

**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 l'organisateur / le détaillant)*

NOM ET PRENOM : .....

RUE ET NUMERO : .....

CODE POSTAL ET DOMICILE : .....

TELEPHONE privé : .....

Bureau : .....

E-MAIL : .....

DATE DE NAISSANCE : ..... SEXE : M / F

NATIONALITE : .....

## 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 : .....

NOM ET PRENOM : .....

RUE ET NUMERO : .....

CODE POSTAL ET DOMICILE : .....

DATE DE NAISSANCE : ..... SEXE : M / F

NATIONALITE : .....

NOM ET PRENOM : .....

RUE ET NUMERO : .....

CODE POSTAL ET DOMICILE : .....

DATE DE NAISSANCE : ..... SEXE : M / F

NATIONALITE : .....

# 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**      aucun/hôtel/appartement/bungalow/camping/cruise/autre..\*  
   Nom/type.....  
   nombre d'étoiles selon la description .....
- 4. FORMULE**      logement/logement et déjeuner/ demi-pension/pension  
   complète/All in/pas applicable\*
- 5. TRANSPORT**      avion/car/train/propres transport/bateau/autre\*

**6. NOMBRE DE PERSONNES:** .....  
*(Il s'agit du nombre de personnes qui figurent sur le même contrat de voyage)*

**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\*  
   Formule et assureur

**9. LE DETAILLANT**      nom.....  
   adresse.....  
   .....

Est-ce que le détaillant 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 contrat de voyage et les conditions de vente

**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 de l'organisateur

## 11. COMMANDE

(Toutes les données concernant la réservation figurent sur le contrat de voyages.)

Quand avez-vous commandé votre voyage?                    ..../../..  
Avez-vous reçu un contrat de voyage?                    oui/non\*  
Si oui, quand avez-vous reçu le contrat de voyage?        oui/non\*  
Ajoutez à ce questionnaire une copie du contrat de voyage

## 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.)

le détaillant ?                    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

du détaillant                    oui/non\*            le ../../..  
de 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, vidéo, etc.)

.....  
.....

**16. QUELLES SONT VOS PLAINTES CONTRE LE DÉTAILLANT ,**

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

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

**17. QUELLES SONT VOS PLAINTES CONTRE L'ORGANISATEUR ?**

*(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 le détaillant et/ou l'organisateur 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 détaillant devrait également pouvoir vous aider à ce propos.)*

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

## E. DÉCLARATION D'ACCORD

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

- 1 elles ont pris connaissance du règlement ainsi que de la brochure d'information relative à la procédure d'arbitrage;
- 2 elles acceptent le règlement;
- 3 une fois la procédure entamée, elles ne pourront plus renoncer à celle-ci ;
- 4 Elles ont la qualité et la compétence pour poursuivre la procédure ;
- 5 elles peuvent se faire conseiller, assister, représenter par une tierce personne mais n'y sont pas obligées ;
- 6 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 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 12 du règlement).
- 8 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 elles verseront les frais d'arbitrage, conforme art. 12§2 du règlement d'arbitrage sur le compte BE74 4264 1260 2107 de l'asbl Commission de Litiges Voyages.

10 Elles n'ont pas la possibilité de soumettre le litige aux tribunaux ordinaires ;

11 que la sentence arbitrale est définitive et rendue en dernière instance et qu'aucun appel soit possible.

12 Pour signer une convention d'arbitrage au nom d'un enfant mineur, les parents (soit les père et mère ensemble, soit le survivant des père et mère, soit celui des parents à qui l'autorité parentale a été confiée) ou le tuteur doivent demander l'autorisation spéciale et préalable du Juge de Paix.

## 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 contrat de voyages.)

### 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.**

**LE(S) SOUSSIGNE(S) AUTORISE(NT) 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://CLV-GR.BE/PRIVACY\\_BELEID FR.HTML](HTTPS://CLV-GR.BE/PRIVACY_BELEID_FR.HTML)**

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  
litiges-voyages@clv-gr.be

\* Barrer ce qui ne convient pas