

PROCEDURE

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

CLASSEMENT DES MEUBLES 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

DEPOT DE LA RECLAMATION

Pour être traitée, la réclamation sera effectuée sur le formulaire sur demande à l'adresse électronique ou par courrier en AR :

classement.vesubie@nicedazurtourisme.com BIT Belvédère 06450 – 10 rue du Navel

classement.tinee@nicedazurtourisme.com BIT Isola 2000 06420 - Immeuble Le Pelevos

et transmise au service Classement des meublés dans un délai maximum de 15 jours après réception du certificat de visite (Décision de classement, grille de rapport et rapport de contrôle)

REPOSE DE LA RECLAMATION

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

TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

L'Office de Tourisme Métropolitain NCA 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 Métropolitain NCA
- Déclenchement de la 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 propriétaire / mandataire 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. Cependant si litige non résolue : les parties porteront leurs différents devant la juridiction compétente.

LES DOCUMENTS

A disposition : Procédure de réclamation et formulaire de réclamation sur demande :

classement.vesubie@nicedazurtourisme.com / classement.tinee@nicedazurtourisme.com

Toutes les réclamations et les suites de leur traitement sont archivées sous forme papier et numérique (PDF) pendant 5 ans. Les réclamations sont enregistrées dans le tableau *de suivi des réclamations* pendant 5 ans

*Annexe Formulaire de réclamation des propriétaires