

ALGEMENE VOORWAARDEN SFAM CASHBACK

1 – Het terugbetalingsaanbod geldt enkel voor de verzekeringsformules waarop het terugbetalingsaanbod van toepassing is en kan door de Aanvrager van het verzekeringscontract gedurende de geldigheidsduur van het aanbod worden aangevraagd.

2 – Welkomstaanbod

- Het welkomstaanbod heeft een beperkte duur, de aanvraag kan gedaan worden tussen de 2e en de 30ste dag na de dag van intekening.
- Om te kunnen profiteren van het welkomstaanbod dient u een lopend en geldig contract te hebben.
- Bezoek onze website www.cashback-sfam.be binnen 30 dagen na intekening en klik op « terugbetalingsaanbod » om het welkomstaanbod aan te vragen. In geval van een niet tijdige aanvraag, kunt u geen gebruik meer maken van dit aanbod.
Als u niet in de gelegenheid bent om van internet gebruik te maken, dan kunt u telefonisch contact met ons opnemen op 050 93 08 10 (lokaal tarief). Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9u tot 19u en zaterdag van 10u tot 18u.
- In geval van een volledige en tijdige aanvraag, wordt het terugbetalingsaanbod binnen 8 weken op uw bankrekening bijgeschreven.

3 – Loyaliteitsaanbod

- Het loyaliteitsaanbod kan gedurende een beperkte periode aangevraagd worden, namelijk tussen het einde van de 12e en het einde van de 14e contractmaand na intekening.
- Om te kunnen profiteren van het introductie aanbod dient u een lopend en geldig contract te hebben.
- Bezoek onze website www.cashback-sfam.be tussen het einde van de 12e en het einde van de 14e contractmaand en klik op « terugbetalingsaanbod » om het loyaliteitsaanbod aan te vragen. In geval van een niet-tijdige aanvraag, kunt u geen gebruik meer maken van dit aanbod.
Als u niet in de gelegenheid bent om van internet gebruik te maken, dan kunt u telefonisch contact met ons opnemen op 050 93 08 10 (lokaal tarief). Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9u tot 19u en zaterdag van 10u tot 18u.
- In geval van een volledige en tijdige aanvraag, wordt het terugbetalingsaanbod binnen 8 weken op uw bankrekening bijgeschreven.

4- Klachten

In geval van een geschil, kunt u een brief sturen naar SFAM – Afdeling Klantenservice – 1 rue Camille Claudel – 26100 ROMANS-SUR-ISERE – Frankrijk. Ook kunt u per e-mail contact met ons opnemen op klantenservice@sfam.eu. De doorlooptijd verschilt per klacht, afhankelijk van de complexiteit van de situatie. Wij doen uiteraard ons best om zo snel mogelijk contact met u op te nemen. U hoort in ieder geval binnen 30 dagen van ons. Gedurende de behandeling van uw klacht, wordt u van de voortgang op de hoogte gehouden.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u een verzoek tot bemiddeling indienen bij de volgende instanties:

- Voor alle geschillen die verband houden met uw verzekeringscontract, kunt u contact opnemen met: de Ombudsman van de Verzekeringen – De Meeûssquare 35 – 1000 Brussel. Voor meer informatie, zie www.ombudsman.as.
- Voor alle geschillen die verband houden met onze aanvullende diensten, kunt u contact opnemen met: de Consumentenombudsdienst – Koning Albert II - laan 8 – 1000 Brussel. Voor meer informatie, zie www.consumentenombudsdienst.be.