

Plaintes

Si vous avez des plaintes concernant le fonctionnement de PlayRight, vous pouvez toujours nous les envoyer par écrit. Cela peut se faire soit par voie électronique à l'adresse info@playright.be soit par voie postale à l'adresse de PlayRight, Boulevard Belgica 14, 1080 Bruxelles. Les plaintes seront toujours adressées à l'attention du Directeur Général.

Votre plainte doit contenir les informations suivantes : votre identité, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique et, le cas échéant, les coordonnées de votre entreprise (p.ex. la forme juridique, le numéro d'entreprise, le numéro de TVA et la personne de contact). Nous prions nos membres de bien vouloir mentionner leur numéro d'affiliation à PlayRight.

Votre plainte doit être décrite aussi précisément que possible et, s'il y a lieu, accompagnée des documents pertinents qui l'étayent.

PlayRight est autorisé à demander des informations supplémentaires.

Les plaintes anonymes ou téléphoniques ne seront pas traitées.

Vous pouvez attendre une réponse de PlayRight dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre plainte. Pour des motifs exceptionnels motivés, le délai de traitement de la plainte peut être prorogé d'un mois supplémentaire au maximum.

Si votre plainte est jugée totalement ou partiellement infondée, PlayRight vous en informera par écrit et vous en fournira les motivations.

Les dispositions légales relatives à cette procédure se trouvent aux articles XI.266, 10° et XI.273/1 du Code de Droit Economique (CDE).