

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO TARJETAS SODEXO

Estimado Usuario, **SODEXO MOTIVATION SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V.** (en lo sucesivo “**SODEXO**” o “nosotros”), con domicilio en Paseo de los Tamarindos 150, Edificio Arcos Norte D, Col. Bosques de las Lomas, Del. Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05120, Ciudad de México, pone a su disposición los presentes Términos y Condiciones, mismos que rigen el uso que haga de las Tarjetas emitidas por Sodexo,, y permanecerán vigentes mientras continúe utilizando nuestras Tarjetas o mientras éstas sean válidas, y hasta que se actualice una causa de terminación, de acuerdo con lo dispuesto por el Término 15, más adelante.

Por favor, tenga en cuenta que serán aplicables de igual forma las condiciones establecidas en el Contrato principal celebrado entre Sodexo y el Cliente (según se define más abajo).

Por lo anterior, lo alentamos a leer detenidamente los presentes Términos y Condiciones, y en caso de duda, a contactarnos a través de los medios proporcionados en el Término 24 “Contacto”. Asimismo, le alentamos a leer nuestro Aviso de Privacidad. Estos Términos y Condiciones y nuestro Aviso de Privacidad, contienen las condiciones que rigen el uso que haga las Tarjetas o servicios de **SODEXO**, y constituyen un acuerdo o contrato vinculante entre **SODEXO** y usted (los “Términos y Condiciones”).

1. DEFINICIONES

“**APPS**” aplicaciones móviles operadas por **SODEXO** o empresas autorizadas por éste y que se vinculan directamente con las Tarjetas.

“**CONTRATO PRINCIPAL**”: contrato de prestación de servicios celebrado entre **SODEXO** y el Cliente con el fin de proporcionar una o más Tarjetas y su servicio relacionado.

“**CLIENTE**”: persona física o moral que celebra un contrato de prestación de servicios con **SODEXO**, con el fin de proporcionar al beneficiario (comúnmente su empleado) una o más Tarjetas.

“**ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS**”: comercios que aceptan como forma de pago las Tarjetas, en virtud de un contrato celebrado con **SODEXO**. Puedes consultar la lista actualizada de los Establecimientos Afiliados en nuestra página web.

“**EVENTO**”: robo, extravío o uso no autorizado de la Tarjeta.

“**SALDO**”: monto depositado periódicamente al Usuario, según las instrucciones del Cliente, conforme al Contrato Principal.

“**SALDO ACTUAL**”: saldo disponible en su Tarjeta para la adquisición de bienes y/o servicios en los Establecimientos Autorizados. La cantidad reflejada, incluirá las cantidades deducidas para las transacciones pendientes de cobro.

“**SERVICIOS ADICIONALES**”: servicios relacionados directamente con las Tarjetas, distintos a los originalmente contratados por el Cliente, mismos que pueden ser ofrecidos en cualquier tiempo al Cliente o directamente al Usuario.

“**SITIO WEB/ PÁGINA WEB**”: el sitio web de **SODEXO**, <http://www.sodexo.com.mx>.

“**SODEXO**”: **SODEXO MOTIVATION SOLUTIONS MÉXICO, S.A. DE C.V.**

“**TARJETA(S)**”: monedero electrónico emitido por **SODEXO** y proporcionado al beneficiario, en virtud de un contrato celebrado con el Cliente, con el fin de que el beneficiario pueda adquirir distintos bienes y/o servicios. Existen diversos tipos de tarjetas, tal como se enuncia en la Término 2.

“**TRANSACCIÓN(ES)**” la adquisición de bienes o servicios que lleve a cabo el Usuario en un Establecimiento Afiliado mediante el uso de la Tarjeta.

“**USUARIO**” O “**TARJETAHABIENTE**”: el usuario final o beneficiario de las Tarjetas.

“**VALIDEZ**”: periodo de vigencia de su Tarjeta.

