1. **सोडेक्सो मील पास क्या है?**
   सोडेक्सो मील पास पूरी तरह से भोजन का डिजिटल समाधान है। यह कार्ड 5-वर्ष की वैधता के साथ आता है और केवल भोजन और गैर-मादक पेय की खरीदारी के लिए सोडेक्सो-संबद्ध मर्चेंट आउटलेट में स्वीकार किया जाता है।

2. **सोडेक्सो मील पास पर कितनी राशि भरी जाएगी?**
   सोडेक्सो मील पास को आपके एचआर द्वारा तय की गई राशि से भरा जाएगा। कृपया अपने एचआर से अपने सोडेक्सो मील कार्ड के मासिक लोड मूल्य का पता करें।

3. **क्या मैं अपना कार्ड प्राप्त करते ही, उपयोग कर सकता हूँ?**
   सुरक्षा कारणों से कार्ड को निष्क्रिय मोड में भेज दिया जाता है। उपयोग से पहले कार्ड को सक्रिय किया जाना चाहिए।

4. **मैं अपने सोडेक्सो मील पास को कैसे सक्रिय करूँ?**
   सोडेक्सो मील पास सुरक्षा कारणों से निष्क्रिय मोड में भेजा जाता है। उपयोग से पहले कार्ड को सक्रिय किया जाना चाहिए जो स्वागत किट में उल्लिखित कुछ सरल निर्देशों का पालन करके किया जा सकता है, जो आपको कार्ड के साथ प्राप्त होंगे।

- कार्ड एक्टिवेशन पोर्टल पर जाकर अपने कार्ड को ऑनलाइन सक्रिय करें https://activation.sodexobrs.com
  - अपना पंजीकृत ईमेल पता / मोबाइल नंबर दर्ज करें
  - 12-अंकीय कार्ड रेफ़रेंस नंबर (स्वागत पत्र पर उल्लिखित) दर्ज करें
  - 'गेट एक्टिवेशन कोड' पर क्लिक करें
  - केवाईसी(KYC) को पूरा करने के लिए आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़ * विवरण प्रदान करें

  एक्टिवेशन कोड दर्ज करें (ईमेल / एसएमएस पर भेजा हुआ)

  - ओटीपी- आधारित मोबाइल नंबर वेरिफिकेशन करें
  - 'एक्टिवेट कार्ड' पर क्लिक करें

आधिकारिक तौर पर वैध दस्तावेजों में पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, वोटर आईडी, पैन कार्ड शामिल हैं। पैन कार्ड के मामले में, बैंक स्टेटमेंट, इलेक्ट्रिसिटी बिल, लैंडलाइन बिल (मोबाइल नहीं), लीव एंड लाइसेंस एग्रीमेंट / रेंट एग्रीमेंट ऑफ हाउस जैसे एड्रेस डॉक्युमेंट्स के अतिरिक्त सबूत देने होते हैं।

मैं सोडेक्सो मील कार्ड से कितना बचा सकता हूँ?

आप सोडेक्सो मील कार्ड के साथ हर साल करों और विशेष डील्स में 22,000 रुपये तक बचा सकते हैं। आप http://sodexo.live/savings पर जाकर सोडेक्सो मील कार्ड के साथ होनेवाली बचत का अनुमान लगा सकते हैं।

मैं अपने सोडेक्सो मील पास को ज़ीटा(Zeta) मोबाइल ऐप से कैसे लिंक कर सकता हूँ? ज़ीटा(Zeta) मोबाइल ऐप का उपयोग करने के क्या लाभ हैं?

- सोडेक्सो मील पास कर्मचारियों के लिए कई लाभ देने के लिए ज़ीटा(Zeta) के डिजिटल प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत करता है। अपने स्मार्टफोन पर ज़ीटा(Zeta) ऐप डाउनलोड करने के निम्नलिखित लाभ हैं:
- भुगतान करने के कई तरीके: ऑनलाइन और ऑफलाइन खाद्य दुकानों में अपने सोडेक्सो मील पास का उपयोग करें और भुगतान करें:
    - QR कोड - बस व्यापारी का QR कोड को स्कैन करें और राशि का भुगतान करें
    - शॉप आईडी - व्यापारी की शॉप आईडी दर्ज करें और भुगतान करें
    - ज़ीटा(Zeta) कोड - " ज़ीटा(Zeta) कोड" पर क्लिक करें, स्क्रीन पर टैप करके एक ओटीपी उत्पन्न करें, भुगतान करने के लिए विक्रेता को ओटीपी दें और हो गया भुगतान!
    - केवाईसी(KYC) पूरा करने के लिए आधिकारिक तौर पर मान्य दस्तावेज * विवरण प्रदान करें
    - एक्टिवेशन कोड दर्ज करें (ईमेल / एसएमएस पर भेजा हुआ)
    - ओटीपी आधारित मोबाइल नंबर वेरिफिकेशन पूरा करें
    - 'एक्टिवेट कार्ड' पर क्लिक करें

- सुपरपिन - अगर आप अपने स्टैटिक पिन को भूल गए तो आपके पास अपने बचाव के लिए सुपरपिन है। सुपरपिन एक डायनामिक पिन है जो आपके ऐप पर हर दो मिनट में उत्पन्न होता है

- इंटीग्रेटेड/एकीकृत खाद्य ऐप्स - इंटीग्रेटेड/एकीकृत खाना मँगाने वाले ऐप्स के माध्यम से सीधे भोजन खरीदें
- मर्चेंट आउटलेट - ऐप पर सोडेक्सो मर्चेंट डायरेक्टरी को एक्सेस करें
- विशेष ऑफ़र और छूट - विशेष ऑफ़र और छूट प्राप्त करें
- कार्ड को ब्लॉक या अनब्लॉक करना - कार्ड को अपनी आवश्यकताओं के अनुसार ब्लॉक या अनब्लॉक किया जा सकता है
- ख़र्च पर नियंत्रण - ख़र्च और क्रेडिट की उसी समय पर एप्लिकेशन पर सूचनाएँ मिलेंगी
- ट्रांजैक्शन हिस्ट्री देखना - ट्रांजैक्शन हिस्ट्री कभी भी देख सकते हैं

आधिकारिक तौर पर वैध दस्तावेजों में पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, वोटर आईडी, पैन कार्ड शामिल हैं। पैन कार्ड के मामले में, बैंक स्टेटमेंट, इलेक्ट्रिसिटी बिल, लैंडलाइन बिल (मोबाइल नहीं), लीव एंड लाइसेंस एग्रीमेंट / रेंट एग्रीमेंट ऑफ हाउस जैसे एड्रेस डॉक्युमेंट्स के अतिरिक्त सबूत देने होते हैं।

क्या मेरा कार्ड ट्रांजैक्शन पिन द्वारा सुरक्षित है?

जी हाँ, सोडेक्सो मील पास एक पिन-आधारित कार्ड है। कार्ड स्वागत किट में आपको अपना स्टैटिक पिन प्राप्त होगा। आप ज़ीटा(Zeta) ऐप का उपयोग करके एक सुपरपिन भी उत्पन्न कर सकते हैं। यह सुपरपिन डायनामिक है और हर दो मिनट में उत्पन्न होती है।

क्या मुझे स्टैटिक पिन याद रखने की आवश्यकता है?

यदि आपने ज़ीटा(Zeta) ऐप डाउनलोड नहीं किया है तो आपको अपना पिन याद रखना होगा। यदि आपने ज़ीटा(Zeta) ऐप डाउनलोड किया है, तो आप बस सुपरपिन सुविधा का उपयोग कर सकते हैं।

क्या मुझे यह पिन याद रखने की आवश्यकता है?

जी हाँ, आपको कार्ड का पिन याद रखना होगा, क्योंकि खरीदारी या लेनदेन के दौरान आपको इस पिन को दर्ज करना होगा।

क्या मुझे अपनी खरीदारी और लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट आएँगे?

जी हाँ, आपको अपनी खरीदारी और लोड लेन-देन के लिए सोडेक्सो से एसएमएस अलर्ट प्राप्त होंगे। एसएमएस अलर्ट प्राप्त करने के लिए, आपका मोबाइल नंबर सोडेक्सो के साथ पंजीकृत होना चाहिए। यदि आपका मोबाइल नंबर आपके नियोक्ता द्वारा प्रदान नहीं किया गया है, तो आप एक्टिवेशन पोर्टल पर कार्ड एक्टिवेशन के समय सोडेक्सो के साथ पंजीकरण कर सकते हैं। आप अपना मोबाइल नंबर ज़ीटा(Zeta) ऐप पर भी अपडेट कर सकते हैं। कृपया इसे अपडेट करें ताकि हम आपको बेहतर सेवा प्रदान कर सकें।

सोडेक्सो मील पास के लिए क्या शुल्क है?

