

 <p>Le Gîte de Piquetalen</p>	<p>Procédure de réclamation.</p> <p>Complaints Procedure English version on page 2</p>
---	---

1. Si vous avez une plainte à formuler contre Le Gîte de Piquetalen, veuillez nous contacter par e-mail en nous donnant les détails de la plainte. Nous vous répondrons dans les deux jours ouvrables. Si vous ne recevez pas de réponse dans les deux jours ouvrables, veuillez envoyer un sms à 06 83 64 73 88 ou une lettre à 645 route de Labastide, 81500 Ambres.
2. Dans votre plainte, veuillez préciser la réponse que vous attendez du Gîte de Piquetalen. Voici des exemples de réponses possibles :
 - a. Des excuses
 - b. Un remboursement total ou partiel
 - c. Une autre action
3. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous recevez, veuillez contacter Le Gîte de Piquetalen dans les 14 jours suivant la réception de la réponse du Gîte de Piquetalen. Veuillez expliquer pourquoi vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez reçue et quelle réponse vous attendez. Le Gîte de Piquetalen vous répondra dans un délai de 5 jours ouvrables.
4. Si vous n'êtes pas satisfait de la deuxième réponse, veuillez en informer Le Gîte de Piquetalen dans les 14 jours. Le Gîte de Piquetalen vous répondra dans un délai de 5 jours ouvrables et vous donnera la possibilité de faire examiner votre plainte par Clévacances Tarn. La décision de Clévacances Tarn sera définitive et sans appel.
5. Le Gîte de Piquetalen tiendra un registre de toutes les plaintes.
6. Les e-mails et les lettres seront conservés pendant deux ans après la clôture de la plainte.

1. If you have a complaint against Le Gite de Piquetalen, please contact us by e-mail giving us the details of the complaint. We will reply within two working days. If you do not receive a reply within two working days, please send an SMS to 00 336 83 64 73 88 or a letter to 645 route de Labastide, 81500 Ambres, France.

2. In your complaint, please specify the answer you expect from Le Gite de Piquetalen. Here are some examples of possible answers:

- a. An apology
- b. A full or partial refund
- c. Another action

3. If you are not satisfied with the response you receive, please contact Le Gite de Piquetalen within 14 days of receiving the response from Le Gite de Piquetalen. Please explain why you are not satisfied with the response you have received and what response you expect. Le Gite de Piquetalen will respond within 5 business days.

4. If you are not satisfied with the second response, please inform Le Gite de Piquetalen within 14 days. Le Gite de Piquetalen will respond within 5 working days and will give you the opportunity to have your complaint reviewed by Clevacances Tarn. The decision of Clevacances Tarn will be final and without appeal.

5. Le Gite de Piquetalen will keep a record of all complaints.

6. E-mails and letters will be kept for two years after the complaint is closed.