

## GESTION DE PLAINTES

Vous avez une plainte concernant le fonctionnement ou la gestion de SAJ?

En tant que membre ou utilisateur d'œuvres, vous pouvez introduire votre plainte écrite de deux manières :

1/ par email ([info@saj.be](mailto:info@saj.be))

2/ par voie postale (SAJ– Rue de la Senne 21 – 1000 Bruxelles).

Énoncez clairement vos griefs et documentez-les autant que possible.

Veillez indiquer votre identité et vos coordonnées. Les plaintes anonymes ne seront pas traitées.

Vous recevrez un accusé de réception de notre part dans les 10 jours ouvrables. Nous pouvons demander des informations supplémentaires avant de poursuivre le traitement de votre plainte.

Vous recevrez une réponse écrite et motivée de notre part au plus tard un mois après votre plainte.

Pour des motifs exceptionnels motivés, le délai de traitement de la plainte peut être prorogé d'un mois supplémentaire au maximum.

Les dispositions légales relatives à la procédure de réclamation se trouvent à l'article XI.273/1 CDE.