

## ***POLÍTICA DE SUSTITUCIONES***

### **1. Sustitución de Bonos**

#### **Marco General de la Política**

La política está soportada en la cláusula décima del acuerdo comercial que a su tenor literal reza: "...una vez efectuada la entrega de los BONOS a **La Compañía**, ésta no tendrá derecho a exigir a SODEXO el reembolso de suma alguna. Lo único que **La Compañía** le podrá solicitar a SODEXO durante la vigencia de los BONOS y los dos (2) meses posteriores al vencimiento de los mismos es la sustitución".

#### **Condiciones Generales**

- Para darle trámite a las solicitudes de sustitución el cliente debe estar totalmente al día en pagos.
- No se tramitan sustituciones para bonos cuya radicación se efectúe después de los 60 días del vencimiento del bono (se toma como día 1 la fecha indicada en el bono físico).
- Bajo ninguna circunstancia se tramitarán sustituciones sobre bonos ya sustituidos así se encuentren dentro del plazo.
- El formato con el cual el cliente radica los bonos a sustituir debe tener el sello de la compañía, si esta no maneja sello, deben adjuntar carta original con membrete de la compañía.

#### **Trámite de Sustituciones**

- Se tramitarán dentro de los 30 días siguientes a la radicación
- La sustitución tendrá los siguientes cobros que serán descontados del valor a sustituir.
- \$195 por bono más IVA.
- \$20.000 de gastos de envío más IVA.
- Estos valores serán ajustados anualmente e informados a través de este medio

### **2. Sustitución de Tarjetas**

Una vez terminada la vigencia de la tarjeta Sodexo Pass, cualquier saldo que se encuentre cargado en la misma solamente podrá ser sustituido por el mismo producto en bonos Sodexo, hasta 2 meses después del vencimiento de la vigencia, siempre y cuando la tarjeta se encuentre activa.

La solicitud debe ser realizada por escrito por parte del beneficiario de la tarjeta, adjuntando el plástico. Sodexo contará con 15 días hábiles para proceder con la sustitución, siempre y cuando cumpla las condiciones indicadas anteriormente.