**Προσυμβατικές Πληροφορίες για Αγορά Προϊόντων / Υπηρεσιών**

# **1. Διευθετήσεις Πληρωμής/Παράδοσης/Εκτέλεσης**

# Η πληρωμή γίνεται μηνιαίως με τραπεζική εντολή ή σε κατάστημα της epic. (β) Η παράδοση των υπηρεσιών γίνεται με την ενεργοποίηση των υπηρεσιών (η οποία εκτελείται εντός 7 ημερών από την ημερομηνία της σύμβασης). Η παράδοση προϊόντων γίνεται με την παραλαβή των προϊόντων από εσάς.

# **2. Δικαίωμα Υπαναχώρησης / Επιστροφές – Αλλαγές Προϊόντων**

**(Ι) Επιστροφές ή Αλλαγές Προϊόντων εκτός του δικαιώματος υπαναχώρησης**

Αποδεχόμαστε επιστροφές ή αλλαγές προϊόντων μέσα σε 14 μέρες από την ημερομηνία παράδοσης του προϊόντος σε εσάς, δεδομένου ότι:

1. το προϊόν είναι σφραγισμένο από τον κατασκευαστή ή από το κατάστημα με ταινία ασφαλείας epic.
2. σε όλες την περιπτώσεις, η επιστροφή συνοδεύεται με την αυθεντική απόδειξη αγοράς του προϊόντος.

Εκτός από τις προϋποθέσεις που συμπεριλήφθηκαν στον όρο 16(ΙΙ) πιο κάτω, δεν μπορούμε να αποδεχτούμε την επιστροφή κάποιου προϊόντος που έχει ανοιχθεί ή χρησιμοποιηθεί.

Μπορείτε να επιστρέψετε το προϊόν, με τον τρόπο που αναφέρεται στον όρο (ΙΙ) πιο κάτω, ενότητα “Επιστροφή προϊόντος στην epic”.

**(ΙΙ) Δικαίωμα Υπαναχώρησης**

Το δικαίωμα σας για υπαναχώρηση: Με βάση το Nόμο 133(Ι)/2013 οι πελάτες των οποίων η Σύμβαση δεν ολοκληρώθηκε σε κατάστημα της epic έχουν το δικαίωμα, μέσα σε χρονικό διάστημα 14 ημερών (από την ημερομηνία ενεργοποίησης της υπηρεσίας και/ή, σε περίπτωση πώλησης προϊόντος, από την ημερομηνία κατά την οποία σας έχει παραδοθεί το προϊόν) να υπαναχωρήσετε από τη Σύμβαση χωρίς να αναφέρετε τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση εκτός από το άμεσο κόστος επιστροφής του προϊόντος, ως αναφέρεται πιο κάτω.

Άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης: Προκειμένου να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης οφείλετε να μας ενημερώσετε για την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε με μια ξεκάθαρη δήλωση μέσω επιστολής ή χρησιμοποιώντας το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης το οποίο μπορείτε να βρείτε [εδώ](https://assets.epic.com.cy/cdn/storage/assets/entypo-ypanaxwrhshs-minus-withdrawal-form-gr-en-pdf-H1lpFZk8v.pdf) και ακολούθως με αποστολή της εν λόγω δήλωσής σας, μέσω ταχυδρομείου, τηλεομοιότυπου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα στοιχεία:

Διεύθυνση: Λεωφόρος Κέννεντυ 87, 1077 Λευκωσία

Τηλεομοιότυπο (fax): 96969375

Ηλεκτρονική Διεύθυνση (e-mail): [contactus@epic.com.cy](mailto:contactus@epic.com.cy)

Σημειώνεται ότι η ευθύνη απόδειξης αναφορικά με την ημερομηνία αποστολής της επιστολής / εντύπου υπαναχώρησης, βαραίνει εσάς. Ως εκ τούτου συμβουλεύεσθε όπως στην περίπτωση χρησιμοποίησης ταχυδρομείου, η αποστολή γίνει συστημένη.