2. TARJETAS SODEXO

SODEXO emite y ofrece a sus Clientes diversos tipos de Tarjetas. Cada una de ellas tienen finalidades y limitaciones específicas, tal como se señala a continuación:

MONEDERO ELECTRÓNICO DE DESPENSA TIENDA PASS CARD. Son los monederos electrónicos que **SODEXO** emite con el objeto de que los Usuarios o Tarjetahabientes puedan tener acceso a través de ellos a las dispersiones de fondos para el canje por artículos de despensa en los Establecimientos Afiliados.

TARJETA RESTO PASS CARD. Son las tarjetas que **SODEXO** emite con el objeto de que los Tarjetahabientes puedan tener acceso a través de ellas a las dispersiones de fondos para el consumo de alimentos preparados en los Establecimientos Afiliados.

TARJETA PREMIUM PASS CARD. Son las tarjetas que **SODEXO** emite con el objeto de que los Tarjetahabientes puedan tener acceso a través de ellas a las dispersiones de fondos para el canje por bienes y servicios en los Establecimientos Afiliados.

TARJETA UNIFORME PASS CARD. Son las tarjetas que **SODEXO** emite con el objeto de que los Tarjetahabientes o Usuarios puedan tener acceso a través de ellas a las dispersiones de fondos para el canje por Uniformes en los Establecimientos Afiliados.

MONEDERO ELECTRÓNICO WIZEO. Son las tarjetas que **SODEXO** emite con el objeto de que los Tarjetahabientes puedan tener acceso a través de ellas a las dispersiones de fondos para el canje por Combustibles en las Terminales Punto de Venta de los Establecimientos Afiliados que cuentan con el aplicativo Wizeo.

MONEDERO ELECTRÓNICO DILIGO. Son las tarjetas que **SODEXO** emite con el objeto de que los Tarjetahabientes o Usuarios puedan tener acceso a través de ellas a las dispersiones de fondos para el canje por Combustible en los Establecimientos Afiliados.

En el futuro podremos incorporar nuevos tipos de Tarjeta, los cuales también estarán sujetos a los presentes Términos y Condiciones.

El Tarjetahabiente acepta que, en caso de realizarse reformas al marco legal de dichas Tarjetas, las definiciones aquí señaladas se entenderán modificadas en el mismo sentido.

3. OBJETO

Los servicios prestados por **SODEXO** consisten en proporcionar a los Usuarios una o más Tarjetas, en virtud de un Contrato Principal celebrado con el Cliente, así como realizar las gestiones necesarias para que el Tarjetahabiente, de forma periódica, cuente con un Saldo en la

Tarjeta y tenga acceso a través de ella a las dispersiones de fondos para la adquisición de bienes o servicios en los Establecimientos Afiliados.

4. ACTIVACIÓN Y USO DE LAS TARJETAS

El uso que haga de las Tarjetas estará sujeto a las siguientes condiciones:

Activación

- (a) Las Tarjetas, previo a utilizarlas por primera vez, deberán activarse. Una vez activadas podrán utilizarse conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones.
- (b) Para activar su Tarjeta, utilice alguno de los siguientes métodos:
 - Directamente a través del Cliente.
 - A través de los medios expresamente indicados en el Card Carrier de la Tarjeta.

La Tarjeta tendrá saldo disponible hasta el momento en que sea activada y una vez activada se podrá utilizar en los Establecimientos Afiliados.

