

## **Gestion des réclamations auprès d'INFLOW SA**

### **Nous contacter :**

INFLOW SA assure chaque jour l'acheminement et la distribution de vos envois avec le plus grand soin.

Si, malgré toute l'attention portée par nos services, vous rencontrez une difficulté, vous avez la possibilité de nous adresser une réclamation via notre formulaire de contact, par e-mail, par téléphone ou par courrier postal à l'adresse suivante :

INFLOW SA  
Service Réclamations  
BP 2380  
L-1023 Luxembourg

E-mail : [qualite@inflow.lu](mailto:qualite@inflow.lu)

Téléphone : +352 48 73 13 1

Afin de nous permettre de traiter votre demande dans les meilleures conditions, nous vous invitons à nous communiquer toutes les informations utiles au bon traitement de votre réclamation.

---

### **Notre engagement :**

Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais à compter de la réception de votre réclamation.

Si le traitement de votre dossier nécessite un délai plus long, un accusé de réception vous sera adressé afin de vous confirmer sa bonne prise en charge.

---

### **Recours au service de médiation :**

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité d'introduire, dans un délai d'un mois, une demande de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR), soit par voie postale, soit par voie électronique via leur site internet : <https://www.ilr.lu/mediation/>

Vous pouvez également introduire une réclamation via le formulaire mis à disposition par la CSSF, accessible en ligne : <https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

