

PROCEDURE DES RECLAMATIONS DES PROPRIETAIRES CONCERNANT A «DECISION DE VISITE»

Chaque propriétaire peut, s'il le souhaite (après réception de la « décision de classement), adresser une réclamation auprès de l'Office de Tourisme qui a procédé à la visite de classement de son logement selon les modalités suivantes :

1) DOCUMENT NECESSAIRE A LA RECLAMATION

- A disposition du propriétaire:

* Fiche de réclamation (FOR.REC.CL.MEUB.PROP) ce document est disponible sur simple demande à l'Office de Tourisme, ou téléchargeable sur le site Internet de l'Office de Tourisme dans la rubrique « Propriétaires de meublé ».

2) CONSTITUTION DE LA RECLAMATION

Pour être traitée, la réclamation doit être effectuée sur le formulaire (FOR.REC.PROP). Il doit être transmis par voie postale en Recommandé avec Avis de Réception à :

L'OFFICE DE TOURISME, Référent Classement Meublés - Emmanuelle PLAIRE, BP 308, 83140 SIX FOURS LES PLAGES

ou par courrier électronique à locations@tourisme-ouestvar.com dans un délai maximum de **15 jours après la réception de la « Décision de Classement »**.

3) INFORMATIONS NECESSAIRES AU DEPÔT DE LA RECLAMATION

- Nom et coordonnées du propriétaire ou de son mandataire.
- Numéro, étage et adresse du meublé concerné.
- Date de la visite
- Motif de la réclamation

4) TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

Après la prise en compte de la réclamation, le Référent auditeur de l'Office de Tourisme traitera le dossier **sous 15 jours** en engageant si nécessaire des actions correctives à plusieurs niveaux :

- Analyse du dossier
- Contact téléphonique avec le propriétaire
- Consultation avec l'auditeur Suppléant
- Déclenchement d'une contre visite si justifier

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

Après étude, tout dossier de classement faisant l'objet d'une contestation du meublé concerné peut être soumis à des modifications, additifs ou corrections.

Si tel est le cas il sera alors établi une nouvelle version modifiée de la "Décision de Classement" (identifiée par Version 1, Version 2 ...) qui sera envoyée au propriétaire.

Cette dernière version sera alors la seule valable officiellement.

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