



Procédure de réclamation

La satisfaction de nos clients étant primordiale pour nous, la meilleure qualité de service s'inscrit parmi nos principes fondamentaux.

Si, malgré tout, les prestations ne correspondent pas à vos attentes ou 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
B.P 305
L-2013 Luxembourg

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

Pensez à bien indiquer votre numéro de chantier, nom, adresse et à ajouter votre adresse mail si vous nous envoyez par courrier. En cas de réclamation concernant une facture, pensez à ajouter le numéro de facture ou la référence correspondante.

Nous prendrons contact avec vous sous un délai de 10 jours (ouvrables) maximum après la réception de votre courrier. Au cas où des enquêtes doivent être effectuées, vous recevrez la réponse définitive dans un délai maximal de 1 mois.

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

La précédente étape ne résout toutefois pas définitivement votre insatisfaction, vous pouvez vous adresser aux gérants associés de nr docusafe, Mme Mireille Meyers ou M. Roland Meyers.

Afin d'assurer un suivi efficace, nous vous prions de nous indiquer les références du courrier que vous avez reçu en retour. Une réponse doit vous être fournie au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

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

N'étant toujours pas satisfait des réponses ou n'ayant pas reçu de réponse du Comité de direction dans les délais fixés, une procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations devant la CSSF est prévue.

Vous trouverez le formulaire à compléter et toutes les informations utiles sur le site de la CSSF à l'adresse : <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>