सोडेक्सो मील पास के साथ खरीदारी या लेनदेन पर कोई शुल्क लागू नहीं है।

सोडेक्सो मील पास का उपयोग करते समय कितना शुल्क लागू है?

कार्डधारक को सोडेक्सो मील पास की सेवाओं का उपयोग करने के लिए कोई शुल्क नहीं लगाया जाता है। हालांकि, नीचे दी गई परिस्थितियों में अतिरिक्त शुल्क लगाया जा सकता है:

- कार्ड रिप्लेसमेंट शुल्क: रु.150 / - कार्ड के खो जाने पर। तकनीकी मुद्दों के कारण रिप्लेसमेंट नि:शुल्क है, पर मामले की जाँच होने पर
- अपर्याप्त निधि शुल्क: रु. 2 प्रति लेनदेन जो पर्याप्त निधि न होने के कारण ख़ारिज हुआ है
- **निष्क्रिय कार्ड शुल्क**
  - मील पास / रेस्टो पास / कैफेटेरिया पास - रु20 /- नीचे दिए गए मामले में:
    - 90 दिनों की अवधि के लिए कार्ड पर कोई क्रेडिट नहीं

और

- 90 दिनों की अवधि के लिए कार्ड द्वारा कोई लेनदेन नहीं

मैं अपने सोडेक्सो मील पास का उपयोग करके क्या खरीद सकता हूँ?

सोडेक्सो मील पास का उपयोग सोडेक्सो-संबद्ध मर्चेंट आउटलेट्स पर खाद्य और गैर-मादक पेय खरीदने के लिए किया जा सकता है।

क्या मैं होम डिलीवरी का भुगतान करने के लिए अपने सोडेक्सो मील पास का उपयोग कर सकता हूँ?

आप होम डिलीवरी का भुगतान करने के लिए अपने सोडेक्सो मील पास का उपयोग कर सकते हैं यदि आप जिस व्यापारी से खरीद रहे हैं वह ऐसा करने के लिए तैयार है।

क्या मैं ऑनलाइन खरीदारी के लिए अपने सोडेक्सो मील पास का उपयोग कर सकता हूँ?

आपके सोडेक्सो मील पास का उपयोग भोजन और गैर-मादक पेय की खरीदारी के ऑनलाइन भुगतान के लिए किया जा सकता है। वर्तमान में, यह चुनिन्दा लोकप्रिय ऑनलाइन खाद्य व्यापारियों पर ही लागू किया गया है।

मुझे उन आउटलेट्स की सूची कहाँ मिल सकती है जो सोडेक्सो मील पास को स्वीकार करते हैं?

- मर्चेंट डायरेक्टरी पाने के दो तरीके हैं:
    - ज़ीटा(Zeta) मोबाइल ऐप डाउनलोड करें और सोडेक्सो मर्चेंट आउटलेट्स की सूची देखने के लिए 'मर्चेंट लिस्ट' विकल्प पर क्लिक करें।
    - सोडेक्सो मर्चेंट वेब डायरेक्टरी यहाँ देखें: http://sodexo.live/directory

क्या मैं अपने सोडेक्सो मील पास का उपयोग करके नकदी निकाल सकता हूँ?

नहीं। कानून के अनुसार, कार्ड का उपयोग केवल खाद्य और गैर-मादक पेय खरीदने के लिए किया जा सकता है।

ज़ीटा(Zeta) ऐप का उपयोग करके भुगतान करने के विभिन्न तरीके क्या हैं?

ज़ीटा(Zeta) ऐप का उपयोग करने के लिए भुगतान करने के विभिन्न तरीके नीचे दिए गए हैं:

- **ज़ीटा(Zeta) कोड - " ज़ीटा(Zeta) कोड" पर क्लिक करें, स्क्रीन पर टैप करके एक ओटीपी उत्पन्न करें, भुगतान करने के लिए विक्रेता को ओटीपी दें और बस हो गया! अपनी खरीद की रसीद तुरन्त प्राप्त करें।**

- **QR कोड - बस व्यापारी के QR कोड को स्कैन करें और 3 सेकंड से कम समय में भुगतान करने के लिए राशि टाइप करें।**

• शॉप आईडी - व्यापारी की शॉप आईडी दर्ज करें और राशि का भुगतान करें

कृपया ध्यान दें कि उपर्युक्त भुगतान विधियों का उपयोग केवल उन मर्चेंट आउटलेट्स में किया जा सकता है जो इस तरह के भुगतानों को स्वीकार करने में सक्षम हैं और सभी सोडेक्सो-संबद्ध मर्चेंट आउटलेट्स पर उपलब्ध नहीं होंगे।

केवाईसी(KYC) रजिस्ट्रेशन क्या है?