Uso

- (a) Las Tarjetas son para uso personal, y son intransferibles. Deberá mantener la Tarjeta que le sea proporcionada, bajo su resguardo, y estampar su firma al reverso de la Tarjeta Sodexo al momento de recibirla.
- (b) Su Saldo y la periodicidad de los depósitos estarán sujetos a las instrucciones que recibamos del Cliente en virtud del Contrato Principal. En caso de duda sobre el monto depositado, póngase en contacto directamente con el Cliente.
- (c) Podrá consultar su Saldo Actual, siempre que lo desee, ya sea vía telefónica o por mensaje de texto, a través de los medios de contacto que aparecen al reverso de su Tarjeta, o bien, suscribiéndose en nuestro Sitio Web o en nuestras Apps.
- (d) Dependiendo del tipo de Tarjeta con la que cuente, podrá adquirir diversos tipos de bienes o servicios, únicamente en los Establecimientos Afiliados. Los Establecimientos Afiliados pueden variar de tiempo en tiempo. Puede consultar la lista actualizada de Establecimientos Afiliados en nuestro Sitio Web o a través de nuestras Apps.
- (e) Cualquier información que le sea solicitada por **SODEXO** en relación con el uso de la Tarjeta, deberá ser veraz, precisa y actualizada.
- (f) No podrá exceder el saldo disponible en su Tarjeta. Si su Tarjeta no tiene fondos suficientes, las transacciones serán declinadas.
- (g) Al proporcionar su Tarjeta en los Establecimientos Afiliados para efectuar pagos con la misma, al deslizarla o al firmar un *ticket* o recibo, usted acepta la transacción o compra que haya hecho.
- (h) En caso de robo, extravío o uso no autorizado, deberá comunicarnos dicha situación, de forma inmediata, de conformidad con lo referido en el Término 5.
- (i) Salvo lo establecido en los Términos 5 y 6 (en los casos en que la aclaración resulte procedente), será enteramente responsable del uso que se haga de su Tarjeta, debiendo asumir las transacciones que se lleven a cabo con ella.

- (j) El uso que haga de la Tarjeta puede generar algún cargo o comisión, según se refiere en el Término 7. Cualquier cargo o comisión, será deducido directamente de su Saldo.
- (k) Queda prohibido utilizar o permitir el uso de las Tarjetas con fines fraudulentos, con el fin de causar un perjuicio a un tercero o de cualquier otra forma contraria a la legislación aplicable, al orden público, la moral y las buenas costumbres y/o a los presentes Términos y Condiciones de Uso.

5. ROBO, EXTRAVÍO O USO NO AUTORIZADO

En caso de Robo y/o extravío o de que ocurra un Evento, en relación cualquiera de las Tarjetas, deberá comunicarse con **SODEXO** tan pronto tenga conocimiento del mismo.

Puede comunicarnos el Evento directamente en el Centro de Atención Telefónica (01 55) 5091 2414.

Sodexo no será responsable en caso de robo, extravío o uso indebido.

Tan pronto como nos comunique el Evento, tomaremos medidas para evitar el mal uso o uso no autorizado de su Tarjeta. No obstante, no nos haremos responsables en el caso de demora en la comunicación del Evento a nosotros, por el mal uso o uso no autorizado que se haga de su Tarjeta.

El cliente titular del Contrato con Sodexo y el Tarjetahabiente designado se obligan a no entregar la Tarjeta Sodexo a persona distinta al Tarjetahabiente, así como a tomar las medidas razonables para mantener en lugar seguro la Tarjeta y los medios de seguridad de la Tarjeta Sodexo.

En caso de que tenga lugar un Evento, deberá prestar toda la colaboración necesaria, incluyendo el llenado y firma original de cualquier documento que le sea requerido, incluso proporcionarnos una declaración jurada y/o una copia de una denuncia penal, si esto fuera solicitado. Asimismo, acepta que **SODEXO** podrá remitir cualquier información relacionada con el Evento a las autoridades competentes.

6. CARGOS NO RECONOCIDOS.

En caso de que tenga alguna aclaración o queja en relación con las transacciones realizadas con su Tarjeta, podrá presentar una aclaración o queja por escrito a través del Centro de Atención Telefónica Sodexo, para lo cual deberá sujetarse a lo siguiente:

- a) Cuando no esté de acuerdo con alguna de las transacciones que se reflejen en relación con su Tarjeta, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro de un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que tuvo lugar la transacción.
- b) La solicitud respectiva deberá presentarse al Centro de Atención Telefónica al número (01 55) 5091 2414, conforme al formato de solicitud de aclaración que le será proporcionado por dicho medio. Deberá colaborar, en la medida en que sea necesario, con **SODEXO**, proporcionando los documentos que le sean requeridos, incluso una denuncia y/o querrela ante autoridad

competente. Autorizando a Sodexo a proporcionar información a las autoridades competentes en caso de ser requerido.

