

# VERZOENINGSPROCEDURE

DOSSIER NR

## OVEREENKOMST TOT VERZOENING

M

### 1. GEGEVENS

*(Hier komen de gegevens van de persoon die de reis heeft geboekt en bijgevolg de bestelbon ondertekende of, bij telefonische bestelling, diegene die de reis heeft betaald. Deze persoon sluit immers een contract met de reisorganisator/ reisbemiddelaar)*

NAAM EN VOORNAAM : .....  
STRAAT EN NUMMER : .....  
POSTCODE EN PLAATS : .....  
GEBORTE DATUM : ..... GESLACHT: M/V  
NATIONALITEIT : .....  
BURGERLIJKE STAND : ongehuwd / gehuwd\*met .....  
BANKREKENINGNUMMER : .....  
E-MAIL: .....  
TELEFOON NR. PRIVÉ: .....  
GSM: .....  
WERK: .....

### 2. MEDEREIZIGERS

*(de namen van de andere personen die op deze bestelbon voorkomen)*

NAAM EN VOORNAAM : .....  
STRAAT EN NUMMER : .....  
POSTCODE EN PLAATS : .....  
GEBORTE DATUM : ..... GESLACHT: M/V  
NATIONALITEIT : .....  
BURGERLIJKE STAND : ongehuwd / gehuwd\*met .....

NAAM EN VOORNAAM : .....  
STRAAT EN NUMMER : .....  
POSTCODE EN PLAATS : .....  
GEBORTE DATUM : ..... GESLACHT: M/V  
NATIONALITEIT : .....  
BURGERLIJKE STAND : ongehuwd / gehuwd\*met .....

NAAM EN VOORNAAM : .....  
STRAAT EN NUMMER : .....  
POSTCODE EN PLAATS : .....  
GEBORTE DATUM : ..... GESLACHT: M/V  
NATIONALITEIT : .....  
BURGERLIJKE STAND : ongehuwd / gehuwd\*met .....

### 3. DE KLACHT

#### A. De Reisorganisator

NAAM : .....

STRAAT EN NR: .....

POSTCODE EN PLAATS : .....

KENMERK EN/OF PO NR : .....

**HEEFT U KLACHT TEGEN DE REISORGANISATOR:** **JA / NEEN\***  
(duid duidelijk aan of u een klacht heeft of niet!)

#### B. De Reisbemiddelaar (verkoper van de reis)

NAAM : .....

STRAAT EN NR: .....

POSTCODE EN PLAATS : .....

KENMERK EN/OF PO NR : .....

**HEEFT U KLACHT TEGEN DE REISBEMIDDELAAR:** **JA / NEEN\***  
(duid duidelijk aan of u een klacht heeft of niet!)

### 4. DE REIS

DATUM VAN VERTREK : ...../...../.....

DATUM VAN TERUGKOMST : ...../...../.....

BESTEMMING (LAND, PLAATS): .....

IS DE REIS DOORGEGAAN: Ja / Neen\*

### 5. TYPE KLACHT

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> KWALITEIT VAN HET VERBLIJF                                  | <input type="checkbox"/> VERTRAGING / WIJZIGING VERVOER |
| <input type="checkbox"/> OVERBOEKING   | <input type="checkbox"/> UITSTAPPEN / RONDREIZEN        |
| <input type="checkbox"/> BAGAGE  | <input type="checkbox"/> IDENTITEITSBEWIJS / VISUM      |
| <input type="checkbox"/> ANNULERING DOOR DE REISORGANISATOR<br>EN/OF REISBEMIDDELAAR | <input type="checkbox"/> ANNULERING DOOR DE REIZIGER    |
| <input type="checkbox"/> PRIJS   | <input type="checkbox"/> CONTRACTAFSLUITING             |

(duid duidelijk aan welke klacht u heeft, meerdere opties zijn mogelijk)

### 6. DOCUMENTEN / BEWIJSSTUKKEN

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> REISBESCHRIJVING OF BROCHURE-<br>BESCHRIJVING       | <input type="checkbox"/> ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE REIS-<br>ORGANISATOR EN/OF REISBEMIDDELAAR  |
| <input type="checkbox"/> PRIJSTABEL (BROCHURE) OF PRIJS-AANBOD<br>(INTERNET) | <input type="checkbox"/> BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE REIS<br>ORGANISATOR EN/OF REISBEMIDDELAAR |
| <input type="checkbox"/> BESTELBON OF BOEKINGSBEVESTIGING                    | <input type="checkbox"/> ALLE BRIEFWISSELING   |
| <input type="checkbox"/> BEWIJS VAN KLACHT TER PLAATSE                       | <input type="checkbox"/> FOTO'S, VIDEO'S   |
| <input type="checkbox"/> BEWIJS VAN KLACHT NA TERUGKEER                      | <input type="checkbox"/> ANDERE BEWIJSSTUKKEN  |

## 7. EXTRA GEGEVENS REISORGANISATOR

*(In te vullen door de touroperator/reisorganisator)*

NAAM FIRMA: .....