Σε περίπτωση που υπαναχωρήσετε από τη Σύμβαση θα σας επιστρέψουμε όλα τα χρήματα που λάβαμε από εσάς (πλην, όπου εφαρμόζεται, των χρημάτων που αναλογούν στη χρήση από εσάς της υπηρεσίας, για την οποία εξακολουθείτε να είστε υπόλογοι), χρησιμοποιώντας το ίδιο μέσο πληρωμής που εσείς χρησιμοποιήσατε για την αρχική συναλλαγή (χωρίς οποιαδήποτε χρέωση), εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά.

Επιστροφή προϊόντος στην epic: Θα επιβαρυνθείτε με το άμεσο κόστος επιστροφής του προϊόντος. Μπορείτε να επιστρέψετε το προϊόν, είτε μέσω εταιρείας ταχυμεταφορών (courier) στην πιο πάνω διεύθυνση (αφού προηγουμένως ενημερώσετε την epic στην ηλεκτρονική διεύθυνση [contactus@epic.com.cy](mailto:contactus@epic.com.cy)) καταβάλλοντας τη σχετική δαπάνη επιστροφής, η οποία εκτιμάται κατά το μέγιστο όριο σε περίπου είκοσι (20) ευρώ, είτε επιστρέφοντάς το διά χειρός σε οποιοδήποτε κατάστημα της epic (για επιστροφή ισχύουν οι περιορισμοί οι οποίοι αναφέρονται πιο κάτω).

Αποτελεί προσωπική ευθύνη του πελάτη να βεβαιωθεί ότι με την παράδοση της συσκευής στη epic, όλα τα προσωπικά του δεδομένα και/ή τα αρχεία που έχουν εγκατασταθεί στη συσκευή θα διαγραφούν. Η epic δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια δεδομένων και/ή αρχείων από τη συσκευή. Ο πελάτης έχει την υποχρέωση να αφαιρέσει από τη συσκευή όλους τους κωδικούς πρόσβασης, κάρτες SIM, κάρτες μνήμης και παρελκόμενα, καθώς η epic δεν θα θεωρηθεί υπεύθυνη για τυχόν απώλειες αυτών.

Στην περίπτωση που ο πελάτης έχει χρησιμοποιήσει την συσκευή, οφείλει να απενεργοποιήσει την υπηρεσία "Find My iPhone" από όλες της Apple συσκευές και/ή να καταργηθεί/διαγραφεί ο λογαριασμός Google για όλες τις συσκευές Android με λειτουργικό σύστημα 5.1 ή νεότερη έκδοση και να επαναφέρει την συσκευή στις αρχικές εργοστασιακές ρυθμίσεις πριν επιστρέψει το προϊόν στην epic.

Εξέταση του προϊόντος: Λάβετε υπόψη ότι έχετε το δικαίωμα να εξετάσετε τα προϊόντα για να προσδιορίσετε τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των προϊόντων, χειρίζοντας τα και ελέγχοντάς τα με τον ίδιο τρόπο όπως θα κάνατε σε ένα κατάστημα της epic. Η epic θεωρεί ότι η εξέταση του προϊόντος για προσδιορισμό της φύσης, των χαρακτηριστικών και τη λειτουργία του δεν θα πρέπει υπό κανονικές περιστάσεις να ξεπερνά το σύνολο των 30 (τριάντα) λεπτών λειτουργίας του προϊόντος. Εάν έχετε χρησιμοποιήσει το προϊόν με τέτοιο τρόπο που υπερβαίνει την αρχική εξέταση ενός προϊόντος και/ή έχετε προκαλέσει οποιαδήποτε ζημιά στο προϊόν, η epic δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση για τη μειωμένη αξία του προϊόντος που προκύπτει από τέτοια χρήση και μπορεί να αφαιρέσει τέτοια αποζημίωση από οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων που οφείλετε σε εσάς ως αποτέλεσμα αυτής της χρήσης Με την παραλαβή του προϊόντος, η epic θα ελέγξει και θα επιθεωρήσει το προϊόν και θα σας ειδοποιήσει για τυχόν μειωμένη αξία που θα αφαιρεθεί από οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων που ενδέχεται να δικαιούστε.

