



Note d'information relative à la procédure de réclamation :

Suite à la visite de classement « meublé de tourisme » et à l'envoi du certificat de visite, le propriétaire-loueur a la possibilité de formuler une réclamation.

La procédure réglementaire de classement d'un hébergement en « meublé de tourisme » prévoit une possibilité de réclamation à disposition du propriétaire candidat au classement, auprès de l'organisme d'inspection.

Pour être recevable, cette réclamation doit être **formulée par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 15 jours** qui suivent la réception du certificat de visite remis par l'organisme, suite à sa visite d'inspection de l'hébergement.

Le traitement de la réclamation peut avoir pour objet tout type de réclamation en lien avec la gestion et la réalisation des visites et notamment :

- **Cas 1 : la justification de points manquants lors de la visite, lorsque le classement sollicité par le propriétaire n'est pas atteint.** Dans ce cas, le propriétaire dispose d'un délai de 15 jours, à compter de la date de réception du certificat de visite, pour adresser les justificatifs nécessaires (factures, photos, ...) à **l'Agence des Gîtes de France de l'Aveyron (voir adresse en bas de page).**

- **Cas 2 : La contestation des résultats de la visite de classement.** Le propriétaire dispose d'un délai de 15 jours, à compter de la date de réception du certificat de visite, pour formuler sa réclamation et son motif. Cette dernière doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, à **l'Agence des Gîtes de France de l'Aveyron (voir adresse en bas de page).**

- **Cas 3 : Pour tout autre motifs de réclamations**

Dans ce cas, le propriétaire dispose d'un délai de 15 jours pour formuler sa réclamation auprès de l'Agence des Gîtes de France Aveyron qui s'engage à le recontacter sous 8 jours pour apporter la solution.

Selon la nature de la réclamation, une nouvelle visite peut être effectuée ; cette dernière est gratuite, et sera réalisée dans un délai maximum de 2 mois, à compter de la date de réception de la réclamation.

Si la visite initiale de classement a été effectuée par l'inspectrice référente, la seconde visite sera réalisée par son suppléant, et vice versa.

L'Agence des Gîtes de France de l'Aveyron

Informatiques et libertés : les informations collectées à l'occasion de votre demande de classement réglementaire prévu au Code du tourisme sont nécessaires à la gestion et à l'instruction de votre dossier. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit sur simple demande écrite adressée à notre relais.

GÎTES DE FRANCE AVEYRON

Code APE : 9499Z - N° SIRET : 347 455 958 00046

Les Terrasses de Bourran - Bât. C - 2, rue du Dublin - 12000 RODEZ

Tél. : 05 65 75 55 60 - Mail : accueil@gites-de-france-aveyron.com - www.gites-de-france-aveyron.com