

We hopen natuurlijk dat je 100% tevreden bent. Moest je toch klachten hebben over onze diensten, kan je ons contacteren via klantendienst@shopa.be of telefoonnummer 016 25 50 43. We doen er alles aan om je klacht binnen de 7 dagen te behandelen.

Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. De Consumentenombudsdienst is te bereiken via deze link: <https://consumentenombudsdienst.be/nl>.

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan je beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <https://ec.europa.eu/odr>.

We hebben het reglement van het UNIZO e-commerce label onderschreven. Dit reglement is beschikbaar op <https://www.unizo.be/ecommerce/label/> waar je ook terecht kan om klachten of geschillen buitengerechtelijk te regelen via de klachtenprocedure van UNIZO.

Mochten we er samen toch niet uitkomen, dan kan je als consument terecht bij Safeshops. SafeShops.be zal bemiddelen tussen de consument en de verkoper indien de klacht op het eerste zicht gegrond is. Je kan hen bereiken via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> of schriftelijk: Kapelsesteenweg 195/1, 2180 Ekeren, info@safeshops.be