

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

### CLASSEMENT en MEUBLÉS DE TOURISME

Chaque propriétaire ou mandataire peut, s'il le souhaite, adresser une réclamation auprès de l'organisme qui a procédé à la visite de classement de son logement :

#### ◆ INFORMATIONS NECESSAIRES

- Nom et coordonnées du propriétaire ou de son mandataire
- Adresse du meublé concerné
- Date de la visite
- Motif de réclamation

#### ◆ DEPÔT DE LA RECLAMATION

Pour être traitée, la réclamation sera effectuée sur le formulaire téléchargeable à l'adresse :

[www.classement-meubles.fr](http://www.classement-meubles.fr)

et transmise par voie postale à l'*Office de Tourisme de la Châtaigneraie cantalienne*

*Service Classement des meublés - 28 avenue du 15 septembre 1945 - 15290 LE ROUGET* ou par courrier électronique à [contact@classement-meubles.fr](mailto:contact@classement-meubles.fr)

dans un délai maximum de 15 jours après réception du certificat de visite (Décision de classement, grille et rapport de contrôle).

#### ◆ REPONSE DE LA RECLAMATION

Dans un délai de 15 jours maximum suite à la réception de la réclamation, l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie s'engage soit à apporter une réponse corrective, soit à définir les moyens d'y parvenir.

#### ◆ TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

L'Office de Tourisme de la Châtaigneraie s'engage à traiter le dossier de réclamation dans les 15 jours qui suivent sa réception. Des actions correctives pourront être mises en place si nécessaire :

- Analyse du dossier
- Contact téléphonique avec le propriétaire ou le mandataire
- Avis consultatif d'un autre inspecteur au sein de l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie
- Déclenchement d'une contre-visite
- Modification ou adaptation de la procédure

Chaque réclamation entraîne la suspension des délais réglementaires de la procédure de classement.

Après étude, tout dossier de classement faisant l'objet d'une réclamation par le mandataire/propriétaire du meublé concerné peut être soumis à des modifications, additifs, corrections.

Si tel est le cas, il sera alors établi une nouvelle version modifiée du dossier. Cette dernière version sera alors la seule valable officiellement.

#### ◆ LES DOCUMENTS

A disposition: \* Procédure de réclamation téléchargeable [www.classement-meubles.fr](http://www.classement-meubles.fr)

\* Fiche de réclamation téléchargeable [www.classement-meubles.fr](http://www.classement-meubles.fr)

Toutes les réclamations et les suites de leur traitement sont archivées sous forme papier et numérique (PDF) pendant 5 ans.