नो यॉर कस्टमर/अपने ग्राहक को जानें ('केवाईसी'), एक व्यवसाय (सोडेक्सो) की प्रक्रिया है जो अपने उपभोक्ताओं (सोडेक्सो कार्ड उपयोगकर्ताओं) की पहचान और सत्यापन करता है। भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा केवाईसी दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं। आरबीआई मास्टर डायरेक्शन के अनुसार, सभी प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट जारीकर्ताओं के लिए अपना केवाईसी पूरा करना अनिवार्य है। वर्तमान में, सोडेक्सो, कार्ड एक्टिवेशन के समय केवाईसी की जानकारी प्राप्त करता है।

क्या सोडेक्सो मील पास पर लोड की जाने वाली राशि की कोई सीमा है?

आरबीआई दिशानिर्देश, प्रीपेड कार्ड पर जारी किए गए कुछ मूल्य के लिए उपभोक्ता जानकारी को कैप्चर और मान्य करना निर्दिष्ट करते हैं। कार्ड को एक्टिवेट करने के समय सोडेक्सो केवाईसी विवरण प्राप्त करता है - उपभोक्ता का न्यूनतम विवरण (अनिवार्य) और पूर्ण केवाईसी (वैकल्पिक)।

- यदि उपयोगकर्ता ने न्यूनतम विवरण प्रदान किया है तो निम्नलिखित नियम लागू होते हैं:
    - कार्ड पर शेष राशि (किसी भी समय पर) रु.10,000 * या उससे कम होनी चाहिए
    - प्रति माह संचयी क्रेडिट रु.10,000 * या उससे कम होना चाहिए
    - प्रति माह डेबिट का संचयन रु.10,000 * या उससे कम होना चाहिए
    - प्रति वित्त वर्ष संचयी भार रु.1,00,000 * या उससे कम होना चाहिए

कार्ड जारी करने की तारीख से 12 महीनों के भीतर, उपयोगकर्ता को केवाईसी पूरा करना अनिवार्य होगा, यदि नहीं, तो कार्ड पर आगे क्रेडिट की अनुमति नहीं है।

एक बार जब उपयोगकर्ता केवाईसी पूरा कर लेता है तो कार्ड को रु. 1,00,000 * के मूल्य के साथ लोड किया जा सकता है।

*** नोट: ये लिमिट आरबीआई द्वारा निर्धारित की गई हैं और यह आरबीआई द्वारा अनिवार्य किए जाने पर परिवर्तन के अधीन हैं।**

मैं कार्ड पिन कैसे बदल सकता हूँ?

आप अपने स्मार्टफोन या डेस्कटॉप पर उपलब्ध ज़ीटा(Zeta) ऐप के जरिए कार्ड का पिन बदल सकते हैं।

अगर मैं कार्ड पिन भूल जाता हूँ तो मैं क्या करूँ?

आप अपने स्मार्टफोन या डेस्कटॉप पर ज़ीटा(Zeta) ऐप का उपयोग करके या लेनदेन करने के लिए डायनामिक सुपरपिन का उपयोग करके एक नया कार्ड पिन उत्पन्न कर सकते हैं।

मैं अपने सोडेक्सो मील पास पर शेष राशि का पता कैसे करूँ?

हर बार जब आप खरीदारी करते हैं, तो आपको अपडेटेड कार्ड बैलेंस बताते हुए एक ईमेल / एसएमएस सूचना प्राप्त होगी। आप अपने स्मार्टफोन या डेस्कटॉप पर ज़ीटा(Zeta) ऐप पर भी कार्ड बैलेंस देख सकते हैं।

मैं अपने सोडेक्सो मील पास की सुरक्षा कैसे सुनिश्चित करूँ?

