

MakroShop.be Procédure relative aux plaintes

Comment se déroule la procédure relative aux plaintes ?

Nous rechercherons avec vous une solution appropriée si votre achat auprès de Makroshop ne devait pas vous satisfaire ou si vous êtes mécontent du traitement de votre dossier

Nos collaborateurs étudieront attentivement votre plainte afin de vous proposer la solution la plus adéquate. Naturellement, nous vous informerons ponctuellement des démarches que nous initierons.

Le déroulement de la procédure relative aux plaintes est donc le suivant.

- Nous ouvrons un dossier afin de consigner et de conserver votre plainte
- Nous veillons à ce que vous receviez une première réaction dans un délai de deux jours ouvrables
- Nous analysons la cause de la plainte et contactons les services concernés afin d'être informés au mieux
- Nous vous contactons afin de rechercher la solution la plus appropriée
- Nous respectons les accords pris et vous informons si nécessaire
- Nous consignons l'état d'avancement dans votre dossier et le clôturons si une solution a été trouvée
- Nous pouvons rouvrir votre dossier à tout moment afin de procéder à une nouvelle analyse de votre plainte si cela s'avère nécessaire.

Naturellement, nous tentons de tirer les leçons de ces plaintes afin d'éviter des cas similaires à l'avenir. Notre objectif est d'améliorer quotidiennement la prestation de services que nous offrons aux clients.

Comment introduire une plainte ?

Durant les jours ouvrables, vous pouvez contacter notre service clientèle entre 8 et 20 h au numéro 078 150 330. Le samedi, notre service clientèle est aussi accessible entre 8 et 20 h.

Naturellement, vous pouvez toujours compléter le formulaire de contact disponible à l'adresse [formulaire de contact](#) sous la rubrique « Contact ».

Afin de vous garantir une prestation de services rapide et correcte, nous vous recommandons de toujours mentionner le numéro de commande (chiffre commençant par 195000...) et de détailler votre plainte autant que possible. Si la plainte concerne l'endommagement du colis ou de l'article, nous vous recommandons de prendre directement des photos du/des dommage(s).

En plus de notre propre procédure de traitement des litiges en cas de problèmes, nous avons notre propre procédure de plainte, mais vous pouvez aussi vous renseigner sur le site ODR (Online Dispute Resolution) de la Commission européenne en surfant sur <http://ec.europa.eu/odr>