

CONDICIONES OPERATIVAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE REEMBOLSO EN LÍNEA “CONEXO”

El presente Acuerdo se suscribe entre

- Sodexo Servicios de Beneficios e Incentivos Colombia
- Comercio Afiliado a SODEXO. (Persona natural o jurídica que perfecciona su vinculación a Sodexo a través de la App).

1. Objeto del Acuerdo

Determinar las actividades, los responsables y los controles a aplicar para garantizar el correcto funcionamiento del desarrollo tecnológico para la lectura, validación y reembolso en línea de los bonos Sodexo, en adelante “Reembolso en Línea y/o Conexo”, en los diferentes puntos de pago del Comercio Afiliado a nivel nacional.

2. Alcance del Acuerdo

Reembolso en Línea: Corresponde al proceso de lectura en tiempo real que el Comercio Afiliado hace de los Bonos Sodexo, físico y digital o los Promosodexo en sus puntos de ventas (POS) mediante mecanismos electrónicos de lectura del código de barras.

2.1 Este reembolso en línea se puede llevar a cabo por 3 canales:

- **Web Services:** Servicios desarrollados por Sodexo y que serán dispuestos a los comercios afiliados para su consumo en los desarrollos realizados en las cajas de los puntos de venta.
- **App conexo**
- **Página web**

Se podrán reembolsar en línea los Bonos Sodexo que correspondan a los productos contratados en el acuerdo de Afiliación, bien sea en un formato físico o digital.

2.2 La Validación en línea en el momento de la venta contempla las validaciones de las características lógicas para los Bonos y Promos Sodexo tales como:

- Producto autorizado para el Comercio Afiliado y punto de venta.
- Validación del Código de Barras de los Bonos de 25 caracteres con estructura EAN128.

- Validación del Código de Barras de los Promosodexo de 18 caracteres con estructura EAN128.
- Fecha Vencimiento.
- Valor de emisión.
- Tipo de Bono (Canasta Pass, Premium Pass, etc.) / Promosodexo
- Estado del bono / Promosodexo (Aprobado o Rechazado y el motivo del rechazo).
- Demás características que se definan para cada medio de pago y que se publiquen en el portal web de Sodexo.

2.3 El plazo de pago del reembolso no sufrirá cambio alguno y se mantiene según el contrato vigente.

2.4 Los reembolsos realizados en línea no podrán ser anulados una vez se culmina el reembolso en línea, ya que el establecimiento cuenta con la opción de hacer retiro parcial o total de los bonos durante el proceso de reembolso en línea; por lo anterior, este acuerdo no incluye las Operaciones de Cancelación, éstas tienen lugar luego que se ha cerrado la venta y el cliente realiza una devolución de los productos y por ende solicita una devolución del bono, en cuyo caso, el establecimiento deberá dar aplicación a su procedimiento regular para reintegros o devoluciones

2.5 Serán rechazados por la herramienta los bonos en los siguientes casos:

- **Productos no autorizados:** Son aquellos bonos que no se tienen contemplados como medio de pago para productos Sodexo en las negociaciones entre las partes.
- **Bonos Vencidos:** Son aquellos bonos cuya fecha de vencimiento en la plataforma de emisión de Sodexo y que aparece impresa en los bonos físicos, es mayor a la fecha en la que se pretende adelantar el Reembolso en Línea.
- **Bonos Falsos:** Son aquellos bonos replicados en el mercado por entes o personas al margen de la ley, por lo cual dichos bonos no cumplen con las medidas mínimas de seguridad que tienen los bonos emitidos por parte de Sodexo Servicios de Beneficios e Incentivos Colombia.
- **Bonos Adulterados:** Son aquellos bonos que son emitidos por Sodexo, pero que una vez en circulación les es modificado el valor del Bono por entes o personas ajenas al emisor del bono.

- **Código de Barras no valido o inconsistente:** Hace referencia a códigos de barras que al leerlos no corresponden con la estructura definida por Sodexo o no corresponde a un bono emitido por Sodexo.
- **Bono ya redimido o Reembolsado:** Hace referencia a un bono que ya se encuentra en estado “reembolsado “en Sodexo, es decir, que no es posible reembolsarlos nuevamente
- **Salvo para los productos no autorizados, en las demás causales deberá tachar el bono para su no recirculación.**

3. Vigencia del acuerdo

La vigencia del acuerdo está sujeto a las condiciones acordadas en el contrato de afiliación, se aclara que las responsabilidades cesan cuando se venza el último bono leído a través del Reembolso en Línea más 65 días calendarios adicionales. Una vez culmine el acuerdo no se podrá seguir utilizando el Reembolso en Línea, cualquier bono recibido tendrá el proceso normal de reembolso.