Φορητότητα: Παρακαλώ σημειώστε ότι σε περίπτωση που επιθυμείτε να εξασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησής σας και να μεταφέρετε τον αριθμό σας σε οποιοδήποτε άλλο παροχέα, θα πρέπει να καταχωρήσετε αίτηση φορητότητας στον εν λόγω παροχέα πριν τον τερματισμό της Σύμβασής σας. Η epic δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση απώλειας του αριθμού σας ή υπηρεσίας αν παραλείψετε να καταχωρήσετε αίτηση σε άλλο παροχέα.

# **3. Πολιτική Επιστροφής Ελαττωματικών Προϊόντων**

Η επιστροφή προϊόντος το οποίο ο πελάτης θεωρεί ελαττωματικό, πρέπει να γίνει στην αρχική του συσκευασία και με όλα του τα αξεσουάρ, οδηγούς χρήσης κλπ.

Ο πελάτης μπορεί να επιστρέψει το εν λόγω προϊόν, σε ένα από τα καταστήματα του δικτύου της epic (αφού προηγουμένως υπογράψει το σχετικό έντυπο αναφοράς βλάβης) για να σταλεί για τεχνικό έλεγχο, κατά τον οποίο θα διαπιστωθεί κατά πόσο το προϊόν είναι ελαττωματικό ή όχι.

# **4. Εγγύηση / Εξυπηρέτηση μετά την πώληση**

4.1. Η epic παρέχει εγγύηση για τα προϊόντα της συμφώνως του Ν.7(Ι)/2000. Η διάρκεια της εγγύησης είναι 24 μήνες και ισχύει από την ημερομηνία κατά την οποία το προϊόν παραδόθηκε στον πελάτη. Σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος η διάρκεια της εγγύησης θα συνεχίζεται για το υπολειπόμενο της 24μηνης περιόδου. Προκειμένου να ισχύσει η παρούσα εγγύηση, ο πελάτης θα πρέπει να παρουσιάσει το πρωτότυπο τιμολόγιο αγοράς του προϊόντος και να παραδώσει το προϊόν στην epic.

4.2. Κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης, η epic επισκευάζει ή αντικαθιστά δωρεάν το ελαττωματικό προϊόν. Η epic θα επιστρέφει το επισκευασμένο προϊόν ή άλλο προϊόν στον πελάτη σε λειτουργήσιμη κατάσταση. Στην περίπτωση της επισκευής το ελαττωματικό εξάρτημα θα αντικαθίσταται. Εξαρτήματα νοούνται όλα τα μέρη του προϊόντος συμπεριλαμβανομένης και της κύριας πλακέτας (μηχανής) αυτού. Όλα τα υλικά ή άλλος εξοπλισμός ο οποίος έχει επιστραφεί και αντικατασταθεί θα αποτελεί ιδιοκτησία της epic.

4.3. Με βάση το άρθρο 7(3) του Ν.7(Ι)2000 «μέχρις αποδείξεως του αντιθέτου, η έλλειψη συμμόρφωσης, η οποία εκδηλώνεται εντός έξι μηνών από την παράδοση του αγαθού, τεκμαίρεται ότι υφίσταται κατά την παράδοση, εκτός εάν το τεκμήριο αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη φύση του αγαθού ή τη φύση της έλλειψης συμμόρφωσης».

4.4. Η παρούσα εγγύηση δεν εφαρμόζεται εφόσον (οι πιο κάτω λόγοι αναφέρονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):