c) Una vez recibida la queja, **SODEXO** le acusará recibo y le proporcionará un número de folio vía correo electrónico.

d) Llevaremos a cabo las investigaciones correspondientes, y una vez realizada la investigación, Sodexo le informará al Tarjetahabiente y/o titular del contrato con Sodexo, sobre el dictamen, indicando si se declara procedente o no la reclamación. En el caso de que, conforme al dictamen que emita **SODEXO**, la reclamación resulte improcedente, estaremos facultados a realizar un cobro por concepto de Aclaración Improcedente, cuyo importe le será notificado al inicio de la aclaración.

7. CUOTAS Y COMISIONES

Por el uso de la Tarjeta podrán aplicarse ciertas cuotas y comisiones, las cuales se describen a continuación:

- a) Cargo por fondos insuficientes.
- b) Cargo por aclaración improcedente. El monto de esta cuota le será informado al momento en que inicie una aclaración.
- c) Cargo por reposición de tarjeta
- d) Cargo por emisión de tarjeta adicional
- e) Cargo por consulta de Saldo

SODEXO se reserva el derecho de actualizar las circunstancias y montos en que se cargan las cuotas y comisiones descritas con anterioridad, así como incluir nuevas Cuotas y comisiones previa comunicación. Cualquier cambio en las cuotas y comisiones, se notificará con 30 días naturales de anticipación, a través del envío de un correo electrónico, un aviso en nuestra página web, o bien, haciéndole llegar la información a través del Cliente. El uso continuado de la Tarjeta implicará su aceptación de los nuevos cargos y comisiones.

8. INFORMACIÓN PUBLICITARIA

Podremos hacerle llegar información publicitaria, a través de cualquier medio de contacto, incluyendo sin limitar, correo electrónico, mensaje de texto, llamada telefónica, a través de nuestras Apps o del Sitio Web y correo postal. Esta información puede estar relacionada con los productos y/o servicios que ofrecemos nosotros (incluyendo Servicios Adicionales) o nuestros socios anunciantes.

Los socios anunciantes, son empresas que han celebrado un contrato con **SODEXO** con el fin de que éste último ponga a disposición de los Tarjetahabientes anuncios sobre sus productos o servicios. El socio anunciante, puede solicitarnos que enviemos cierto tipo de anuncios a todos nuestros Tarjetahabientes, o bien, sólo a aquellos que cumplan con un perfil en específico, mismo que obtenemos con base en el análisis de sus datos personales, como se describe en el párrafo siguiente.

Podremos analizar y usar sus datos personales como, por ejemplo, su edad, sus hábitos de compras, entre otros, con el fin de determinar el tipo de comunicaciones que le gustaría recibir; esto es, para hacerle llegar publicidad dirigida. En cualquier momento, puede solicitarnos que dejemos de enviarle publicidad y/o publicidad dirigida, a través de los medios señalados en las comunicaciones que le hagamos llegar, o bien, siguiendo el procedimiento para el ejercicio de sus derechos, incluido en nuestro [Aviso de Privacidad](#). Tenga en cuenta que en caso de que se oponga únicamente a la publicidad dirigida, podremos continuar enviándole comunicaciones de marketing o publicitarias, pero éstas ya no estarán dirigidas o basadas en sus intereses.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Podremos hacer uso de los datos personales que obtengamos de usted, ya sea de forma directa o a través del Cliente, para cumplir con distintas finalidades, tales como prestarle los servicios relacionados con la Tarjeta, hacerle llegar comunicaciones que puedan ser de su interés, cumplir con obligaciones legales, entre otras.

Para saber más sobre cómo hacemos uso de sus datos personales, así como las opciones que tiene en relación con los mismos, por favor consulte nuestro [Aviso de Privacidad](#).

