

Procédure de réclamation

La satisfaction de nos clients est primordiale pour nous, et offrir la meilleure qualité de service fait partie de nos principes fondamentaux.

Si, malgré nos efforts, les prestations ne répondent pas à vos attentes ou si vous rencontrez une complication, plusieurs interlocuteurs sont à votre disposition afin de trouver la meilleure solution pour vous.

Comment procéder?

1^{ère} étape: envoyer un courrier à netto-recycling:

nr docusafe
4, Z.I. Breedewues
L-1259 Senningerberg

Vous pouvez aussi nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante: **info@nrdocusafe.lu**.

Veillez indiquer votre numéro de référence, votre nom, votre adresse et ajouter votre adresse e-mail si vous nous écrivez par courrier postal. En cas de réclamation concernant une facture, merci d'ajouter le numéro de facture ou la référence correspondante.

Nous prendrons contact avec vous sous un délai de maximum de 10 jours ouvrables après la réception de votre courrier. Si des investigations supplémentaires sont nécessaires, vous recevrez une réponse définitive dans un délai maximal d'un mois.

2^{ème} étape: adressez-vous au Comité de direction

Si la première étape ne résout pas votre insatisfaction, vous pouvez contacter les gérants associés de nr docusafe, Mme Mireille Meyers ou M. Roland Meyers.

Pour assurer un suivi efficace, veuillez nous communiquer les références du courrier que vous avez reçu en retour. Une réponse vous sera fournie dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

3^{ème} étape : contacter la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

Si vous n'êtes toujours pas satisfait des réponses reçues ou si vous n'avez pas reçu de réponse du Comité de direction dans les délais impartis, vous pouvez engager une procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF.

Vous trouverez le formulaire à compléter et toutes les informations utiles sur le site de la CSSF à l'adresse suivante: <https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?>