



## QUESTIONNAIRE DE PLAINTE DU CLIENT

**CACET asbl**

Brusselsesteenweg 478 - 1731 Zellik

1. S'agit-il d'un dommage ou d'une perte ? .....
2. Description de l'article objet de la plainte :  
.....  
.....
3. Taille originale de l'article : .....
4. L'article ou le tissu - a été acheté chez : .....
- en date du : .....
5. Prix de l'article/du tissu : .....
- (si possible, joindre la facture) :
6. Frais de confection éventuels : .....
7. Durée de l'usage de l'article: .....
- Nombre d'utilisations : .....
8. L'article avait-il déjà été nettoyé ou teint auparavant ? OUI - NON
- Dans l'affirmative : où ? .....
- par qui ? .....
9. L'article avait-il déjà été nettoyé ou teint par vous-même ? OUI - NON
10. 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 ? .....
11. Quel est l'objet de votre plainte ?  
.....  
.....
12. Quel dédommagement réclamez-vous ? .....
- Complétez uniquement ce qui vous convient :
  - a) A combien estimez-vous votre dommage ? .....
  - b) Considérez-vous l'article encore utilisable dans cet état ? .....
  - c) Souhaitez-vous l'article en retour ? .....

(Conformément à l'article 13 du règlement, lorsqu'il y a paiement d'une indemnité pour un article considéré comme perte totale, ce dernier n'est pas renvoyé.)
13. Où avez-vous remis l'article ?
  - a) Directement auprès de l'entreprise le l'entretien de textile ? OUI - NON
  - b) Auprès d'un dépositaire ? OUI - NON

Si oui, lequel ? .....
14. Le dépositaire vous a-t-il informé qu'il a agi au nom et pour le compte de l'entreprise de l'entretien du textile ? OUI - NON
- 15.a. Au moment de la remise de l'article, étiez-vous au courant des Conditions Générales de Prestations des Entreprises de l'entretien du textile ? OUI - NON
- 15 b. Lors du dépôt de la pièce, le professionnel de l'entretien du textile vous a-t-il remis un reçu ? OUI - NON

16. Quel est le montant réclamé pour le service fourni ? .....
17. Ce montant a-t-il été payé ? OUI - NON
18. Remarques éventuelles :  
.....  
.....
19. Date à laquelle la perte/le dommage a été constaté(e) : .....
20. Date à laquelle la perte/le dommage a été signalé(e) à l'entreprise  
ou, le cas échéant, au dépositaire : .....
21. Date de la remise de l'article par le client à l'entreprise ou, le cas  
échéant, au dépositaire : .....
22. Date de la remise de l'article par l'entreprise .....
- 23.a. L'article était-il emballé séparément ? OUI - NON
23. b. Avez-vous mentionné à l'entreprise de l'entretien du textile  
une valeur particulière ? OUI - NON
24. Quel traitement aviez-vous demandé ? .....
25. Quelle est la réponse de l'entreprise à votre plainte ? .....
26. Quel dédommagement l'entreprise vous a-t-elle offert ? : .....
27. Date du versement de la provision due par le plaignant  
pour l'instruction de la plainte : .....
28. Date de l'expédition de l'article concerné à la Commission : .....
29. Les tapis doivent être déposés avant l'expertise au siège  
(Brusselsesteenweg 478 – 1731 Zellik) et seront enlevés le plus  
rapidement possible.
30. Le jour de l'audience, souhaitez-vous être présent personnel-  
lement ? OUI - NON
31. Etes-vous membre d'une association de consommateurs  
mentionnée dans les Conditions Générales de Prestations ? OUI - NON  
Si oui, laquelle : .....
- Numéro de votre affiliation ? .....

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

**Fait à .....** le ..... **Signature** .....

**Nom et adresse du client :**

.....  
.....  
.....  
Profession .....  
Téléphone : .....  
Email .....

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

.....  
.....  
.....  
Registre de commerce : .....  
Téléphone : .....  
Email : .....