

	<b>GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS PAR LE PROPRIÉTAIRE</b>	<b>Fiche n° 09</b>  <b>Classement des Meublés de Tourisme</b>
<b>Date de création :</b> 26/01/2017	<b>Rédigé par :</b> Valérie MENIGOZ	<b>Date de révision :</b> 14/06/2017
<b>Date de mise en application :</b> 26/01/2017	<b>Personnes concernées :</b> Déborah REICHERT, Pierre SCHMITT	
<b>Fiche liée avec :</b> A42-Formulaire Réclamation hébergeur-locataire, A43-Questionnaire de satisfaction Clients meublés		

En cas de réclamation d'un client à propos d'un meublé :

**Le propriétaire fait remplir le formulaire de réclamation au locataire**  
*Annexe : A42-Formulaire Réclamation hébergeur-locataire*



**Le propriétaire doit apporter une réponse au locataire dans un délai de 15 jours, et par écrit.**  
 Le propriétaire transmet à l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud la copie de réclamation du client ainsi que la copie de la réponse.

Le propriétaire doit tenir un suivi de ses réclamations.  
 Le propriétaire conserve toutes les données pendant 5 ans

Questionnaire de satisfaction :

Dans un souci de qualité de la prestation, le propriétaire peut aussi demander au client de remplir un questionnaire de satisfaction.

*Annexe : A43-Questionnaire de satisfaction Clients meublés*

**Documents annexes :** une fiche de réclamation et une enquête de satisfaction types sont disponibles auprès du service Classement de l'Office de Tourisme de Luxeuil-les-Bains, Vosges du Sud.