

Comment introduire une plainte auprès du Service de médiation ?

Tout opérateur peut introduire une plainte :

- par écrit ou en se présentant en nos bureaux.
- en français, en néerlandais ou en allemand (Nous répondons dans la langue que vous aurez utilisée pour introduire votre plainte).

Si vous introduisez votre plainte par écrit :

Par courrier ordinaire AFSCA Service de médiation
CA-Botanique – Food Safety Center, 8^e étage
Boulevard du Jardin botanique 55
1000 BRUXELLES

Par télécopie 02/211 82 40

Par e-mail servicemediation@afsca.be

N'oubliez pas d'indiquer :

- votre nom et votre adresse ;
- et, le cas échéant, votre n° de téléphone, votre n° de télécopie ou votre adresse électronique.

Donnez-nous un maximum d'informations au sujet de votre motif de mécontentement.

Joignez une copie des courriers que vous avez échangés avec l'AFSCA

Si vous introduisez une plainte en nos bureaux :

Où? AFSCA Service de médiation
CA-Botanique – Food Safety Center, 8^e étage, local 812
Boulevard du Jardin botanique 55
1000 BRUXELLES

Quand? Tous les jours ouvrables.
De 9h à 12h et de 13h à 16h30, sur rendez-vous.

Comment? En vous présentant **en personne**.

Munissez-vous de tous les documents utiles au traitement de votre plainte.

Vous souhaitez des informations complémentaires ?

Prenez contact par téléphone au n° 0800 / 13 455, tous les jours ouvrables de 9h à 12h et de 13h à 16h30.

Attention :

- Le Service de médiation intervient uniquement quand toutes les procédures existantes pour résoudre le problème ont été suivies.
- Le Service de médiation n'intervient pas lorsque :
 - les plaintes sont anonymes ;
 - les plaintes sont l'objet d'une action en justice ;
 - les faits se sont produits plus d'1 an avant l'introduction de la plainte.