

PROCEDURE DE CONCILIATION
ACCORD DE CONCILIATION

DOSSIER NR
V

1. DONNÉES

(C.à.d. les données de 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 l'organisateur / le détaillant.)

NOM ET PRÉNOM :
RUE ET NUMÉRO :
CODE POSTAL ET LOCALITÉ :
DATE DE NAISSANCE : SEXE: M/F
NATIONALITÉ :
E-MAIL :
TÉLÉPHONE PRIVÉ :
GSM :
TRAVAIL :

2. AUTRES VOYAGEURS

(Les noms de toutes les autres personnes qui figurent sur le contrat de voyages)

NOM ET PRÉNOM :
RUE ET NUMÉRO :
CODE POSTAL ET LOCALITÉ :
DATE DE NAISSANCE : SEXE: M/F
NATIONALITÉ :
NOM ET PRÉNOM :

RUE ET NUMÉRO :
CODE POSTAL ET LOCALITÉ :
DATE DE NAISSANCE : SEXE: M/F
NATIONALITÉ :
NOM ET PRÉNOM :

RUE ET NUMÉRO :
CODE POSTAL ET LOCALITÉ :
DATE DE NAISSANCE : SEXE: M/F
NATIONALITÉ :

3. LA PLAINTE

A. L'organisateur

NOM :
RUE ET N°:
CODE POSTAL ET LOCALITÉ :
REFERENCE ET/OU N° PO :

AVEZ VOUS UNE PLAINTÉ CONTRE L'ORGANISATEUR: OUI / NON*

(Indiquez clairement si vous avez une plainte ou non !)

B. Le Détaillant (le vendeur)

NOM :
RUE ET N°:
CODE POSTAL ET LOCALITÉ :
REFERENCE ET/OU N° PO :

AVEZ VOUS UNE PLAINTÉ CONTRE LE DÉTAILLANT: OUI / NON*

(Indiquez clairement si vous avez une plainte ou non !)

4. LE VOYAGE

DATE DE DÉPART :/...../.....
DATE DE RETOUR :/...../.....
DESTINATION (PAYS, VILLE):
LE VOYAGE A-T-IL EU LIEU : Oui / Non*

5. TYPE DE PLAINTÉ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> QUALITÉ DU SÉJOUR | <input type="checkbox"/> RETARDS / CHANGEMENT TRANSPORT |
| <input type="checkbox"/> SURRÉSERVATION | <input type="checkbox"/> EXCURSIONS / CIRCUITS |
| <input type="checkbox"/> BAGAGE | <input type="checkbox"/> CARTE D'IDENTITÉ / VISUM |
| <input type="checkbox"/> PRIX | <input type="checkbox"/> CONCLUSION DU CONTRAT |
| <input type="checkbox"/> ANNULATION PAR L'ORGANISATEUR OU LE DÉTAILLANT | <input type="checkbox"/> ANNULATION PAR LE VOYAGEUR |

(Indiquez clairement quel type de plainte vous avez, plusieurs options sont possibles)

6. DOCUMENTS / PIÉCES JUSTIFICATIVES

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> DESCRIPTION DU VOYAGE | <input type="checkbox"/> CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ORGANISATEUR ET/OU DU DÉTAILLANT |
| <input type="checkbox"/> TARIF PUBLIÉ | <input type="checkbox"/> CONDITIONS PARTICULIÉRES DE L'ORGANISATEUR ET/OU DU DÉTAILLANT |
| <input type="checkbox"/> CONTRAT DE VOYAGE | <input type="checkbox"/> TOUTE CORRESPONDANCE |
| <input type="checkbox"/> LA PREUVE DE PLAINTÉ SUR PLACE | <input type="checkbox"/> PHOTOS, VIDÉOS |
| <input type="checkbox"/> LA PREUVE DE PLAINTÉ AU RETOUR | <input type="checkbox"/> AUTRES PIÉCES JUSTIFICATIVES |

7. DONNÉES SUPPLÉMENTAIRES DE L'ORGANISATEUR

(A compléter par l'organisateur)

NOM DE LA SOCIÉTÉ:

NOM DE LA PERSONNE DE CONTACT:

ADRESSE DE FACTURATION:

.....

ADRESSE DU SIEGE SOCIAL:

.....

NUMÉRO D'ENTREPRISE:

E-MAIL, TÉLÉPHONE, FAX:

EVENTUELLEMENT LE NOM (ET LES COORDONNÉES) DE LA PERSONNE QUI L'ASSISTE:

.....