4. Condiciones para el reembolso en línea de Bonos Sodexo

El bono debe cumplir con las siguientes características para ser recibido en los diferentes puntos de pago del Comercio Afiliado que tenga el servicio de Reembolso en Línea dentro del contrato con Sodexo:

- El bono no debe presentarse tachones, rayas o manchas de tintas.
- El código de barras debe estar en excelentes condiciones para la lectura y cumplir con los estándares definidos por ambas partes.
- El papel del bono no debe estar deteriorado.
- Los bonos deben tener la colilla seguridad.
- Los bonos no deben estar pegados, incompletos y/o con algún tipo de enmendadura.
- El papel presentado no podrá ser una fotocopia de un Bono y este debe corresponder a la imagen del producto.
- En caso de que el medio de Bono Sodexo, sea por ejemplo Bonos Digitales, Código QR, bonos físicos, etc. Sodexo podrá en su página web o en Merchant APP modificar, complementar, y/o eliminar las condiciones de seguridad que estimen convenientes y deberá informar al afiliado con suficiente antelación el ajuste correspondiente.

En el evento que los bonos no cumplan los requisitos anteriormente mencionados, el Comercio Afiliado no recibirá los bonos e informará al cliente que debe establecer una comunicación directa con el emisor

“Sodexo Servicios de Beneficios e Incentivos Colombia” con el fin de resolver cualquier inquietud. Los beneficiarios y/o clientes deben comunicarse con sodexo por cualquiera de los siguientes medios servicioalcliente.svc.co@sodexo.com o a las líneas de servicio al cliente a nivel nacional **Bogotá** (1) 7431010, **Barranquilla** (5) 3851278, **Cali** (2) 4856431, **Medellín** (4) 6044051.

5. Control, Custodia y Destrucción de Bonos

La custodia de los bonos reembolsados la realizará cada comercio Afiliado máximo por 15 días adicionales a la lectura y anulación de los bonos, el comercio afiliado deberá haber garantizado la conciliación del medio de pago y cierre de los días sin novedades, para esto se elaborará un acta con la relación de los bonos y los números de reembolso asociados, dicha acta deberá estar firmada por la persona que realiza la destrucción física en el punto de venta y la firma de un auditor quien realizará presencia y verificación del proceso de destrucción, este auditor será designado por el mismo punto de venta. Una vez reembolsados por el aplicativo, Sodexo no responderá por valores que se cobren adicionales y que versen sobre los bonos en custodia del Afiliado.

En caso de no destruir el bono una vez haya sido leído en la plataforma y, de encontrarse ese mismo número de bono o producto a reembolsarse en otro comercio con posterioridad, estaremos frente a la recirculación de bonos, que comercialmente tendrá el efecto del cobro del valor reembolsado por el comercio que adjunte el bono físico. Lo anterior, no detiene a Sodexo para iniciar las acciones penales pertinentes.

6. Responsabilidades

A continuación se describen las responsabilidades que asumirán ambas partes para el proceso de Reembolso en Línea de los Bonos Sodexo y Promosodexo:

6.1 Responsabilidades de Sodexo

- Realizar los desarrollos necesarios, habilitar y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios, para que el Comercio Afiliado realice “Reembolso en Línea” de los Bonos y Promosodexo que se encuentran negociados entre ambas partes.
 - a. SODEXO garantiza una disponibilidad del 99% de la plataforma teniendo en cuenta que Semanalmente se tendrá una ventana de mantenimiento sobre el aplicativo y la base de datos en la que corre el reembolso en Línea. La ventana es de 2 horas semanales, durante las tres primeras semanas del mes.

