

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES PROPRIETAIRES CONCERNANT LA DELIVRANCE DU CERTIFICAT DE VISITE

Chaque propriétaire peut, s'il le souhaite, adresser une réclamation auprès de l'organisme qui a procédé à la visite de classement de son logement selon les modalités suivantes :

### 1) 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

### 2) CONSTITUTION DE LA RECLAMATION

Pour être traitée, la réclamation doit être effectuée sur le formulaire (FOR.REC) téléchargeable à l'adresse : <http://www.auvergne-thermale.com/fr/classement-meubles-stations-thermales.php> et transmise par voie postale en Recommandé avec Avis de Réception à THERMAUVERGNE 8 Avenue Anatole France 63130 ROYAT ou par courrier électronique à [meubles@borvo.com](mailto:meubles@borvo.com) dans un délai maximum de 8 jours après la réception du dossier complet de classement (décision de classement, attestation de visite, rapport détaillé renseigné, grille de contrôle et rapport détaillé d'inspection)

### 3) REPONSE A LA RECLAMATION

Dans un délai de 15 jours maximum, THERMAUVERGNE s'engage soit à apporter une réponse corrective, soit à définir le moyen d'y parvenir.

### 4) TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

Après la prise en compte de la réclamation, les inspecteurs de Thermauvergne traiteront le dossier sous 15 jours en engageant si nécessaire des actions correctives à plusieurs niveaux :

- Analyse sur dossier
- Contact téléphonique avec le propriétaire
- Consultation d'un autre inspecteur de Thermauvergne
- Déclenchement d'une contre visite
- Modification ou adaptation de la procédure

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 ou d'une réclamation par le propriétaire / mandataire 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 du dossier identifiée par Version 1, Version 2 etc ... sur le rapport détaillé d'inspection ainsi que sur le nom du fichier au format PDF par V1, V2 etc ...

Cette dernière version sera alors la seule valable officiellement.

## 5) LES DOCUMENTS

- A disposition du propriétaire :
  - \* Procédure de réclamation téléchargeable (PRO.REC)
  - \* Fiche de réclamation téléchargeable (FOR.REC)

Toutes les réclamations et les suites de leur traitement sont archivées sous forme papier et numérique (PDF) pendant 5 ans