1. το ελάττωμα δημιουργήθηκε από το γεγονός ότι το προϊόν υποβλήθηκε σε χρήση αντίθετη προς τις οδηγίες του κατασκευαστή, έκθεση σε υγρασία, μη εξουσιοδοτημένο άνοιγμα / επισκευή ή επισκευή με χρήση μη εξουσιοδοτημένων ανταλλακτικών,
2. το ελάττωμα δημιουργήθηκε από ατύχημα,
3. το ελάττωμα δημιουργήθηκε από φυσική φθορά,
4. ο σειριακός αριθμός του προϊόντος, ο βοηθητικός κώδικας ημερομηνίας ή ο αριθμός ΙΜΕΙ, έχουν αποσυρθεί, σβηστεί, παραποιηθεί, μεταβληθεί ή είναι δυσανάγνωστοι,
5. το ελάττωμα δημιουργήθηκε από το γεγονός ότι το προϊόν χρησιμοποιήθηκε ή συνδέθηκε με εξάρτημα που δεν αρμόζει στα τεχνικά χαρακτηριστικά της συσκευής,
6. το ελάττωμα δημιουργήθηκε από αλλαγές στο λογισμικό του προϊόντος από μη εξουσιοδοτημένο άτομο,
7. το ελάττωμα οφείλεται σε αρχείο ή πρόγραμμα , που τοποθετήθηκε στην εσωτερική ή εξωτερική μνήμη της συσκευής,
8. το προϊόν δεν έχει ελεγχθεί από το τεχνικό τμήμα της epic ώστε να διαπιστωθεί και επιβεβαιωθεί το ελάττωμα της συσκευής.

4.5. Για τυχόν προβλήματα της συσκευής που αναφέρονται ανωτέρω, η epic δεν φέρει καμία ευθύνη για την επισκευή τους. Οφείλει μόνο να ενημερώσει τον πελάτη και να ζητήσει έγκριση για επιπλέον χρέωση.

4.6. Σε περίπτωση που η ελαττωματική συσκευή βρίσκεται ημερολογιακά εκτός εγγύησης, ή δεν έχει αγοραστεί από την epic και το κόστος επιδιόρθωσής της δεν υπερβαίνει την αξία των €60 (συμπ. Φ.Π.Α), δεν θα απαιτείται προηγούμενη έγκριση του πελάτη για την επισκευή της, ανεξαρτήτως της σημερινής τιμής του προϊόντος.

4.7. Δεν παρέχεται καμία εγγύηση για επιδιορθώσεις που αφορούν βλάβες οι οποίες προήλθαν από υγρασία και η επιδιόρθωση έχει γίνει κατόπιν επιθυμίας του πελάτη.

4.8. Η epic δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν, ολική ή μερική απώλεια προσωπικών δεδομένων κατά την διάρκεια της επιδιόρθωσης της συσκευής. Αποκλειστική ευθύνη για τη φύλαξη προσωπικών δεδομένων τα οποία βρίσκονται σε οποιαδήποτε ηλεκτρονική συσκευή, έχει μόνο ο νόμιμος χρήστης του προϊόντος. Επίσης η epic δεν φέρει καμία ευθύνη για την μερική ή ολική απώλεια δεδομένων, η οποία μπορεί να οφείλεται σε ελάττωμα της ηλεκτρονικής συσκευής, είτε αυτό προήλθε από κατασκευαστικό λάθος (οπόταν είναι εντός εγγύησης), είτε από λάθος του χρήστη (οπόταν είναι εκτός εγγύησης).

4.9. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν προσέλθει εντός ενός (1) χρόνου από την ημέρα που ο πελάτης έχει ειδοποιηθεί από την epic ότι το προϊόν είναι έτοιμο για παραλαβή τότε η εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για τη φύλαξή του.

4.10. Όλα τα αναλώσιμα ή παρελκόμενα ενός προϊόντος (π.χ. φορτιστές, μπαταρίες, ακουστικά, τροφοδοτικά), καλύπτονται από εγγύηση καλής λειτουργίας για χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο των έξι (6) μηνών.

4.11. Η εγγύηση αυτή ισχύει για συσκευές, οι οποίες έχουν πωληθεί από την εταιρεία epic. Σε περίπτωση βλάβης της συσκευής, είναι υποχρέωση του πελάτη να παραδώσει τη συσκευή σε οποιοδήποτε σημείο πώλησης της εταιρείας epic.

4.12. Σε περίπτωση που η συσκευή καλύπτεται από την εγγύηση ο πελάτης δεν θα χρεωθεί τα έξοδα αποστολής. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, τα έξοδα αποστολής επιβαρύνουν τον πελάτη.

4.13. Μετά την πώληση προϊόντων και/ή υπηρεσιών, η epic παρέχει Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών στον αριθμό 136.

