



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://europa.eu.int/comm/dg24>.) !! 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.

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 :

- | | |
|---|--|
| <p>1 <input type="checkbox"/> Non livraison du produit</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Non exécution/exécution partielle du service</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Retard dans la livraison du produit</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Retard dans la prestation du service
Durée du retard : </p> <p>5 <input type="checkbox"/> Défaut du produit</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Défaut dans la prestation du service
Décrivez le défaut : </p> <p>7 <input type="checkbox"/> Produit non-conforme à la commande</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Produits/services non commandés</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Dommages subis</p> <p>10 <input type="checkbox"/> Refus d'appliquer la garantie</p> <p>11 <input type="checkbox"/> Refus de vente</p> <p>12 <input type="checkbox"/> Refus de prêter un service</p> <p>13 <input type="checkbox"/> Pratiques commerciales/méthodes de vente</p> <p>14 <input type="checkbox"/> Mauvaise information</p> | <p>15 <input type="checkbox"/> Information insuffisante</p> <p>16 <input type="checkbox"/> Modalités de paiement</p> <p>17 <input type="checkbox"/> Prix</p> <p>18 <input type="checkbox"/> Augmentation du prix</p> <p>19 <input type="checkbox"/> Frais supplémentaires</p> <p>20 <input type="checkbox"/> Frais/facturation non justifiés</p> <p>21 <input type="checkbox"/> Conditions contractuelles</p> <p>22 <input type="checkbox"/> Couverture du contrat</p> <p>23 <input type="checkbox"/> Evaluation des dégâts</p> <p>24 <input type="checkbox"/> Refus de verser dédommagement</p> <p>25 <input type="checkbox"/> Dédommagement insuffisant</p> <p>26 <input type="checkbox"/> Modification du contrat</p> <p>27 <input type="checkbox"/> Mauvaise exécution du contrat</p> <p>28 <input type="checkbox"/> Annulation/résiliation du contrat</p> <p>29 <input type="checkbox"/> Annulation d'une prestation</p> <p>30 <input type="checkbox"/> Remboursement d'un prêt</p> <p>31 <input type="checkbox"/> Intérêts demandés</p> <p>32 <input type="checkbox"/> Non-respect d'un engagement</p> |
|---|--|

33 Précisions complémentaires :

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 :

- | | |
|---|---|
| <p>35 <input type="checkbox"/> Livraison du produit ou prestation du service</p> <p>36 <input type="checkbox"/> Réparation du produit ou du service</p> <p>37 <input type="checkbox"/> Echange du produit</p> <p>38 <input type="checkbox"/> Annulation de la vente</p> <p>39 <input type="checkbox"/> Exécution de la garantie</p> <p>40 <input type="checkbox"/> Exécution des engagements</p> <p>41 <input type="checkbox"/> Conclusion d'un contrat</p> <p>42 <input type="checkbox"/> Annulation/résiliation du contrat</p> <p>43 <input type="checkbox"/> Annulation d'une facture</p> <p>44 <input type="checkbox"/> Prestation d'informations</p> | <p>45 <input type="checkbox"/> Correction de l'évaluation des dégâts</p> <p>46 <input type="checkbox"/> Versement du dédommagement pour un montant de: </p> <p>47 <input type="checkbox"/> Remboursement de l'acompte d'un montant de: </p> <p>48 <input type="checkbox"/> Remboursement d'autres paiements effectués pour un montant de : </p> <p>49 <input type="checkbox"/> Remise de prix d'un montant de : </p> <p>50 <input type="checkbox"/> Facilités de paiement</p> |
|---|---|

51 Précisions complémentaires :

52 Autre type de demande :

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: