

VERZOENINGSPROCEDURE

OVEREENKOMST TOT VERZOENING

DOSSIER NR

1. GEGEVENS

(Hier komen de gegevens van de persoon die de reis heeft geboekt en bijgevolg het reiscontract ondertekende of, bij telefonische bestelling, diegene die de reis heeft betaald. Deze persoon sluit immers een contract met de organisator/ doorverkoper)

NAAM EN VOORNAAM :
STRAAT EN NUMMER :
POSTCODE EN PLAATS :
GEBORTEDATUM : GESLACHT: M/V
NATIONALITEIT :
E-MAIL: :
TELEFOON NR. PRIVÉ: :
GSM: :
WERK: :

2. MEDEREIZIGERS

(de namen van de andere personen die op het reiscontract voorkomen)

NAAM EN VOORNAAM :
STRAAT EN NUMMER :
POSTCODE EN PLAATS :
GEBORTEDATUM : GESLACHT: M/V
NATIONALITEIT :
NAAM EN VOORNAAM :

STRAAT EN NUMMER :
POSTCODE EN PLAATS :
GEBORTEDATUM : GESLACHT: M/V
NATIONALITEIT :
NAAM EN VOORNAAM :

STRAAT EN NUMMER :
POSTCODE EN PLAATS :
GEBORTEDATUM : GESLACHT: M/V
NATIONALITEIT :

3. DE KLACHT

A. De organisator

NAAM :

STRAAT EN NR:

POSTCODE EN PLAATS :

KENMERK EN/OF PO NR :

HEEFT U KLACHT TEGEN DE ORGANISATOR:

JA / NEEN*

(duid duidelijk aan of u een klacht heeft of niet!)

B. De Doorverkoper

NAAM :

STRAAT EN NR:

POSTCODE EN PLAATS :

KENMERK EN/OF PO NR :

HEEFT U KLACHT TEGEN DE DOORVERKOPER:

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

☐ KWALITEIT VAN HET VERBLIJF

☐ OVERBOEKING

☐ BAGAGE

☐ ANNULERING DOOR DE ORGANISATOR EN/OF
DOORVERKOPER

☐ PRIJS

☐ VERTRAGING / WIJZIGING VERVOER

☐ UITSTAPPEN / RONDREIZEN

☐ IDENTITEITSBEWIJS / VISUM

☐ ANNULERING DOOR DE REIZIGER

☐ CONTRACTAFSLUITING

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

6. DOCUMENTEN / BEWIJSSTUKKEN

☐ REISBESCHRIJVING

☐ PRIJSTABEL (BROCHURE) OF PRIJSAANBOD
(INTERNET)

☐ REISCONTRACT

☐ BEWIJS VAN KLACHT TER PLAATSE

☐ BEWIJS VAN KLACHT NA TERUGKEER

☐ ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE

ORGANISATOR EN/OF DOORVERKOPER

☐ BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE

ORGANISATOR EN/OF DOORVERKOPER

☐ ALLE BRIEFWISSELING

☐ FOTO'S, VIDEO'S

☐ ANDERE BEWIJSSTUKKEN

7. EXTRA GEGEVENS ORGANISATOR

(In te vullen door de organisator)

NAAM FIRMA:

NAAM CONTACTPERSOON:

FACTURATIEADRES:

.....

ADRES MAATSCHAPPELIJKE ZETEL:

.....

ONDERNEMINGSNUMMER:

E-MAIL, TELEFOON, FAX:

.....

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

.....

.....

.....

8. EXTRA GEGEVENS DOORVERKOPER

(In te vullen door de doorverkoper)

NAAM FIRMA:

NAAM CONTACTPERSOON:

FACTURATIEADRES:

.....

ADRES MAATSCHAPPELIJKE ZETEL:

.....

ONDERNEMINGSNUMMER:

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 verzoenings-procedure;
- 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. 77 van de wet van 21 november 2017 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 60 € 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 ingaat(n), de procedure stopgezet dient te worden door het secretariaat of de klacht onontvankelijk wordt verklaard.

10. HANDTEKENINGEN

Via dit document **bevestigen** de 2 of 3 betrokken partijen (de reiziger, de doorverkoper van de reis en/of de organisator) 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(s) :

(te tekenen door alle meerderjarige reizigers)

Ik geef toestemming aan de Geschillencommissie Reizen om mijn persoonsgegevens te verwerken met het oog op de behandeling van mijn dossier en verklaar dat ik kennis kan nemen van de privacyregels via volgende link:

https://www.clv-gr.be/privacy_beleid_nl.html

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

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

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

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

De organisator :

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

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

De doorverkoper

(Belangrijk: de persoon die ondertekent, d.w.z. de dossierbeheerder, moet de onderneming 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

GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
City Atrium – Vooruitgangstraat 50 -1210 Brussel
email : reisgeschillen@clv-gr.be - KBC : BE74 4264 1260 2107