# **5. Παράπονα**

Εάν ο πελάτης έχει οποιοδήποτε παράπονο από την epic, θα πρέπει να αναφέρει το εν λόγω παράπονο αρχικά στην epic και σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση που θα λάβει τότε μπορεί να απευθυνθεί στον Επίτροπο Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων στο σύνδεσμο <https://ocecpr.ee.cy/> ή την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών στο σύνδεσμο: <http://ec.europa.eu/odr>

**Pre-Contractual Information for the Purchase of Products / Services**

**1. Payment, delivery and execution**

Payment is made monthly by standing order or at an epic store. (b) Delivery of services is made when the services are activated (usually within 7 days from the date of the contract). The delivery of products is completed upon receipt of the products by you.

**2. Right of Withdrawal / Returns – Exchange of Products**

**(I) Returns or Exchange of Products other than the right of withdrawal**

We accept product returns or exchanges within 14 days from the date of delivery or collection of the product, only as follows:

1. if the product is sealed by the manufacturer or by the shop with an epic Safety Sticker;
2. in all cases, the return of the product is accompanied by the original proof of purchase.

Other than as set out in clause 16(I) above, we cannot accept the return of any opened or used products.

You can return a product, in the way mentioned in paragraph 16(II) below, sub-section “Returning your product to epic”.

**(ΙI) Right of Withdrawal**

Your right of withdrawal: According to Law 133 (I)/2013 customers whose Contract is not completed at an epic store have the right to withdraw from the Contract within a period of 14 calendar days (from the day the activation of the service has occurred or, in case of sale of a product, from the time the product has been delivered to customer) without giving any reason and without any charges, except of the charges that are related to the direct cost of returning the equipment as provided below.

Exercising your right of withdrawal: In order to exercise your right of withdrawal you must inform us of your decision to withdraw from the Contract by an unequivocal statement through a letter or using the model withdrawal form which you can find [here](https://assets.epic.com.cy/cdn/storage/assets/entypo-ypanaxwrhshs-minus-withdrawal-form-gr-en-pdf-H1lpFZk8v.pdf), and send it by post, fax or e-mail using the information below:

Address: 87 Kennedy Avenue, 1077, Nicosia

Fax: 96969375

E-mail: [contactus@epic.com.cy](mailto:contactus@epic.com.cy)

The burden of proof regarding the date of sending the letter/withdrawal form, lies with the customer. Thus, in case you will send it by post, we advise you to use registered post.

In case of withdrawal from the Contract, we shall reimburse to you all payments received from you (except of any costs related to the use of the service, for which you are still responsible), using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless expressly agreed otherwise; other than as set out below, you will not incur any fees as a result of such reimbursement.

Returning your product to epic: You will have to bear the direct cost of returning the product. You can return the product to the above address, either by using a courier company (provided you informed epic about the return, at the email address [contactus@epic.com.cy](mailto:contactus@epic.com.cy)) for which the cost is estimated at a maximum of approximately twenty (20) EUR or by returning it at any epic store (for returns, the restrictions mentioned below, apply).

It is your responsibility to ensure that all Personal Data are removed/deleted from the device before returning it to epic. epic will delete all data and/or files installed on the device. epic bears no responsibility for any data and/or file loss from the device. The customer has the obligation to remove any passwords, sim cards, memory cards and/or accessories from the device as epic will not be held responsible for any loss.

If you have used the device, you must deactivate the application “Find My iPhone” on Apple devices and/or must cancel/delete the Google account on all the Android devices running a 5.1 system or higher and reset the device to the factory settings before returning the product to epic.

Testing the product: Please note that you are entitled to examine the product(s) to establish the nature, characteristics and functioning of the products, by only handling and inspecting them in the same manner as you would in a physical epic store. In normal circumstances, the examination of the product to establish its nature, characteristics and functioning should not exceed the amount of 30 (thirty) minutes of functioning of the product. If you have actually used the product in such a way that goes beyond the initial examination of a product and/or have damaged the product in any way, epic is entitled to claim compensation for the diminished value of the product resulting from such use, and may deduct such compensation from any refund due to you as a result of such use. Upon receipt of the product, epic will test and inspect the product and notify you of any diminished value which will be deducted from any refund you may be entitled to.

