

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Classement en meublé de tourisme

Chaque propriétaire ou son mandataire peut, s'il le souhaite, adresser une réclamation auprès de l'Office de Tourisme d'Orelle, s'il a procédé au classement de son logement.

Informations nécessaires

Nom et coordonnées du propriétaire ou de son mandataire

Adresse et référence du meublé concerné (doit être identique au bon de commande)

Date de la visite

Motif de la réclamation

Pour être traitée, la réclamation doit être transmise par voie postale à L'Office de Tourisme d'Orelle, 810 Route de Francoz, 73140 ORELLE, ou par email à classement@orelletourisme.net **dans un délai de 15 jours** à compter de la réception du rapport de visite.

Réponse de la part de l'Office de Tourisme

Un accusé de réception est envoyé par écrit dans un délai de 15 jours suite à la réception de la réclamation.

Traitement de la réclamation

L'Office de Tourisme s'engage soit à apporter une réponse corrective, soit à définir les moyens d'y parvenir.

Le dossier sera alors réanalysé par la personne qui a réalisé la visite en priorité. Cette personne pourra toutefois se faire aider par sa référente-suppléante, ou encore par des collaborateurs du réseau.

Un contact téléphonique ou email supplémentaire avec le propriétaire ou son mandataire pourra être nécessaire.

Une contre-visite pourra être déclenchée.

Le dossier pourra être modifié ou adapté.

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, ajouts ou 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.

Archivage

Toutes les réclamations sont archivées et compilées pendant 5 ans

Vos contacts à l'Office de Tourisme d'Orelle

Charline Albertino, référente

Vanessa Perret, suppléante

04 79 56 87 22 ou classement@orelletourisme.net