

## CONDITIONS GENERALES DES OFFRES DE REMBOURSEMENT POUVANT ETRE PROPOSEES PONCTUELLEMENT PAR SFAM AU TITRE D'OFFRES ELIGIBLES

1- Les offres de remboursement sont accessibles aux seules personnes ayant souscrit une offre éligible pendant sa période de validité telle qu'indiquée dans les offres SFAM.

2- Offres de bienvenue

- Votre offre de bienvenue est limitée dans le temps, vous pouvez en faire la demande entre le 2<sup>ème</sup> et le 30<sup>ème</sup> jour suivant votre souscription à une formule éligible

- Pour bénéficier du remboursement de l'offre de bienvenue votre contrat doit être valide et en cours d'exécution

- Pour faire votre demande de remboursement, connectez-vous sur le site [www.offres-de-remboursement-sfam.fr](http://www.offres-de-remboursement-sfam.fr) au plus tard dans les trente jours suivants votre souscription et mettez en œuvre votre demande via l'onglet « Je demande mon remboursement ». A défaut de demande dans ce délai, vous ne pourrez pas bénéficier de l'offre de remboursement.

Si vous ne disposez pas d'accès Internet, vous pouvez effectuer votre demande par téléphone au numéro suivant : 04.27.43.33.33 (appel non surtaxé – du lundi au vendredi, de 9h à 19h).

- Pour toute demande éligible, le remboursement sera effectué sous 8 semaines.

3- Offres de fidélité

- Votre offre de fidélité est limitée dans le temps, vous pouvez en faire la demande en cours de contrat entre la fin du 12<sup>ème</sup> mois révolu de votre adhésion et la fin du 14<sup>ème</sup> mois révolu de votre adhésion.

- Pour bénéficier du remboursement de l'offre de fidélité votre contrat doit être valide et en cours d'exécution

- Pour faire votre demande de remboursement, connectez-vous sur le site [www.offres-de-remboursement-sfam.fr](http://www.offres-de-remboursement-sfam.fr) dans le délai de mise en œuvre, à savoir entre la fin du 12<sup>ème</sup> mois révolu de votre adhésion et la fin du 14<sup>ème</sup> mois révolu de votre adhésion et mettez en œuvre votre demande via l'onglet « Je demande mon remboursement ». A défaut de demande dans ce délai, vous ne pourrez pas bénéficier de l'offre de remboursement.

Si vous ne disposez pas d'accès Internet, vous pouvez effectuer votre demande par téléphone au numéro suivant : 04.27.43.33.33 (appel non surtaxé – du lundi au vendredi, de 9h à 19h).

- Pour toute demande éligible, le remboursement sera effectué sous 8 semaines.

4- Réclamations

En cas de litige, le Client pourra faire une demande écrite au Service Réclamation de SFAM – 1 Rue Camille Claudel – 26100 Romans sur Isère ou par email à [serviceclient@sfam.eu](mailto:serviceclient@sfam.eu). SFAM s'engage à traiter cette réclamation et à y répondre, sauf exception, dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la demande. Le Client sera également tenu informé de l'avancement de sa situation durant l'étude de son dossier.

Si toutefois le Client n'était pas satisfait à la suite de ses échanges avec le service réclamation de SFAM, il peut également solliciter, sans préjudice des autres voies d'actions légales, l'avis du Médiateur de la consommation dont SFAM relève au titre des litiges liés à un service fourni par SFAM, en saisissant l'Association MEDICYS, organisme de médiation initiée par la Chambre Nationale des Huissiers de Justice qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable et dont les coordonnées sont les suivantes : « Association MEDICYS – 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris ». Pour connaître les modalités de la saisine de ce médiateur : site internet : <http://www.medicys.fr/>