Portability: Please note that in case you wish to exercise your right of withdrawal and transfer your number to another provider you will have to submit a portability application to the said provider before the termination of the Contract. epic bears no responsibility in case you lose your existing mobile service number or service if you fail to submit an application to another provider.

# **3. Return Policy of Defective Products**

The return a product that the customer considers defective must be within its original package with all of its accessories, user manuals etc.

Customer may return the said product in one of epic’s stores (for this purpose he must sign the Work Order Form) so that it can be send for technical inspection, according to which it will be ascertained whether the product is defective or not.

# **4. Warranty/After Sales Service**

4.1. Epic provides warranty for its products according to L.7(I)/2000. The duration of the warranty is 24 months and is valid from the date the product has been delivered to the customer. In case of a product replacement the product warranty period will continue for the remaining 24 months. To make use of this warranty, the customer must present the original receipt of purchase and deliver the product to epic.

4.2. During the warranty period, epic repairs or replaces the defective product free of charge. Epic will return the repaired or replaced product to the customer in a working condition. In case of a repair, epic will change the defective component. All parts of the product including the main board are regarded as components. Any materials or other equipment that have been returned and replaced are owned by epic.

4.3. According to article 7(3) of Law 7(I)2000 "until proven otherwise, any lack of conformity that becomes ostensible within six months of delivery of the good, is alleged to have been existed at the time of delivery unless this presumption is incompatible with the nature of the delivered goods or the nature of the conformity lack”.

4.4. This warranty does not apply if (the list below is indicative and not exhaustive):

1. The defect has been caused by the fact that the product has been used contrary to the manufacturer’s instructions, by exposure to moisture, by unauthorized opening or repair or by repair with use of unauthorized parts;
2. The defect has resulted by accident;
3. The defect has resulted by wear and tear;
4. The product serial number, the auxiliary date code or the IMEI number has been removed, erased, altered, changed or is illegible;
5. The defect has resulted by the fact that the product had been used or associated with a device that is not appropriate based on the technical specifications of the device;
6. The defect has resulted by changes in software by an unauthorized person;
7. The defect is due to a file or product which has been placed to the internal or external memory of the device;
8. The product is not checked by the epic technical department to determine and confirm the defective device.

4.5. For any device problems mentioned above, epic assumes no responsibility for their repair. Epic will inform the customer and will request approval for any additional cost.

4.6. If the faulty device is out of warranty based on the day of purchase or has not been bought from epic and the cost for repair does not exceed the value of €60 (incl. VAT), no prior approval is required by the customer for the repair, regardless of the actual product price.

4.7. No warranty is being provided for repairs related to faults that resulted from moisture and repair has been done upon customer’s request.

4.8. Epic assumes no responsibility for any total or partial loss of personal data during the repair procedure of the device. Sole responsible for the protection of personal data which are in any electronic device has the owner of the product. Furthermore, epic assumes no responsibility for partial or total loss of data, which may be due to a defect in the electronic device, whether it arises from manufacturing fault (so it is within warranty) or by customer error (so it is out of warranty).

4.9. If the customer does not collect any items that have been given for repair within one (1) year from the date the customer has been notified for collection, then epic is no longer responsible for their safekeeping.

4.10. All supplies and accessories (such as chargers, batteries, headphones, power supplies) are covered by warranty for a period not exceeding six (6) months.

4.11. This warranty applies to devices that have been sold by epic. In the event of a defective device, it is the customer’s responsibility to deliver the device at any epic point of sale.

4.12. If the device is covered by the warranty, customer will not be charged shipping costs. In any other case shipping costs will be paid by the customer.

4.13. Epic offers after sales service by calling customer service number 136.

# **5. Complaints**

If a customer has any complaint from epic, he/she must report his/her complaint initially to epic and if not satisfied with the response received, then he/she may address the Commissioner for Electronic Communications and Postal Regulations at <https://ocecpr.ee.cy/> or the Electronic Dispute Resolution Platform at the link: <http://ec.europa.eu/odr>.