- b. Sodexo comunicará al Comercio Afiliado las ventanas programadas con 3 días de anticipación.
- Sodexo contará con máximo 65 días después del vencimiento de los bonos para realizar reclamaciones al Comercio Afiliado en aquellos casos en que se presente recepción física de Bonos en Sodexo y que previamente hayan sido pagados al Comercio Afiliado en el proceso de Reembolso en Línea, en estos casos Sodexo deberá soportar con informe de auditoría la validez del Bono en reclamación.

6.2 Responsabilidades del Comercio Afiliado.

- Capacitar al personal de los puntos de venta en los procedimientos definidos en caja para recepción de los bonos y Reembolso en Línea en tiempo real en el que se reciben los bonos.
- Garantizar que los bonos recibidos en los puntos de pago cumplan con las condiciones para el Reembolso en Línea definidas en el numeral 6 del presente acuerdo.

En la página web de Sodexo y en plataforma Servicio en Línea se encuentra el video y un documento en PDF para consultar las medidas de seguridad:

<https://www.sodexo.co/comercios/medidas-de-seguridad/>

- Garantizar el control de los bonos recibidos en caja y la custodia de los mismos hasta la destrucción, evitando que los bonos puedan ser utilizados en otro establecimiento o que sean objeto de falsificación o adulteración.
- Responder ante Sodexo por cualquier bono que haya sido redimido en línea y no se haya marcado como leído; que posteriormente sea reportado por otro establecimiento afiliado a la red de Sodexo en original.
- El Comercio Afiliado tendrá 10 días hábiles para realizar apelaciones sobre las reclamaciones realizadas por Sodexo.
- Tachar los bonos cuando sea necesario.

7. Contabilización, Facturación y pago de lecturas realizadas en línea

Sodexo registrará un reembolso diario por todas las lecturas en línea que se realicen en un punto de venta. El reembolso se abrirá con la primera transacción registrada a partir de las 00 horas del día y

se cerrará a las 22:00 horas. El último día del mes se cerrará a las 21:00, todo lo registrado después de esta hora se contará como un reembolso del día siguiente.

El cierre contable del reembolso no afecta el servicio de Reembolso en Línea el cual estará habilitado las 24 horas del día salvo los casos indicados en el numeral de Responsabilidades de Sodexo, en relación con la disponibilidad.

En las fechas de cierre de facturación Sodexo (último día hábil del mes) No habrá afectación del servicio en línea y se conservará los reembolsos diarios por punto de venta.

Los cortes de facturación para pago seguirán realizándose de acuerdo con lo establecido en el contrato de afiliación.

8. Conciliación diaria

Se podrá consultar los reportes requeridos a través de la plataforma de Servicio en línea, dispuesta para los comercios afiliados, ingresando con su usuario y contraseña (esta es diferente a la de conexo), en la opción de reportes y determinando los parámetros requeridos en fechas.

9. Diferencia en los pagos

El Comercio Afiliado podrá realizar las consultas de los pagos correspondientes en la plataforma de Servicio en Línea, se debe tener en cuenta el corte de facturación establecido en el contrato.

En el evento de encontrarse diferencias en el pago el Comercio Afiliado enviara un correo a Servicio al Afiliado, servicioalafiliado.svc.co@sodexo.com, indicando el ID de Reembolso el valor esperado, el valor pagado y el valor de la diferencia.

Servicio al Afiliado dará respuesta dentro de los tres días hábiles siguientes al recibido de la solicitud del Comercio Afiliado.

10. Reclamaciones sobre Bonos

Si un bono fuese reembolsado en línea en algún punto de venta del Comercio Afiliado y resultase que el original de ese mismo número de bono fuese recibido por otro establecimiento, Sodexo realizará las validaciones de seguridad correspondiente y de comprobarse que el bono del otro afiliado fuese auténtico, se comunicará al responsable del acuerdo en el Comercio Afiliado y se pondrá a su disposición el bono original.

SODEXO contará con 65 días después del vencimiento del bono para realizar estas reclamaciones

El Comercio Afiliado realizará las validaciones del caso y de contar con el bono físico realizará las validaciones de seguridad.

Una vez agotadas las validaciones de cada una de las partes y de confirmarse el pago erróneo del bono al Comercio Afiliado, Sodexo descontará el valor del bono en el pago del siguiente reembolso notificando la causa de la novedad en el pago.

Las validaciones correspondientes deben realizarse en un tiempo máximo de 10 días calendario.

