



Beschwerdeverfahren

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns von größter Wichtigkeit und deshalb gehören zu unseren grundlegenden Prinzipien, Dienstleistungen höchster Qualität anzubieten.

Sollten unsere Dienstleistungen dennoch nicht Ihren Anforderungen entsprechen oder Komplikationen auftreten, stehen Ihnen Ansprechpartner sachkundig zur Verfügung.

Vorgehensweise:

1 Etappe: Schicken Sie Ihre Beschwerde an netto-recycling:

nr docusafe
B.P 305
L-2013 Luxembourg

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

Denken Sie bitte daran, Ihre Kundennummer, Name und Adresse anzugeben, sowie Ihre E-Mail Adresse, falls Sie uns per Post kontaktieren. Im Fall einer Beanstandung in Bezug auf eine Rechnung, teilen Sie uns bitte die entsprechende Rechnungsnummer und Referenznummer mit.

Innerhalb von maximal 10 Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Meldung werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen. Müssen Begutachtungen unternommen werden, erhalten Sie spätestens innerhalb von 1 Monat eine definitive Antwort.

2 Etappe: Wenden Sie sich an die Geschäftsleitung:

Hat die vorherige Etappe Ihr Problem nicht endgültig gelöst, können Sie sich an die geschäftsführenden Gesellschafter von nr docusafe, Frau Mireille Meyers oder Herr Roland Meyers wenden.

Zur Sicherstellung eines effizienten Ablaufes dieses Verfahrens, bitten wir Sie uns die Referenznummer unserer Antwortmail mitzuteilen. Das Ersuchen muss innerhalb von 10 Arbeitstagen, nach Erhalt, beantwortet werden.

3 Etappe: Wenden Sie sich an die Aufsichtskommission des Finanzsektors (CSSF)

Stellt unsere Antwort Sie dennoch nicht zufrieden oder haben Sie keine Antwort innerhalb des festgelegten Zeitraums vom Vorstand erhalten, ist ein Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden vor der CSSF vorgesehen.

Sie finden das auszufüllende Formular und alle nützlichen Informationen auf der Website der CSSF <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>