

**QUESTIONNAIRE DE LA
COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES ASBL (= CLV)**

N° DU DOSSIER:

A

A. IDENTIFICATION

(A compléter par la personne qui a commandé le voyage ou, en cas de réservation par téléphone, par la personne qui a payé le voyage. C'est en effet cette personne qui a conclu un contrat avec le tour-opérateur/intermédiaire.)

NOM ET PRENOM :
RUE ET NUMERO :
CODE POSTAL ET DOMICILE :
TELEPHONE privé :
Bureau :
E-MAIL :
DATE DE NAISSANCE : SEXE : M / F
NATIONALITE :
PROFESSION :
N° DE COMPTE EN BANQUE :
ETAT CIVIL : célibataire / époux(se) de

B. IDENTIFICATION DES AUTRES VOYAGEURS

(les noms de toutes les autres personnes qui figurent sur ce bon de commande)

NOM ET PRENOM :
RUE ET NUMERO :
CODE POSTAL ET DOMICILE :
DATE DE NAISSANCE : SEXE : M / F
NATIONALITE :
PROFESSION :
ETAT CIVIL : célibataire / époux(se) de

NOM ET PRENOM :
RUE ET NUMERO :
CODE POSTAL ET DOMICILE :
DATE DE NAISSANCE : SEXE : M / F
NATIONALITE :
PROFESSION :
ETAT CIVIL : célibataire / époux(se) de

NOM ET PRENOM :
RUE ET NUMERO :
CODE POSTAL ET DOMICILE :
DATE DE NAISSANCE : SEXE : M / F
NATIONALITE :
PROFESSION :
ETAT CIVIL : célibataire / époux(se) de

* Barrer ce qui ne convient pas

C. LE VOYAGE

- 1. DATE DU VOYAGE** date du départ .././..
 date de retour .././..
 le voyage a-t-il eu lieu? oui/non*
- 2. DESTINATION** pays
- ville
- 3. LOGEMENT** hôtel/appartement/bungalow/camping/...*
 nom
- nombre d'étoiles selon le catalogue.....
- 4. FORMULE** logement/logement et déjeuner/ demi-pension/pension
 Complète/All in*
- 5. TRANSPORT** avion/car/train/propres transport*
- 6. NOMBRE DE PERSONNES:**.....
(Il s'agit du nombre de personnes qui figurent sur le même bon de commande)
- 7. PRIX DU VOYAGE** Euro
(Le montant total que vous avez payé pour le voyage, assurances supplémentaires non comprises)
- 8. Y AVAIT-IL UNE ASSURANCE ANNULATION?**
- oui/non*
- si oui: incluse / facultative*
- 9. INTERMEDIAIRE** nom
- adresse.....
-

Est-ce que l'intermédiaire applique le bon de commande type de la Commission de Litiges Voyages, qui donne compétence à la CLV d'intervenir en cas de litiges?
oui/non*

Ajoutez à ce questionnaire une copie du bon de commande (= formulaire d'inscription ou de réservation) et les conditions de vente (le plus souvent au verso du bon de commande).

- 10. ORGANISATEUR** nom
- adresse.....
-

Est-ce que l'organisateur applique les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, qui donne compétence à la CLV d'intervenir en cas de litiges?
oui/non*

Ajoutez à ce questionnaire une copie des conditions générales et particulières du catalogue (brochure, dépliant) du tour-opérateur.

11. COMMANDE

(Toutes les données concernant la réservation figurent sur le bon de commande.)

Quand avez-vous commandé votre voyage?	.././..
A-t-on rédigé un bon de commande?	oui/non*
Qui a signé le bon de commande?
Avez-vous reçu la confirmation écrite?	oui/non*
Quand avez-vous reçu la confirmation?	.././..

D. LES PLAINTES

12. VOTRE PLAINTE MET-ELLE EN CAUSE

(Lisez d'abord le point 4 de la brochure d'information: Contre qui devez-vous porter plainte? Il est absolument nécessaire de répondre correctement à cette question.)

l'intermédiaire?	oui/non*
l'organisateur?	oui/non*

13. AVEZ-VOUS PORTE PLAINTE LORS DE VOTRE VOYAGE AUPRES DE

- l'hôtesse?	oui/non*	le .././..
y a-t-il des preuves?	oui/non*	
- l'hôtelier?	oui/non*	le .././..
y a-t-il des preuves?	oui/non*	
- autres, notamment.....		
y a-t-il des preuves?	oui-non*	

14. AVEZ-VOUS PORTE PLAINTE APRES LE VOYAGE AUPRES DE

l'intermédiaire?	oui/non*	le .././..
l'organisateur?	oui/non*	le .././..

AVEZ-VOUS RECU UNE REPONSE? oui/non*

15. AVEZ VOUS D'AUTRES ELEMENTS DE PREUVE oui/non*

Si oui, lesquels?