11. Creación de Usuarios para reembolso en la APP

El Usuario Administrador del comercio Afiliado creará en la plataforma servicio en línea los usuarios autorizados para realizar reembolsos en línea a través de la APP, asociando los puntos de venta autorizados para cada usuario.

El comercio Afiliado debe mantener actualizados los usuarios, desactivando los permisos en la plataforma de Servicio en Línea de ser necesario.

El uso que los usuarios den a la APP será responsabilidad del Comercio Asociado.

El usuario debe aceptar los términos y condiciones y la política de protección de datos personales cuando ingrese por primera vez a la APP.

12. Auditorias

Las Partes acuerdan que, durante la vigencia de este acuerdo, Sodexo tendrá el derecho a inspeccionar y auditar los siguientes puntos del proceso de "Reembolso en Línea":

- Validación de medidas de seguridad en las cajas.
- Registros de control de los bonos recibidos en las cajas (cierre de caja).
- Medidas de seguridad para la custodia de los bonos
- Actas de destrucción

13. Propiedad intelectual

Ninguna de las partes bajo el presente contrato obtiene bajo ningún título, incluyendo, pero sin limitarse a: concesión, uso, usufructo, licencia, depósito, préstamo, alquiler ni propiedad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual de la otra parte, como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

14. Vinculación y perfeccionamiento del presente acuerdo.

Las partes reconocen que el presente acuerdo se perfecciona entre las partes con la simple voluntad de las mismas y de esta forma y según lo establecido en la Ley 527 de 1999 dan alcance al mensaje de datos como actos confirmatorios de su voluntad, y por ende reconocen y pactan entre sí que los actos de vinculación, carga de información, radicación de la solicitud de vinculación a la Red Sodexo, diligenciamiento del check list de documentos. entre otros que se dan dentro de la App_____ constituyen actos inequívocos e incondicionales de aceptar pura y simplemente cada una de las obligaciones que se establecen en este acuerdo, por ende, manifiestan que han leído y aceptan el presente acuerdo.

El presente acuerdo es aceptado por las partes de la siguiente forma; (i) por Sodexo con la puesta a disposición del público de este acuerdo en su App_____ y en la web: _____ (ii) para el Comercio cuando de forma inequívoca e incondicional cumple con todos los requisitos para su vinculación a la Red Sodexo, es decir desde el momento que su proceso de vinculación en Línea a través de la App____ queda finalizado, día desde el cual empezará a contar la vigencia de este acuerdo. Este acuerdo se podrá modificar y actualizar directamente por Sodexo en su App _____ y en la Web _____.

Ciudad / Día / Mes / Año

**AUTORIZACIÓN CREACION O INACTIVACIÓN DE USUARIOS EN LA PAGINA DE AFILIADOS
(SERVICIO EN LÍNEA)**

Yo, _____ identificado con C.C. _____ representante legal de la empresa: _____, con NIT _____, autorizo a la(s) siguiente(s) persona(s) para que **administre(n)** la Plataforma de Merchants (Front de Afiliados), teniendo en cuenta que **esta(s) puede(n) crear más usuarios** con diferentes roles. (Consulta, APP Conexo)

Front de Afiliados: Es una herramienta que Sodexo habilita a sus comercios afiliados, la cual permite gestionar su relación comercial con Sodexo, en donde el Administrador podrá:

- ❖ Consultar reembolsos radicados en Bonos
- ❖ Consultar transacciones realizadas con Tarjetas
- ❖ Consultar los pagos realizados por Sodexo
- ❖ Descargar certificaciones tributarias
- ❖ Verificar números de Bonos
- ❖ Consultar las medidas de seguridad de los bonos
- ❖ Crear usuarios de consulta que pueden consultar estado de los bonos
- ❖ Crear o inactivar usuarios para la App de Conexo (Reembolso en Línea): Si el "Usuario Administrador" crea usuarios de Conexo, se dará por entendido que tiene conocimiento y acepta las condiciones definidas en el acuerdo operativo de reembolso en línea publicado en el front de afiliados.

Información de Usuarios a Crear Inactivar

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	E-MAIL	CIUDAD
-				

En caso de que la persona autorizada se retire de la entidad o sea relevada de sus funciones, se debe informar de inmediato por este mismo formato.

Firma representante legal y sello de la compañía	
Nombre:	
Nro. Identificación:	