

Verfahren für Beschwerden

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns oberste Priorität und höchste Qualität in unseren Dienstleistungen ist eines unserer Grundprinzipien.

Sollten unsere Leistungen dennoch nicht Ihren Erwartungen entsprechen oder es zu Komplikationen kommen, stehen Ihnen mehrere Ansprechpartner zur Verfügung, um gemeinsam die beste Lösung zu finden.

Wie gehen Sie vor?

Schritt 1: Senden Sie ein Schreiben an netto-recycling sàrl:

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

Sie können uns auch eine E-Mail an folgende Adresse schicken: **info@nrdocusafe.lu**

Bitte geben Sie in Ihrem Schreiben Ihre Referenznummer, Ihren Namen und Ihre Adresse an. Wenn Sie uns per Post kontaktieren, fügen Sie bitte auch Ihre E-Mail-Adresse hinzu. Sollten Sie eine Beschwerde zu einer Rechnung haben, geben Sie bitte die entsprechende Rechnungsnummer oder Referenznummer an.

Wir werden uns spätestens 10 Arbeitstage nach Erhalt Ihres Schreibens mit Ihnen in Verbindung setzen. Sollte eine weitergehende Prüfung erforderlich sein, erhalten Sie spätestens innerhalb eines Monats eine endgültige Antwort.

Schritt 2: Wenden Sie sich an den Vorstand

Sollte Ihre Unzufriedenheit durch den vorherigen Schritt nicht vollständig gelöst werden, können Sie sich an die geschäftsführenden Gesellschafter von nr docusafe, Frau Mireille Meyers oder Herrn Roland Meyers, wenden.

Um eine effektive Nachverfolgung zu gewährleisten, teilen Sie uns bitte die Referenznummer des Schreibens mit, das Sie als Antwort erhalten haben. Sie sollten innerhalb von 10 Werktagen nach Eingang Ihrer Anfrage eine Antwort erhalten.

Schritt 3: Kontaktieren Sie die Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

Wenn Sie mit den Antworten weiterhin unzufrieden sind oder innerhalb der gesetzten Frist keine Antwort vom Vorstand erhalten haben, können Sie ein Verfahren zur außergerichtlichen Lösung von Beschwerden bei der CSSF in Anspruch nehmen.

Das Formular und alle relevanten Informationen finden Sie auf der Website der CSSF unter:

<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?>