ni par les services postaux, ni par une autre personne physique ou morale.**

Dans le cas où ultérieurement je récupérerais le pli ou aurait connaissance qu'un tiers l'a récupéré, je m'engage à en aviser sans délai SODEXO PASS FRANCE (09 69 39 77 47 ou passrestaurant.spf@sodexo.com) afin que des instructions me soient communiquées.

Je suis informé (e) que Sodexo procède à des contrôles de (non/) réception des plis auprès de ses clients et transporteurs et (b) des sanctions pénales encourues en cas de fausse déclaration (art 441-1 & 313-1 du Code pénal).

Lieu et date :

Signature :

Pièces demandées :

- copie d'une pièce d'identité (carte d'identité recto-verso, passeport)
- Certificat de non détention