(Il s'agit, par exemple, de photos, témoignages d'autres voyageurs, bandes vidéo, etc.)

.....
.....

16. QUELLES SONT VOS PLAINTES CONTRE L'INTERMEDIAIRE DU VOYAGE?

(formulez vos plaintes brièvement, point par point. Une simple référence à votre dossier ne suffit pas.)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

17. QUELLES SONT VOS PLAINTES CONTRE L'ORGANISATEUR DU VOYAGE?

(formulez vos plaintes brièvement, point par point. Une simple référence à votre dossier ne suffit pas.)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

18. AVEZ-VOUS DU FAIRE DES DEPENSES SUPPLEMENTAIRES? oui/non*

(Si vous avez dû engager d'autres frais résultant de votre plainte, chiffrez-les précisément. Donnez un bref aperçu de leur nature.)

Si oui, lesquelles?

.....
.....
.....

19. INDEMNITES

(Au cours des 4 mois qui précèdent la procédure de la Commission de Litiges Voyages, vous avez pu négocier avec l'intermédiaire et/ou le tour-opérateur pour aboutir à un accord amiable.)

- Avez-vous demandé une indemnité? oui/non*
- Si oui, combien avez-vous demandé?
- Une indemnité vous a-t-elle été proposée? oui/non*
- Si oui, à combien s'élevait-elle?
- Par qui était-elle proposée?

20. COMBIEN EXIGEZ-VOUS COMME DEDOMMAGEMENT?

(Veuillez exprimer le montant de l'indemnité que vous réclamez et le chiffrer de façon raisonnable. Si vous n'êtes pas en mesure de chiffrer votre demande de dédommagement, prenez conseil auprès d'une instance compétente, telle une association de consommateurs, un service juridique, un avocat. Le cas échéant, votre intermédiaire devrait également pouvoir vous aider à ce propos.)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
TOTAL : Euro

E. DÉCLARATION D'ACCORD

Les personnes mentionnées ci-dessus confirment, par la présente :

- 1 qu'elles ont pris connaissance du règlement ainsi que de la brochure d'information relative à la procédure d'arbitrage;
- 2 qu'elles acceptent le règlement;
- 3 qu'une fois la procédure entamée, elles ne peuvent plus se retirer ;
- 4 qu'elles ont le pouvoir et la compétence pour poursuivre la procédure ;
- 5 qu'elles n'y sont pas obligées, mais qu'elles peuvent se faire assister ou représenter par une tierce personne et qu'elles ont la possibilité d'obtenir du conseil ;
- 6 qu'elles enverront, en même temps que la requête d'arbitrage une copie de leur dossier et des pièces justificatives, accompagnée d'un inventaire et d'un résumé de leur litige;
- 7 qu'elles acceptent que le délai de prescription légal, prévu par l'art. 30 de la loi sur les contrats de voyage, soit suspendu dès réception de la demande complète par la Commission de Litiges Voyages (voir point 12 du règlement). Cette suspension court jusqu'au jour où la Commission de Litiges Voyages communique aux parties :
 - que le traitement de la demande est refusée ;
 - ou le résultat de la procédure de conciliation.
- 8 qu'elles verseront les frais d'arbitrage, conforme art. 12§2 du règlement d'arbitrage sur le compte BE74 4264 1260 2107de l'asbl Commission de Litiges Voyages.
- 9 À la possibilité de soumettre le litige aux tribunaux ordinaires ;
- 10 que la sentence arbitrale est définitive et rendue en dernière instance et qu'aucun appel soit possible.

F. SUITE DE LA PROCEDURE

JE SOUHAITE QUE LA PROCEDURE SOIT POURSUIVIE PAR

- Courriel
- Courrier

G. DEMANDE

(à remplir par celui qui remplit le questionnaire)

LE SOUSSIGNE DEMANDE A LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES DE SOUMETTRE LE LITIGE AU COLLEGE ARBITRAL, ET DECLARE ACCEPTER LES DISPOSITIONS DU REGLEMENT DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES ASBL.

NOM : LIEU : DATE: .../.../...
SIGNATURE

PROCURATION

(A remplir par les voyageurs majeurs qui figurent sur le bon de commande.)

LE(S) SOUSSIGNE(S) DONNE(NT) PROCURATION A

(nom et prénom de celui qui remplit le questionnaire)

.....
**POUR INTRODUIRE EN SON NOM UNE DEMANDE D'INDEMNISATION
AUPRES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES ASBL.**

NOM : LIEU : DATE: .../.../...
SIGNATURE

NOM : LIEU : DATE: .../.../...
SIGNATURE

NOM : LIEU : DATE: .../.../...
SIGNATURE

Commission de Litiges Voyages asbl, Rue du Progrès 50 - 1210 Bruxelles
Tél.: 02/277.62.15 - Fax: 02/277.91.00