

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

- Toutes les réclamations écrites font l'objet d'un accusé de réception de réclamation.
  - La réclamation est consignée dans le dossier client, elle est traitée par l'inspecteur qui a effectué la visite de classement.
  - A réception du courrier de réclamation l'inspecteur étudie le motif de la réclamation.
- ⇒ **S'il s'agit d'une contestation de décision, non justifiée**, la réclamation ne donnera lieu à aucune contre-visite et la décision sera ferme et définitive. Elle sera confirmée par courrier au propriétaire.
- ⇒ **S'il s'agit d'une erreur d'appréciation de l'inspecteur**, il sera proposé une contre-visite, qui sera suivie d'une nouvelle proposition de classement.
- La réponse définitive au propriétaire sera argumentée, et envoyée à ce dernier par courrier postal avec accusé de réception dans un **délai maximum d'un mois**.
  - À défaut de règlement à l'amiable et en cas de litige directement ou indirectement relatif aux relations contractuelles entre Clévacances Hautes-Pyrénées et le propriétaire, les parties conviennent de porter leur différend devant la juridiction compétente.