

Réclamations relatives au service

Version: 1.0

Date d'entrée en vigueur: 25 septembre 2026

Dernière mise à jour: 25 septembre 2026

Langue faisant foi: Français / French / Frans

Version faisant foi. En cas de divergence entre les versions linguistiques, la version française prévaut, sous réserve des règles impératives applicables.

SPEC CONSTRUCTION TECHNOLOGIE SRL

Chaussée de Roodebeek 206, 1200 Woluwe-Saint-Lambert, Belgique

Entreprise / Ondernemingsnummer / Enterprise No.: 0844.731.626

TVA / BTW / VAT: BE 0844.731.626

E-mail: sct@sctwebcare360.com

Web: sctwebcare360.com

Sommaire / Inhoud / Contents

1. 1. Objet
2. 2. Introduire une réclamation
3. 3. Accusé et délais
4. 4. Réclamations de paiement et TVA
5. 5. Décision et recours
6. 6. Conservation

1. Objet

Cette procédure concerne les réclamations relatives au service SCT WebCare 360 : accès au compte, abonnement, paiement, facture, erreur technique, application des limites, indisponibilité, traitement d'une demande ou autre défaut du service fourni par l'Opérateur.

Les litiges entre un client final et un annonceur au sujet d'une prestation ou d'un produit fourni hors Plateforme doivent en principe être adressés directement à l'annonceur, la Plateforme n'étant pas partie à ce contrat.

2. Introduire une réclamation

La réclamation peut être introduite par les moyens indiqués sur la page Contact ou dans le panel lorsque cette fonction est disponible. Elle doit permettre d'identifier le compte et décrire les faits, la date, le résultat attendu et, si nécessaire, la facture ou le paiement concerné.

- Nom de l'entreprise et e-mail du compte.
- Référence de paiement/facture lorsque pertinente.
- Description précise du problème et captures/pièces utiles.
- Demande formulée par l'entreprise.
- Pour un problème TVA : pays, statut professionnel et numéro TVA/Tax ID concernés.

3. Accusé et délais

La Plateforme vise un accusé de réception automatique ou dans un délai de 24 heures ouvrables lorsqu'une automatisation n'est pas disponible. Une réponse est normalement donnée dans les 14 jours calendaires. Une affaire complexe peut nécessiter jusqu'à 30 jours, avec information du demandeur.

4. Réclamations de paiement et TVA

L'Opérateur peut vérifier les données côté serveur, l'historique Stripe, VIES, la configuration fiscale et les pièces comptables. Une erreur de prix, double débit, mauvaise application de TVA ou reverse charge est corrigée lorsque les éléments le justifient.

5. Décision et recours

La réponse indique la conclusion et, lorsque pertinent, les mesures prises ou la raison du rejet. Une décision de modération suit la procédure spécifique de recours plutôt que la procédure générale de réclamation.

6. Conservation

Les dossiers de réclamation sont en principe conservés pendant 3 ans après leur clôture, plus longtemps si un litige, une obligation légale ou la défense de droits le nécessite.