

GWARANCJA I SERWIS

KARTA SIM (televizji na kartę)



Karta SIM ma 24 miesięczną gwarancję dystrybutora – firmy Cyfrowy Dom – decyduje data sprzedaży na dowodzie zakupu.

Klient, przed skorzystaniem z „gwarancji”, powinien upewnić się, że usterka faktycznie występuje i że nie jest to tzw. „usterka pozorna” (np.: *pod wpływem wiatru przestawiła się antena i straciliśmy możliwość odbierania kanałów, nie mamy doładowanego konta, dekoder nie jest podpięty do sieci, dekoder nie jest podpięty do odbiornika TV, karta SIM umieszczona jest w dekodrze w niewłaściwy sposób itd.*).

Jeżeli mimo pomocy naszych Konsultantów (Infolinia 0 300 102 502 lub *718191) nie udało się rozwiązać problemu. Klient powinien przesłać kartę SIM (mała karta z chipem) do Biura Obsługi Klienta telewizji na kartę wraz z opisem problemu na adres:

**Cyfrowy Dom Sp. z o.o.
ul. Josepha Conrada 37
31-357 Kraków**

Przyjmowane są wyłącznie reklamacje pisemne (przesłane listem poleconym).

Reklamacja powinna zawierać:

- Dane osobowe (Imię i nazwisko, adres do korespondencji, nr telefonu kontaktowego)
- Dane dotyczące usługi (Numer karty SIM)
- Powód reklamacji
- Oczekiwania Klienta

Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej otrzymania przez Dział Obsługi Klienta.

Reklamacje dotyczące KART SIM należy przesyłać na adres:

**Cyfrowy Dom Sp. z o.o.
ul. Josepha Conrada 37
31-357 Kraków**

Listem poleconym wraz z kartą SIM (koniecznie SIM z chipem), adresem do korespondencji, opisem usterki.