

Traitement des réclamations

Classement des 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 : <https://roquebrunesurargens-tourisme.fr/espace-pro/classement-meubles-de-tourisme/> et transmise par voie postale à : **Office de Tourisme de Roquebrune-sur-Argens - Service Classement des meublés – « La Gallery » - ZA des Garillans 2540 RD N7 – 83520 ROQUEBRUNE-SUR-ARGENS** ou par courrier électronique à : classementmeubles@roquebrunesurargens.fr dans un délai maximum de 15 jours après réception du certificat de visite (décision de classement, grille et rapport de contrôle).

➤ ACCUSE DE RECEPTION DE LA RECLAMATION

Pour toute réclamation écrite reçue, l'Office de Tourisme envoie un accusé de réception par écrit (mail ou courrier) dans un délai maximal de 15 jours.

➤ TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

L'Office de Tourisme de Roquebrune-sur-Argens s'engage à traiter le dossier de réclamation dans les 30 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
- Déclenchement d'une contre-visite
- Modification ou adaptation de la procédure

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 et fiche de réclamation téléchargeables sur :

<https://roquebrunesurargens-tourisme.fr/espace-pro/classement-meubles-de-tourisme/>

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