10. SERVICIOS ADICIONALES

SODEXO podrá ofrecerle Servicios Adicionales relacionados con la Tarjeta. El precio de cualquier servicio adicional le será comunicado al momento en que se los ofrezcamos. En todo caso, solicitaremos su previa autorización, o la autorización del Cliente, según corresponda, por cualquiera de los medios comúnmente aceptados, previo a la prestación de dichos servicios, y por supuesto, antes de realizar algún cobro relacionado. El monto por pagar por cualquiera de los Servicios Adicionales que acepte contratar será deducido directamente de su Saldo.

Podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de los Servicios Adicionales, debiendo sujetarse a los términos y condiciones acordados previa contratación de éstos.

11. SITIO WEB Y APPS

Podrá registrarse en nuestro Sitio Web, o bien, descargar alguna de las Apps que ponemos a su disposición en las tiendas de aplicaciones para dispositivos Android y iOS. Esto, con el fin de consultar su Saldo Actual, obtener información relacionada con las transacciones efectuadas con su Tarjeta, conocer los Establecimientos Afiliados, entre otros. El uso del Sitio Web y las Apps está sujeto a Términos y Condiciones distintos a los presentes. Puede encontrar los Términos y Condiciones que resultan aplicables en las plataformas que visite.

12. VIGENCIA DE LA TARJETA Y CAMBIO DE PLÁSTICOS

Todas las Tarjetas tienen una fecha de vencimiento que se encuentra señalada en el propio plástico. Las Tarjetas vencidas, no podrán ser utilizadas en ningún Establecimiento Afiliado. Al vencimiento de la Tarjeta, **SODEXO** te proporcionará, a través del Cliente, un nuevo plástico,

salvo que, el Cliente nos indique lo contrario, el Contrato Principal haya llegado a su fin, o bien, se actualice alguna otra causal de terminación señalada en el Término 15.

SODEXO se reserva el derecho de cambiar los plásticos a conveniencia, ya sea por el cambio en el uso de marcas, la implementación de nuevas tecnologías o medidas de seguridad o cualesquiera otras circunstancias. En estos casos, te haremos llegar, a través del Cliente, un nuevo plástico, salvo que, el Cliente nos indique lo contrario, el Contrato Principal haya llegado a su fin, o bien, se actualice alguna otra causal de terminación señalada en el Término 15.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las marcas, diseños, y cualesquiera otros materiales utilizados en relación con las Tarjetas, están sujetos a derechos de propiedad intelectual, protegidos por leyes nacionales e internacionales en la materia, y son propiedad de **SODEXO** o sus licenciarios. El uso de las Tarjetas no le otorga ningún tipo de derecho o licencia sobre los materiales utilizados en relación con éstas.

Queda estrictamente prohibido copiar, reproducir, modificar, crear obras derivadas y divulgar cualesquiera materiales utilizados en relación con las Tarjetas, salvo que previamente y por escrito, obtengas el consentimiento de **SODEXO** o, en su caso, de sus licenciantes.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

SODEXO se obliga con el Usuario únicamente a la prestación de los servicios relacionados con las Tarjetas, en los términos previstos en estos Términos y Condiciones. **SODEXO** no será responsable por:

- 13.1. El retraso o no aceptación de la Tarjeta por un comercio, incluso por un Establecimiento Afiliado, siempre que el retraso o la no aceptación no sean atribuibles directamente a **SODEXO**;
- 13.2. Los bienes y servicios que te sean otorgados por los comercios con cargo a tu Tarjeta;
- 13.3. Daños y perjuicios causados por los Establecimientos Afiliados;
- 13.4. Daños y perjuicios derivados de caso fortuito o fuerza mayor;
- 13.5. El contenido de las comunicaciones publicitarias, incluyendo cualesquiera promociones, que le hagamos llegar en relación con productos y servicios ofrecidos por terceros.

Asimismo, **SODEXO** quedará libre de cualquier tipo de responsabilidad, en caso de que usted incumpla con los presentes Términos y Condiciones de Uso.

15. TERMINACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones llegarán a su fin en los siguientes casos:

- (a) En caso de que **SODEXO** determine su incumplimiento de los Presentes Términos y Condiciones.
- (b) Cuando el Contrato Principal llegue a su fin.
- (c) En caso de que el Cliente nos dé instrucciones de dejar de prestarte el servicio de Tarjeta, ya sea porque su relación laboral con él ha concluido, o cualesquiera otras circunstancias.

16. INDEMNIZACIÓN

En caso de incumplimiento de estos Términos y Condiciones, se obliga a sacar en paz y a salvo a **SODEXO**, sus empleados, accionistas, directivos y empresas relacionadas de cualquier controversia de tipo jurídica o extrajurídica que pudiera surgir, así como, en su caso, a indemnizarlos, a entera satisfacción de estos, por cualquier daño o perjuicio (incluyendo gastos razonables de representación legal) en los que pudieran incurrir con motivo de su incumplimiento.

17. RESTRICCIONES DE EDAD

Las Tarjetas y los servicios relacionados con éstas se encuentran dirigidos únicamente a personas mayores de 18 años con plena capacidad de ejercicio, o bien, a menores de edad que se encuentren en aptitud para trabajar, de conformidad con las leyes aplicables, siempre que se cuente con la autorización de sus padres o tutores.

18. MODIFICACIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

SODEXO podrá cambiar en cualquier momento cualquier estipulación de estos Términos y Condiciones, incluso las comisiones, la forma en que se aplicarán los pagos y ventajas y servicios relacionados con las Tarjetas Sodexo.

SODEXO le comunicará cualquier cambio sustancial con una anticipación mínima de 30 días naturales, lo cual podrá efectuarse por cualquier de los medios utilizados habitualmente, a través de nuestro Sitio Web, por correo electrónico, por teléfono, mensajes de texto o bien, a través del Cliente. El uso continuado de la Tarjeta implica su aceptación de los cambios.

En caso de que se realice un cambio importante o numerosos cambios de menor importancia en algún año determinado, previa solicitud del Cliente, podremos proporcionarle, a través del Cliente, una copia actualizada de estos Términos y Condiciones.

19. IMPUESTOS Y OTRAS CONTRIBUCIONES

El Usuario será el único responsable del pago de cualesquiera impuestos y otras contribuciones relacionados con la adquisición de bienes o servicios mediante el uso de la Tarjeta. El Usuario será responsable por el pago de impuestos y otras contribuciones relacionados con la contratación directa de los Servicios Adicionales.

20. LEGISLACIÓN APLICABLE

La interpretación y ejecución de estos Términos y Condiciones se regirá por la legislación mexicana que resulte aplicable. En caso de disputa, las partes se someten a jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, México.

21. INDEPENDENCIA

En caso de que una o varias de las disposiciones contenidas en este documento sean declaradas nulas o inejecutables por las autoridades competentes, dichas disposiciones se entenderán excluidas de estos Términos y Condiciones, y el resto de las disposiciones permanecerán válidas, vigentes y ejecutables.

22. CESIONES

El Usuario no podrá, en ninguna circunstancia, ceder los derechos u obligaciones que le corresponden en virtud de esos Términos y Condiciones.

SODEXO se reserva el derecho de ceder, en cualquier momento, previa notificación al Tarjetahabiente, los derechos y obligaciones que le correspondan en virtud de estos Términos y Condiciones. La notificación pertinente, podrá realizarse directamente al Usuario, a través de correo electrónico o por teléfono, a través del Sitio Web, o bien, a través del Cliente, con al menos 15 días de anticipación a la fecha en que la cesión deba surtir efectos.

23. CONSENTIMIENTO

Al hacer uso de la Tarjeta, usted acepta expresamente someterse a los presentes Términos y Condiciones de Uso, así como a nuestro [Aviso de Privacidad](#).

24. CONTACTO

En caso de existir cualquier tipo de Duda y/o Queja y/o Reclamación respecto a los servicios prestados por **SODEXO** o los presentes Términos y Condiciones, puede ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica a través del número (01 55) 5091 2414.

Fecha de última actualización: marzo de 2019.