

COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION CONCERNANT LA «DECISION DE CLASSEMENT» ?

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

Le document « Formulaire de réclamation classement meublés de tourisme » est à la disposition du propriétaire. Ce document est disponible sur simple demande à l'Office de Tourisme, ou téléchargeable sur le site Internet de l'Office de Tourisme.

2) CONSTITUTION DE LA RECLAMATION

Pour être traitée, la réclamation doit être effectuée sur le formulaire adéquat : Formulaire de réclamation classement meublés de tourisme, mentionné dans le paragraphe ci-dessus. Le formulaire doit être transmis par voie postale en Recommandé avec Avis de Réception au référent ayant effectué la visite de classement ou par courrier électronique dans un délai maximum de **15 jours après la réception de la « Décision de Classement »**. Les adresses et courriels des référents figurent au bas de cette page.

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 inspecteur pour 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 le référent suppléant ou un autre référent de l'Office de Tourisme
- Déclenchement d'une contre visite si justifié

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 propriétaire 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**.

Référents classement des Meublés de Tourisme :

Emmanuelle PLAIRE – pôle Ouest Var. Courriel : locations@tourisme-ouestvar.com

Office de Tourisme Provence Méditerranée – Pôle Ouest Var - BP 308 – 83140 Six Fours Les Plages

Nadia OLIVEROS – pôle Centre. Courriel : location@toulontourisme.com

Office de Tourisme Provence Méditerranée – Bureau de Toulon - 12 place Louis Blanc – 83000 Toulon

Audrey NIVIERE – pôle Est. Courriel : location@hyeres-tourisme.com

Office de Tourisme Provence Méditerranée – Bureau d'Hyères – 16 avenue de Belgique – Rotonde du Park Hotel – 83400 Hyères