

## *Procédure de réclamation de la décision de classement*

Cette procédure de traitement des réclamations porte sur les réclamations adressées par le propriétaire concernant la délivrance du certificat de visite (rapport, grille de contrôle, décision) par l'Office de Tourisme Vallée de la Sarthe.

Les réclamations adressées par un client de meublé, ou un propriétaire ayant effectué une visite de contrôle avec un autre organisme accrédité ou agréé, ne rentrent pas dans le champ de cette procédure.

La réclamation doit être effectuée par écrit par e-mail à [marianne.marteau@valleedelasarthe.fr](mailto:marianne.marteau@valleedelasarthe.fr) dans **un délai maximum de 15 jours** après réception du résultat de la visite de contrôle.

Pour toute réclamation adressée oralement, une confirmation écrite est demandée par e-mail à [marianne.marteau@valleedelasarthe.fr](mailto:marianne.marteau@valleedelasarthe.fr)

Pour toute réclamation écrite reçue, un accusé de réception est envoyé par écrit par e-mail dans **un délai maximum de 15 jours**.

La **réclamation** est traitée prioritairement par la personne ayant effectué la visite de contrôle ou par son responsable.

Si nécessaire, le propriétaire sera contacté par téléphone afin de préciser le problème et d'envisager une solution.

Une réponse est apportée par écrit, par mail ou courrier simple dans un **délai maximum de 30 jours**, elle est signée par la référente technique ou la directrice de la structure.

Les réclamations écrites des propriétaires et les réponses écrites sont archivées pour une durée de 5 ans (archivage papier et/ou archivage informatique).

Les réclamations sont enregistrées dans le tableau Excel de suivi des réclamations pendant 5 ans.