

Klachten en geschillenregeling

1. Indien u niet tevreden bent met uw aankoop, is het aangewezen ons zo snel mogelijk te contacteren.

Stuur een e-mail naar info@easylegal.be waarin u duidelijk aangeeft wat het probleem is en wat u eventueel van ons verwacht. Vermeld in uw e-mail alleszins volgende gegevens:

- uw naam en uw adres;
 - de datum van de aankoop;
 - een duidelijke omschrijving van het document of abonnement;
 - de juiste reden van uw klacht;
 - wat u van ons verwacht;
 - uw bankrekeningnummer indien u een terugbetaling wenst.
2. Wanneer u beroep doet op uw herroepingsrecht, geeft het alsdan zo aan. In dat geval hoeft u geen reden van uw klacht aan te geven.
 3. Easylegal doet er alles aan om haar klanten tevreden te houden en zoekt samen met u naar een minnelijke oplossing.
 4. Als consument kan u bemiddeling bij een geschil tussen ons en u via het Europees platform voor de regeling van onlinegeschillen. U krijgt toegang tot het platform via de link in de banner in de footer van de website [easylegal.be](https://www.easylegal.be).
 5. Lukt het ons niet er samen uit te komen dan is de volgende geschillenoplossing van toepassing:
 - a) Door uw aankoop bij Easylegal gaat u ermee akkoord dat Belgische recht van toepassing is op alle zaken of geschillen met betrekking tot of voortvloeiend uit deze overeenkomst.
 - b) In geval van een geschil met betrekking tot de geldigheid, de interpretatie, de uitvoering of de beëindiging van deze Algemene Voorwaarden, komen Partijen overeen een bemiddelingsprocedure op te starten alvorens over te gaan tot enige andere manier van geschillenregeling.
 - c) In voorkomend geval stellen Partijen in onderling overleg een erkende bemiddelaar aan van de Federale Bemiddelingscommissie (Simon Bolivarlaan 30 (WTC III), 1000 Brussel, <https://www.fbc-cfm.be/nl>) of laten ze een derde deze erkende bemiddelaar aanstellen.

Eens een bemiddelaar werd aangesteld, leggen Partijen de modaliteiten van de bemiddeling vast samen met de bemiddelaar.

Elke Partij kan op ieder ogenblik een einde maken aan de bemiddelingsprocedure, zonder afbreuk aan enige andere rechten.

- d) In geval de bemiddelingsprocedure mislukt zal het geschil worden beslecht door het Scheidsgerecht aangeduid door het Instituut voor Arbitrage (www.euro-arbitration.org), volgens het reglement van arbitrage SDR (Standard Dispute Rules). Deze bepaling vervangt alle hiermee strijdige bevoegdheidsclausules.