यदि आप भुगतान करने के लिए ज़ीटा(Zeta) ऐप का उपयोग कर रहे हैं, तो आप निश्चिंत हो सकते हैं कि आपके मील कार्ड का दुरुपयोग कभी नहीं किया जा सकता है। हमारे ऐप में सिक्योरशील्ड(SecureShield) फ़ीचर के साथ, हम आपको सुरक्षा देते हैं। सिक्योरशील्ड(SecureShield) में शामिल हैं:

सुपरपिन - एक डायनामिक पिन जो केवल एक ट्रांजैक्सन के लिए मान्य है

Swipe2Pay - Swipe2Pay के साथ, आपको अपने ऑनलाइन लेनदेन को पूरा करने के लिए अपने फोन पर ज़ीटा(Zeta) द्वारा प्रस्तुत किए गए सिक्योर डायलॉग पर स्वाइप करना होगा। यह पूरी तरह से सुरक्षित, तेज और सुविधाजनक है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्ड का दुरुपयोग न हो, पिन किसीको न बताएँ और कार्ड पिन और कार्ड को एक साथ न रखें। यदि आपने अपना कार्ड खो दिया है, तो कृपया कार्ड के दुरुपयोग से बचने के लिए अपने कार्ड को जल्द से जल्द ब्लॉक कर दें। आप अपने कार्ड को ज़ीटा(Zeta) मोबाइल ऐप के माध्यम से ब्लॉक और अनब्लॉक कर सकते हैं।

यदि मेरा सोडेक्सो मील पास खो जाता है या चोरी हो जाता है तो मुझे क्या करना चाहिए?

कार्ड खोने पर, आप केवल एक क्लिक में ज़ीटा(Zeta) ऐप का उपयोग करके आसानी से अपना कार्ड ब्लॉक कर सकते हैं। अपना ज़ीटा(Zeta) ऐप खोलें, 'सेटिंग्स' पर जाएँ, अपने 'सोडेक्सो मील पास' पर क्लिक करें और अपने कार्ड पर लेनदेन को रोकने के लिए 'ब्लॉक टेम्पोरारिली' बटन को दबाएँ। आप सोडेक्सो ग्राहक सेवा टीम से भी संपर्क कर सकते हैं। खोए हुए कार्ड को ब्लॉक कर दिया जाएगा और उपलब्ध राशि कार्डधारक को, उसके के अनुरोध के बाद ही एक रिप्लेसमेंट कार्ड में जारी की जाएगी। आप डेस्कटॉप इंटरफ़ेस पर लॉग इन करके रिप्लेसमेंट कार्ड के लिए अनुरोध कर सकते हैं।

क्या मुझे रिप्लेसमेंट कार्ड के लिए शुल्क देना होगा?

जी हाँ, आपसे आपके स्वागत पत्र में उल्लेखित कार्ड रिप्लेसमेंट शुल्क लिया जाएगा

क्या मैं अपनी पसंद का आउटलेट इसके नेटवर्क में जोड़ सकता हूँ?

कृपया अपने पसंदीदा आउटलेट्स का विवरण http://sodexo.live/suggest-us पर दें। सोडेक्सो आपके पसंदीदा आउटलेट को नेटवर्क में जोड़ने का प्रयास करेगा।

क्या सोडेक्सो मील पास पर कोई निष्क्रिय शुल्क है?

जी हाँ, आपके स्वागत पत्र में वर्णित कार्ड निष्क्रिय शुल्क, 90 दिनों के लिए कार्ड पर कोई क्रेडिट / डेबिट लेनदेन नहीं होने पर लिया जाएगा।

क्या सोडेक्सो मील पास पर कोई अन्य शुल्क है?

जी हाँ, आपके स्वागत पत्र में उल्लिखित एक अपर्याप्त निधि शुल्क, कार्ड पर पर्याप्त राशि न होने के कारण अस्वीकृत होने वाले प्रत्येक लेनदेन के लिए लिया जाएगा।

मैं अपने सोडेक्सो मील पास को कैसे ब्लॉक कर सकता हूँ / बदल सकता हूँ?

आप हमारे ग्राहक सेवा केंद्रों पर कॉल करके अपना कार्ड ब्लॉक कर सकते हैं या हमें customer@india.sodexo.com पर ईमेल कर सकते हैं (जवाब देने का समय - 2 कार्य दिवस) या अपने कार्ड को ब्लॉक करने के लिए / बदलने के लिए ज़ीटा(Zeta) ऐप पर जाएँ

क्या सोडेक्सो मेरे पसंद का आउटलेट अपने नेटवर्क में जोड़ सकता है?

कृपया अपने पसंदीदा आउटलेट्स का विवरण http://sodexo.live/suggest-us पर दें। सोडेक्सो आपके पसंदीदा आउटलेट को नेटवर्क में जोड़ने का प्रयास करेगा।