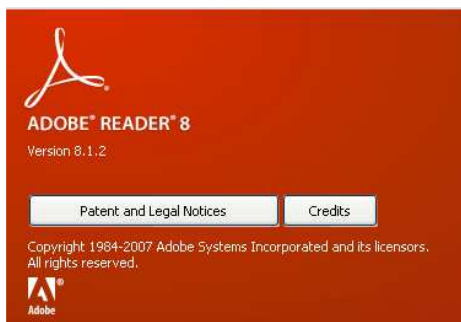


Handleiding bij het versturen van het online PDF-klachtenformulier

Hoe het PDF-formulier downloaden?

1. Controleer of u over versie 8 of hoger beschikt van Adobe Acrobat Reader. Hiervoor selecteert u het menu Help / About Adobe Acrobat Reader. Er verschijnt een venster dat de versie weergeeft (bv. Version 8.1.2):

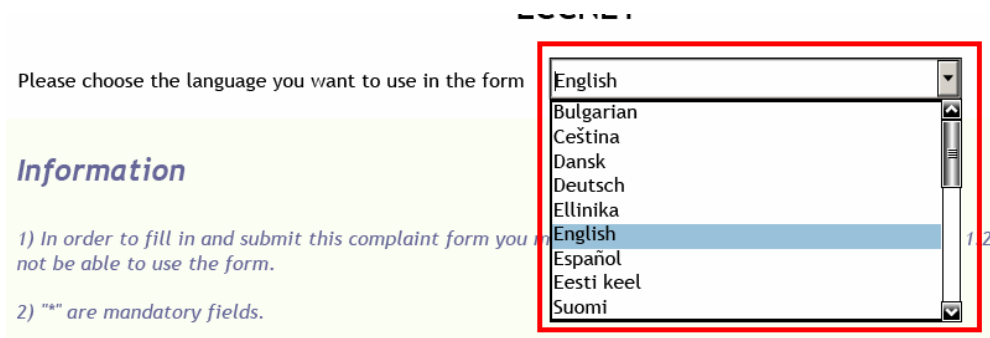


Wilt u de recentste versie van Adobe Reader downloaden, ga dan rechtstreeks naar de Adobe website: <http://get.adobe.com/reader/>

2. Bent u zeker dat u over de correcte versie beschikt, download dan het PDF-formulier rechtstreeks van onze website:



3. Open het document en kies de taal die u wenst te gebruiken:



Enmaal u de taal naar keuze heeft aangeklikt, zou alle tekst in het formulier in die taal zichtbaar moeten zijn (uitgezonderd "Please choose the language you want to use in the form").

4. Lees de "Disclaimer" en controleer of u het vakje aangevinkt heeft dat bevestigt dat u de voorwaarden aanvaard heeft.

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

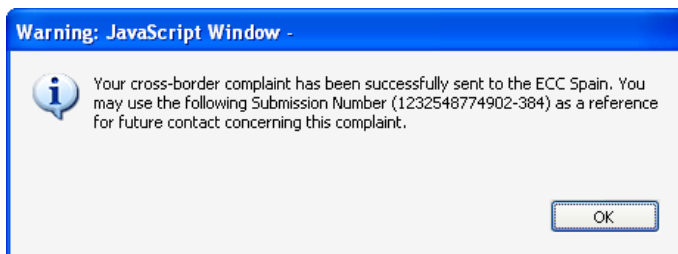
5. Onmiddellijk daarna verschijnen de instructies over hoe u de PDF moet gebruiken en de "Klacht verzenden"-knop. Klik deze knop niet aan totdat u het formulier volledig ingevuld heeft.

6. Controleer of u in de "Gegevens van de consument" het land waarin u verblijft, selecteerde. Het ECC in het land waar u verblijft, is het ECC dat uw dossier zal ontvangen. In geval van vragen kan u met dit ECC contact nemen.

Consumer details

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

7. Eenmaal u de klacht ingediend heeft, verschijnt het volgende bericht:



8. Als er een probleem is met uw internetverbinding, dan verschijnt het volgende bericht: "Controleer of de internetverbinding actief is of probeer later opnieuw".

