



:

PROCEDURE DE MEDIATION DE LA CHARTE
FNAIM CÔTE D'AZUR DU TOURISME

Le professionnel adhérent à la charte s'engage à **accuser réception** de toute réclamation **dans les 48 heures** ouvrables maximum et à y **répondre dans les 7 jours** qui suivent. Il indiquera clairement lors de sa prise en compte le nom de la personne chargée de cette réclamation au sein de son cabinet.

Il informe obligatoirement son client de la possibilité de saisir le comité en cas de désaccord persistant et lui donne l'adresse email dédiée à cet effet.

Le bureau reçoit et instruit les réclamations dont il est saisi au nom du comité. Il en accuse réception par écrit dans un délai maximum de sept jours. **Il s'assure que le client a épuisé les voies de recours auprès du professionnel concerné.**

Si la réclamation concerne un membre du bureau, celui-ci se dessaisit au profit du comité qui désignera un ou plusieurs de ses membres à cet effet.

Le bureau ou les membres dûment désignés instruisent la plainte avec diligence, aux fins de médiation, entre l'adhérent et son client.

Le professionnel mis en cause fournit, dans un délai de 15 jours, tous renseignements qui lui sont demandés par le bureau ou les personnes régulièrement désignées par le comité.

En cas de non réponse de l'adhérent le dossier est transmis au comité pour passage devant le conseil de discipline.

Le conseil de discipline sera également valablement saisi en cas de refus répétés d'un adhérent de se soumettre à la médiation.
