

## Klachten

Indien u klachten heeft over de werking van PlayRight, kan u deze steeds schriftelijk aan ons bezorgen. Dit kan via een e-mail naar [info@playright.be](mailto:info@playright.be) of per post naar PlayRight, Belgicalaan 14, 1080 Brussel, telkens ter attentie van de Algemeen Directeur.

Uw klacht dient volgende gegevens te bevatten: uw identiteit, adres, telefoonnummer, mailadres en indien van toepassing uw bedrijfsgegevens (bvb. rechtsvorm, ondernemingsnummer, BTW-nummer en contactpersoon). Aan leden vragen wij ook hun aansluitingsnummer bij PlayRight te vermelden.

Uw klacht dient zo precies mogelijk omschreven te worden en zoveel mogelijk gestaafd te worden door relevante stukken. Het is PlayRight toegelaten om bijkomende informatie op te vragen.

Telefonische of anonieme klachten zullen niet behandeld worden.

Binnen de maand vanaf de ontvangst van uw klacht mag u een antwoord verwachten van PlayRight. Omwille van gemotiveerde uitzonderlijke redenen kan de termijn voor het behandelen van de klacht worden verlengd met ten hoogste een maand.

Indien uw klacht volledig of gedeeltelijk ongegrond bevonden wordt, zal PlayRight dit schriftelijk melden en motiveren.

De van toepassing zijnde wettelijke bepalingen kan u terugvinden in art. XI. 266, 10° en art. XI.273/1 van het Wetboek van economisch recht (WER)