



FORMULAIRE DE RECLAMATION DU CONSOMMATEUR

1

Le cas échéant, cachet de
l'entité qui propose l'utilisation
du présent formulaire aux
consommateurs

Le présent formulaire a été rédigé par les services de la Commission européenne et ne doit pas être modifié par ses utilisateurs. L'utilisation du formulaire vise à améliorer la communication entre les consommateurs et les professionnels pour atteindre, dans la mesure du possible, une solution à l'amiable aux problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans le cadre des différentes transactions. Ce formulaire est disponible dans toutes les langues de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm) !! En aucun cas ce formulaire ne doit être envoyé à la Commission européenne. Celle-ci n'a pas de compétence pour intervenir dans ce type de litiges !

COORDONNEES DES PARTIES

Réclamation présentée par:

Nom:

Adresse, rue, N°:

Ville, code postal:

Pays:

N° Tél.:

N° Fax:

E-mail:

Au nom de* :

* A compléter seulement dans le cas où la réclamation du consommateur serait présentée par un tiers et non par lui-même. Dans ce cas, il est souhaitable que le consommateur appose sa signature en dessous de son nom.

A l'égard de:

Nom:

Adresse, rue, N°:

Ville, code postal:

Pays:

N° Tél.:

N° Fax:

E-mail:

Autres données:

INSTRUCTIONS A SUIVRE

- Afin de bien cerner le problème et la demande, ce formulaire propose un choix de réponses multiples à chaque question. Il faut choisir les réponses les plus adaptées (**une ou plusieurs**) et compléter, le cas échéant, cette information dans les espaces libres prévus à cet effet.
- Il est recommandé d'accompagner ce formulaire de **la copie de pièces justificatives** pertinentes et de l'envoyer, en gardant une copie, par **lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant d'établir la preuve de l'envoi et de la réception**.
- Le réclamant doit laisser un délai approprié au professionnel (au moins 15 jours) pour répondre. La réponse du professionnel doit être communiquée au réclamant par le renvoi du formulaire entier. Ensuite, le consommateur doit lui renvoyer le coupon de réponse (page 4).

AVERTISSEMENT : La plupart des législations nationales prévoient un délai au-delà duquel les personnes ne peuvent plus revendiquer leurs droits via une procédure judiciaire. Ce délai de prescription est parfois relativement court, notamment dans le cas d'achat de biens. C'est la législation applicable au litige qui détermine si l'utilisation de ce formulaire interrompt ou non ce délai.

RECLAMATION DU CONSOMMATEUR

2

I. PROBLEMES RENCONTRES

Date à laquelle vous avez rencontré le(s) problème(s) (Jour/Mois/Année) :

/ /

Précisez si le problème est apparu ou non pour la première fois :

Problème
relatif à :

- 1 ☐ Non livraison du produit
2 ☐ Non exécution/exécution partielle du service
3 ☐ Retard dans la livraison du produit
4 ☐ Retard dans la prestation du service

Durée du retard :

- 5 ☐ Défaut du produit
6 ☐ Défaut dans la prestation du service

Décrivez le défaut :

- 7 ☐ Produit non-conforme à la commande
8 ☐ Produits/services non commandés
9 ☐ Dommages subis
10 ☐ Refus d'appliquer la garantie
11 ☐ Refus de vente
12 ☐ Refus de prêter un service
13 ☐ Pratiques commerciales/méthodes de vente
14 ☐ Mauvaise information

- 33 ☐ Précisions complémentaires :

- 15 ☐ Information insuffisante
16 ☐ Modalités de paiement
17 ☐ Prix
18 ☐ Augmentation du prix
19 ☐ Frais supplémentaires
20 ☐ Frais/facturation non justifiés
21 ☐ Conditions contractuelles
22 ☐ Couverture du contrat
23 ☐ Evaluation des dégâts
24 ☐ Refus de verser dédommagement
25 ☐ Dédommagement insuffisant
26 ☐ Modification du contrat
27 ☐ Mauvaise exécution du contrat
28 ☐ Annulation/résiliation du contrat
29 ☐ Annulation d'une prestation
30 ☐ Remboursement d'un prêt
31 ☐ Intérêts demandés
32 ☐ Non-respect d'un engagement

- 34 ☐ Autre type de problème :

II. CIRCONSTANCES DES FAITS

(Précisez la date et le lieu d'achat ou de signature du contrat, décrivez le produit ou le service en cause ainsi que le prix, les modalités de paiement ou tout autre élément utile pour l'appréciation de votre réclamation):

III. DEMANDE DU CONSOMMATEUR

Obtenir :

- 35 ☐ Livraison du produit ou prestation du service
36 ☐ Réparation du produit ou du service
37 ☐ Echange du produit
38 ☐ Annulation de la vente
39 ☐ Exécution de la garantie
40 ☐ Exécution des engagements
41 ☐ Conclusion d'un contrat
42 ☐ Annulation/résiliation du contrat
43 ☐ Annulation d'une facture
44 ☐ Prestation d'informations

- 51 ☐ Précisions complémentaires :

- 45 ☐ Correction de l'évaluation des dégâts
46 ☐ Versement du dédommagement pour un montant de:
47 ☐ Remboursement de l'acompte d'un montant de:
48 ☐ Remboursement d'autres paiements effectués pour un montant de :
49 ☐ Remise de prix d'un montant de :
50 ☐ Facilités de paiement

- 52 ☐ Autre type de demande :

IV. EXPLICATIONS SUPPLEMENTAIRES (facultatif)

V. FONDEMENT JURIDIQUE (facultatif)

VI. Pièces justificatives (si possible, veuillez joindre à ce formulaire une COPIE des pièces justificatives en votre possession, ex. facture, contrat, reçu, etc.)

Liste des pièces jointes:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

A défaut d'un règlement à l'amiable ou dans l'absence de réponse dans un délai de jours à partir de l'envoi de la présente réclamation, je me réserve le droit de saisir toute instance compétente.

Fait à , le

SIGNATURE:

--

REPONSE DE L'ENTREPRISE / PROFESSIONNEL

4

Référence (à donner par le professionnel) :

53 ☐ J'accepte entièrement votre réclamation et je m'engage à :

54 ☐ J'accepte en partie votre réclamation et je vous propose de :

dans un délai de

55 ☐ Je ne reconnais pas le bien fondé de votre réclamation mais j'accepte de faire un geste commercial et je m'engage à :

dans un délai de

56 ☐ Je n'accepte pas votre réclamation. Justification :

57 ☐ Je vous propose de soumettre le litige à un organe indiqué ci-dessous, compétent pour la résolution extrajudiciaire de ce type de litiges de consommation:

Fait à

, le

SIGNATURE:



À ENVOYER PAR LE CONSOMMATEUR AU PROFESSIONNEL

Réf. donnée par le professionnel :

Réclamation présentée par :

A l'égard de :

Au nom de :

58 ☐ Je suis satisfait(e) et j'accepte votre proposition de règlement du litige.

59 ☐ Je n'accepte pas votre proposition car :

60 ☐ Suite à votre proposition je vous informe que je soumettrai le litige à l'organe que vous avez proposé.

Fait à

, le

SIGNATURE: