



QUESTIONNAIRE DE PLAINTE DE L'ENTREPRISE DE L'ENTRETIEN DU TEXTILE

CACET asbl

Brusselsesteenweg 478 - 1731 Zellik

1. Description de l'article objet de la plainte :
.....
2. L'article a-t-il été réceptionné :
 - a) Par vous directement en tant qu'entreprise de l'entretien du textile ?
OUI - NON
 - b) Par votre dépositaire ?
OUI - NON
Si oui, lequel ?
.....
3. Votre dépositaire a-t-il signalé au client qu'il agissait en votre nom et pour votre compte ?
OUI - NON
4. Lors de la réception de l'article, des promesses ont-elles été faites au client ou des réserves ont-elles été exprimées par vous-même ou par votre dépositaire ?
Si oui, de quelle façon ?
OUI - NON
.....
5. L'article était-il muni :
 - d'une étiquette d'entretien ?
OUI - NON
 - d'une étiquette de composition ?
OUI - NON
 - Où les étiquettes sont-elles fixées ?
.....
6. Traitement appliqué :
 - a) **Nettoyage à sec** :
 1. produit utilisé :
.....
 2. méthode de nettoyage :
Le client a-t-il marqué son accord ?
OUI - NON
 3. séchage (type, durée et température) :
.....
 4. finition (repassage ou vapeur) :
.....
 5. autres informations :
.....
 - b) **Autres entretiens** :
 1. produit lessiviel :
.....
 2. lavage (type, durée et température) :
.....
 3. blanchissage (produit, durée et température) :
.....
 4. séchage (type, durée et température) :
.....
 5. finition (type et température) :
.....
 6. l'article était-il emballé séparément ?
OUI - NON
 7. autres informations :
.....
- 7.a. De quelle manière portez-vous les Conditions Générales de Prestations des Entreprises de l'Entretien du Textile à la connaissance des clients ?
.....
- 7.b. Lors du dépôt de la pièce, avez-vous remis au client un reçu ?
OUI - NON

8. Quel est le montant réclamé pour le service fourni ?
9. Ce montant a-t-il été payé par le client ? OUI - NON
10. Remarques éventuelles :
.....
.....
11. A quelle date le dommage (la perte) a-t-il (elle) été notifié(e) par le client à votre entreprise ou, le cas échéant, au dépositaire ?
12. Date de réception de l'article par l'entreprise de l'entretien du textile ou par le dépositaire
13. Date de livraison de l'article au client
14. a. L'article faisait-il l'objet d'un emballage séparé ? OUI - NON
14. b. Le client a-t-il mentionné une valeur particulière ? OUI - NON
15. Quel traitement le client désirait-il ?
16. Quel est l'objet de la plainte du client ?
.....
.....
17. Que lui avez-vous répondu ?
.....
.....
18. Quel dédommagement le client réclame-t-il ?
19. Quel dédommagement lui avez-vous proposé ?
20. Selon vous, quel est le dommage subi ?
21. A quelle date le montant pour l'ouverture du dossier a-t-il été versé ?
22. A quelle date l'article a-t-il été expédié à la Commission ?
23. Le jour de l'audience, souhaitez-vous être présent personnellement ? OUI - NON

Le soussigné déclare avoir pris connaissance du règlement de la CACET asbl en apposant sa signature au bas de ce document, accepte que le litige soit jugé par ladite Commission ; il considère ce jugement contraignant et sans recours, et s'engage à l'exécuter sans réserve.

Fait à le

Signature :

Nom et adresse du client :

Nom et adresse du siège social de l'entreprise de l'entretien du textile :

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

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

Profession :

Registre de commerce :

Téléphone

Téléphone

Email :

Email