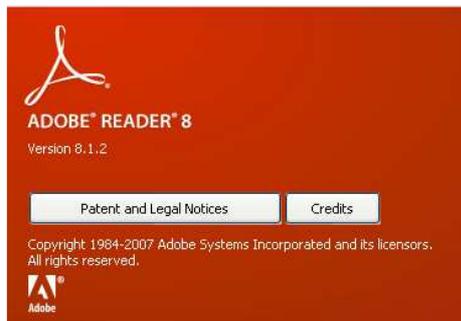


Manuel d'instruction pour l'envoi du formulaire de plainte PDF par Internet

Comment télécharger le formulaire PDF ?

1. Vérifiez si vous disposez de la version 8 ou supérieure de Adobe Acrobat Reader. Pour ce faire, sélectionnez le menu Help/About Adobe Acrobat Reader. Apparaît alors une fenêtre vous renseignant sur la version utilisée (ex. Version 8.1.2) :

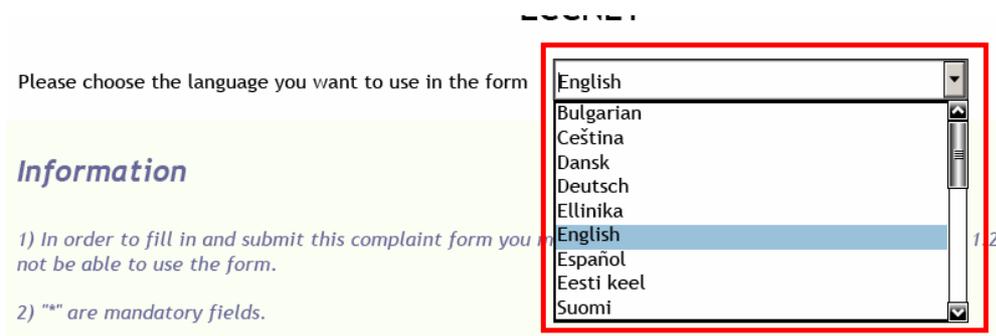


Si vous souhaitez télécharger la version la plus récente de Adobe Reader, rendez-vous directement sur le site web de Adobe : <http://get.adobe.com/reader/>

2. Une fois certain de disposer de la bonne version, téléchargez le formulaire PDF directement à partir de notre site web :



3. Ouvrez le document et choisissez la langue que vous souhaitez utiliser :



Une fois la langue choisie, le formulaire apparaîtra automatiquement dans cette langue (excepté la phrase « Please choose the language you want to use in the form »).

4. Lisez le « Disclaimer » et assurez-vous d'avoir marqué votre accord quant aux conditions générales.

Disclaimer

Follow-up of your Cross Border Complaint requires the recording of your personal data (as specified on this form) and any attached documents by the European Commission and for further processing by the service(s) in charge of the handling of your complaint. Should you require further information to exercise your rights (e.g. access to information or changing or correcting data) please contact your local ECC office.

I have read and accept the disclaimer

5. Apparaissent alors les instructions quant à la façon d'utiliser le PDF ainsi que le bouton « Soumettre la plainte ». Ne cliquez pas sur le bouton tant que le formulaire n'a pas été complété entièrement.

6. Vérifiez que vous avez sélectionné votre pays de résidence dans les « Données du consommateur ». Le CEC du pays dans lequel vous résidez sera le CEC qui traitera votre dossier. En cas de questions relatives à votre dossier, vous pourrez contacter ce CEC.

Consumer details

Surname*	Beristain
Country of residence*	Austria
Address [1]	

7. Une fois la plainte introduite, la fenêtre suivante apparaît :



8. Si vous rencontrez un problème avec votre connexion Internet, le message suivant s'affiche : « Vérifiez si votre connexion Internet est active ou réessayez plus tard ».

