

Klachten over de dienstverlening

Versie: 1.0

Ingangsdatum: 25 september 2026

Laatst bijgewerkt: 25 september 2026

Doorslaggevende taal: Français / French / Frans

De Franse versie is doorslaggevend. Bij verschillen tussen taalversies is de Franse versie doorslaggevend, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

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. Reikwijdte
2. Klacht indienen
3. Ontvangst en termijn
4. Betalings- en btw-klachten
5. Uitkomst en beroep
6. Bewaring

1. Reikwijdte

Deze procedure geldt voor klachten over SCT WebCare 360 zelf: accounttoegang, abonnement, betaling, factuur, technische fout, toepassing van pakketlimieten, beschikbaarheid of behandeling van een serviceverzoek.

Geschillen tussen een eindklant en een adverteerder over producten of diensten die buiten het Platform worden geleverd, moeten in beginsel rechtstreeks aan de adverteerder worden gericht omdat het Platform geen partij is bij die overeenkomst.

2. Klacht indienen

Gebruik de contactmethode op de Contactpagina of de accountfunctie waar beschikbaar. De klacht moet het account identificeren en feiten, datum, gewenste oplossing en relevante betalings-/factuurreferentie bevatten.

- Bedrijfsnaam en account-e-mail.
- Betalings- of factuurreferentie indien relevant.
- Duidelijke beschrijving en nuttige screenshots/documenten.
- Gevraagde oplossing.
- Voor btw-problemen: land, professionele status en relevante VAT/Tax ID.

3. Ontvangst en termijn

Het Platform streeft naar automatische ontvangstbevestiging of binnen 24 werkuren wanneer automatisering niet beschikbaar is. Een antwoord volgt normaal binnen 14 kalenderdagen. Complexe zaken kunnen tot 30 dagen duren, met kennisgeving.

4. Betalings- en btw-klachten

De Exploitant kan servergegevens, Stripe-historiek, VIES, fiscale configuratie en boekhoudstukken controleren. Een prijsfout, dubbele afschrijving, verkeerde btw of reverse charge wordt gecorrigeerd wanneer de gegevens dit rechtvaardigen.

5. Uitkomst en beroep

Het antwoord vermeldt de conclusie en waar relevant de genomen maatregel of reden van afwijzing. Moderatiebeslissingen volgen de aparte beroepsprocedure.

6. Bewaring

Klachtdossiers worden in beginsel 3 jaar na afsluiting bewaard, langer indien een geschil, wettelijke plicht of verdediging van rechten dit vereist.