

Condiciones generales de las ofertas de devolución que SFAM

puede proponer puntualmente para ofertas elegibles

1- Las ofertas de devolución sólo están disponibles para personas que hayan suscrito una oferta elegible durante su período de validez tal y como se indica en las ofertas SFAM.

2- Ofertas de bienvenida

- Su oferta de bienvenida está limitada en el tiempo, puede solicitarla entre el 2º y el 30º día después de su suscripción a una fórmula elegible

-Para beneficiarse de la devolución de la oferta de bienvenida su contrato debe ser válido y estar en vigor

-Para solicitar un reembolso, inicie sesión en la web www.ofertas-de-devolucion-sfam.es a más tardar dentro de los treinta días de su suscripción y tramite su solicitud a través del botón "Solicito mi devolución". En ausencia de una solicitud dentro de este período, usted no podrá beneficiarse de la oferta de reembolso.

Si usted no tiene acceso a Internet, puede realizar su solicitud por teléfono al siguiente número: 91 215 80 28 (llamada sin recargo – de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00).

-para las solicitudes elegibles, la devolución se realizará en un plazo máximo de 8 semanas.

3- Ofertas de fidelidad

-Su oferta de fidelidad está limitada en el tiempo, usted puede solicitarla durante el contrato entre el final del duodécimo mes vencido y el final del decimocuarto mes vencido de su adhesión.

-para beneficiarse del reembolso de la oferta de fidelidad, su contrato debe ser válido y estar en vigor

-para tramitar su solicitud de devolución, inicie sesión en la web www.ofertas-de-devolucion-sfam.es dentro del período de realización, es decir, entre el final del duodécimo mes vencido y el final del decimocuarto mes vencido de su adhesión y efectúe su solicitud a través de la pestaña "Solicito mi devolución". En ausencia de una solicitud dentro de este período, usted no podrá beneficiarse de la oferta de reembolso.

Si usted no tiene acceso a Internet, puede hacer su solicitud por teléfono al siguiente número: 91 215 80 28 (llamada sin recargo – de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00).

-para las solicitudes elegibles, la devolución se realizará en un plazo máximo de 8 semanas.

4-Reclamaciones

En caso de litigio, el cliente podrá dirigir una solicitud escrita al Departamento de Reclamaciones de SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans-sur-Isère (Francia) o por correo electrónico a atencionalcliente@sfam.eu. SFAM se obliga a tramitar esta reclamación y contestarla, salvo excepciones, en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de recepción de la solicitud. SFAM también mantendrá informado al cliente de la evolución de su situación durante el análisis de su expediente.

Sin embargo, si el Cliente no se quedara satisfecho después de sus intercambios con el departamento de reclamaciones de SFAM, también podrá solicitar, sin perjuicio de otras vías de acción legal, el dictamen del Mediador del Consumo de su Comunidad Autónoma, en el marco de litigios relacionados con un servicio prestado por SFAM.