NAAM CONTACTPERSOON: .....

FACTURATIEADRES: .....

ADRES MAATSCHAPPELIJKE ZETEL: .....

LICENTIENUMMER: .....

ONDERNEMINGSNUMMER: .....

BANKREKENINGNUMMER: .....

E-MAIL, TELEFOON, FAX: .....

EVENTUEEL DE NAAM (EN CONTACTGEGEVENS) VAN DE PERSOON DIE HEM/HAAR BIJSTAAT:

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

## 8. EXTRA GEGEVENS REISBUREAU

*(In te vullen door het reisbureau)*

NAAM FIRMA: .....

NAAM CONTACTPERSOON: .....

FACTURATIEADRES: .....

ADRES MAATSCHAPPELIJKE ZETEL: .....

LICENTIENUMMER: .....

ONDERNEMINGSNUMMER: .....

BANKREKENINGNUMMER: .....

E-MAIL, TELEFOON, FAX: .....

EVENTUEEL DE NAAM (EN CONTACTGEGEVENS) VAN DE PERSOON DIE HEM/HAAR BIJSTAAT:

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

## 9. AKKOORDVERKLARING

De hierboven vermelde personen bevestigen hierbij:

- 1 dat zij kennis hebben genomen van het reglement betreffende de verzoeningsprocedure;
- 2 dat zij het reglement aanvaarden;
- 3 dat ze in ieder stadium van de procedure het recht hebben zich terug te trekken;
- 4 dat zij op een loyale, open, eerlijke en positieve wijze met de verzoener en met elkaar zullen meewerken om te proberen zo snel mogelijk een billijke minnelijke regeling te bereiken;
- 5 dat zij bekwaam en bevoegd zijn om te onderhandelen over een bindende minnelijke oplossing;
- 6 dat zij samen met deze overeenkomst tot verzoening een kopie van hun dossier en van de bewijsstukken, vergezeld van een inventaris en van een samenvatting van de betwisting, zullen opsturen;
- 7 dat zij er zich toe verbinden om het strikt vertrouwelijke karakter van de verzoeningsprocedure te eerbiedigen;
- 8 dat zij aanvaarden dat de wettelijke verjaringstermijn zoals voorzien door art. 30 van de wet van 16 februari 1994 (zgn. reiscontractenwet) wordt geschorst vanaf de ontvangst van de volledige aanvraag door de Geschillencommissie Reizen (zie punt 7 van het reglement). De schorsing loopt tot op de dag waarop de Geschillencommissie Reizen aan de partijen meedeelt :
  - Dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd ;
  - Of wat het resultaat is van de verzoeningsprocedure.
- 9 dat ze niet verplicht zijn de door de verzoener voorgestelde oplossing te aanvaarden;
- 10 dat wanneer zij akkoord gaan met de door de verzoener voorgestelde oplossing en de zogenaamde “dading” ondertekenen, zij gevolg dienen te geven aan deze oplossing;
- 11 dat indien geen akkoord wordt bereikt zij nog de mogelijkheid hebben hetzij een arbitrale procedure in te leiden bij de Geschillen Reizen hetzij een gerechtelijke procedure op te starten;
- 12 dat zij een niet terugvorderbare vergoeding van 50 € zullen storten op de rekening nr. BE74 4264 1260 2107 van de cel verzoening van de vzw GR. Deze zal echter teruggestort worden indien de tegenpartij(en) niet op het verzoek tot het opstarten van de verzoeningsprocedure ingaan.

## 10. HANDTEKENINGEN

Via dit document **bevestigen** de 2 of 3 betrokken partijen (de reiziger, de verkoper van de reis en/of de reisorganisator of "touroperator") hun akkoord om hun betwisting via de "cel verzoening" van de vzw Geschillencommissie Reizen voor te leggen aan de door de geschillencommissie reizen toegekende verzoener. (voor meer uitleg: zie het reglement en de informatiebrochure).

### **De reiziger :**

*(te tekenen door alle meerderjarige reizigers)*

Naam : ..... Plaats..... Datum : ...../...../.....  
Handtekening :

Naam : ..... Plaats..... Datum : ...../...../.....  
Handtekening :

Naam : ..... Plaats..... Datum : ...../...../.....  
Handtekening :

Naam : ..... Plaats..... Datum : ...../...../.....  
Handtekening :

### **De reisorganisator (touroperator) :**

*(Belangrijk: de persoon die ondertekent, d.w.z. de dossierbeheerder, moet de vennootschap geldig kunnen vertegenwoordigen en verbinden.)*

Naam : ..... Plaats..... Datum : ...../...../.....  
Handtekening :

### **Het reisbureau :**

*(Belangrijk: de persoon die ondertekent, d.w.z. de dossierbeheerder, moet de vennootschap geldig kunnen vertegenwoordigen en verbinden.)*

Naam : ..... Plaats..... Datum : ...../...../.....  
Handtekening :

*In geval van twijfel bij het invullen van dit document kan u altijd contact opnemen met de cel verzoening op het nummer 02 277 61 80*