



Call center COVID : 081/13.7000

(de 9h00 à 14h00 du lundi au vendredi)

Le call center prend des rendez-vous et corrige des erreurs d'encodage

Le call center n'est pas une agence de voyage



1. Avant de nous contacter :

Prenez connaissance de [notre FAQ](#).

Consulter les spécificités du pays de destination : <https://diplomatie.belgium.be/fr>.

Renseignez-vous sur les délais maximum entre le prélèvement et l'arrivée dans le pays de destination. En fonction de cela, déterminez votre date de rendez-vous.

Attention, nous ne pourrons **jamais** garantir un résultat en 24 heures, il faut compter 36 heures entre le prélèvement et l'envoi du résultat. Nous ne travaillons pas le dimanche ni les jours fériés, un prélèvement fait le samedi midi pourra être répondu le lundi à minuit. Faire un prélèvement la veille du départ est hautement déconseillé.

2. La prise de rendez-vous

En fonction du volume de demandes (+ de 600 appels par jour), le temps d'attente peut être long.

Plages horaires	9h00 à 10h30	10h30 à 12h00	12h00 à 14h00
Temps d'attente moyen (au 17/06/2021)	15 minutes	10 minutes	5 minutes

3. Préparation de la visite

Rendez-vous sur notre site internet (<http://labolivier.be/fr/>) et imprimez le document : [Demande d'analyses COVID19 PCR](#). Imprimez autant d'exemplaires qu'il n'y a de personnes à tester.

En fonction des spécificités du pays de destination (voir <https://diplomatie.belgium.be/fr>), indiquez les informations utiles (parfois un numéro de carte d'identité ou de passeport, etc.). Tous nos résultats pour les voyages sont émis en anglais. Indiquez de manière claire votre numéro de GSM et demandez de recevoir une copie. Collez votre vignette de mutuelle pour faciliter l'encodage de votre numéro de registre national. Signez le document.

4. Le prélèvement

Soyez à l'heure. N'arrivez pas plus de 5 minutes à l'avance et n'arrivez pas en retard. Présentez la demande que vous avez préparée. Si l'heure du prélèvement est demandée par le pays de destination, veuillez demander au préleveur / à la préleveuse de l'indiquer. Vous réglez le coût du prélèvement et de l'analyse (50€) via carte bancaire.

5. Le résultat

36 heures après votre prélèvement (hors dimanche et jours fériés), vous recevez un sms qui contient un lien hypertexte. Vous cliquez dessus, vous encodez la date de naissance de la personne prélevée et vous obtenez un fichier PDF.

6. Bon voyage