.....

.....

8. DONNÉES SUPPLÉMENTAIRES DU DÉTAILLANT

(A compléter par le détaillant)

NOM DE LA SOCIÉTÉ:

NOM DE LA PERSONNE DE CONTACT:

ADRESSE DE FACTURATION:

.....

ADRESSE DU SIEGE SOCIAL:

.....

NUMÉRO D'ENTREPRISE:

E-MAIL, TÉLÉPHONE, FAX:

EVENTUELLEMENT LE NOM (ET LES COORDONNÉES) DE LA PERSONNE QUI L'ASSISTE:

.....

.....

.....

9. DÉCLARATION D'ACCORD

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

- 1 qu'elles ont pris connaissance du règlement relative à la procédure de conciliation;
- 2 qu'elles acceptent le règlement;
- 3 qu'elles ont le droit, à chaque étape de la procédure, de l'arrêter et de se retirer ;
- 4 qu'elles collaboreront d'une manière loyale, ouverte, honnête et positive avec le conciliateur et les unes avec les autres, pour tenter d'aboutir, le plus rapidement possible à un arrangement à l'amiable, équitable;
- 5 qu'elles ont le pouvoir et la compétence pour négocier une solution amiable obligatoire;
- 6 qu'elles enverront, en même temps que cet accord de conciliation une copie de leur dossier et des pièces justificatives, accompagnée d'un inventaire et d'un résumé de leur litige;
- 7 qu'elles s'engagent à respecter le caractère strictement confidentiel de la procédure de conciliation.
- 8 qu'elles acceptent que le délai de prescription légal, prévu par l'art. 77 de la loi du 21 novembre 2017, soit suspendu dès réception de la demande complète par la Commission de Litiges Voyages (voir point 7 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.
- 9 qu'elles ne sont pas obligées d'accepter la solution proposée par le conciliateur ;
- 10 que si elles acceptent la solution proposée et signent l'accord, elles l'exécuteront rigoureusement ;
- 11 que si aucun accord n'est obtenu, il leur reste la possibilité d'entamer une procédure d'arbitrage auprès de la Commission de Litiges Voyages ou de s'adresser à une juridiction ordinaire ;
- 12 qu'elles verseront une indemnité non récupérable de 60 € sur le compte BE74 4264 1260 2107 de la cellule conciliation de l'asbl CLV. Celle-ci sera restituée si la ou les parties adverses n'acceptent pas la demande de lancement de la procédure de conciliation, si la procédure doit être interrompue par le secrétariat ou si la plainte est déclarée irrecevable.

10. SIGNATURES

Par ce document, les 2 ou 3 parties concernées (le voyageur, le détaillant et/ou l'organisateur du) **confirment** leur accord de soumettre leur litige, par l'intermédiaire de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages, au conciliateur indépendant et impartial désigné par la Commission de Litiges Voyages (pour de plus amples explications: voir le règlement et la brochure d'information).

Le(s) Voyageur(s)

(A signer par tous les voyageurs majeurs)

Le soussigné autorise la Commission de Litiges Voyages à traiter ses données personnelles, en vue du traitement de son dossier, et déclare(nt) qu'il(s) peu(ven)t prendre connaissance de la déclaration concernant la protection de la vie privée par le lien suivant https://www.clv-gr.be/privacy_beleid_fr.html

Nom : Lieu : Date :/...../.....
Signature :

Nom : Lieu : Date :/...../.....
Signature :

Nom : Lieu : Date :/...../.....
Signature :

Nom : Lieu : Date :/...../.....
Signature :

L'organisateur :

(Important: la personne qui signe, c.-à-d. le gestionnaire du dossier doit pouvoir valablement représenter et lier la société.)

Nom : Lieu : Date :/...../.....
Signature :

Le détaillant

(Important: la personne qui signe, c.-à-d. le gestionnaire du dossier doit pouvoir valablement représenter et lier la société.)

Nom : Lieu : Date :/...../.....
Signature :

En cas de doute lorsque vous complétez ce document, vous pouvez toujours prendre contact avec la cellule conciliation au 02/277.61.80

COMMISSION DE LITIGES VOYAGES ASBL
City Atrium – rue du Progrès 50 -1210 Bruxelles
courriel : litiges-voyages@clv-gr.be - KBC : BE74 4264 1260 2107