

Procédure de Plaintes / Médiation

A Savoir

Toute plainte relative aux services fournis par Crossing Telecom ou pour tout éventuel problème lié à la facturation des services, la procédure décrite est d'application. Aucune autre voie de recours ne sera traitée.

Il est à noter que les cas de défaut de paiement dans les délais contractuels sont soumis aux Conditions Générales de Vente de Crossing Telecom et seront traités en accord avec celle-ci, pouvant impliquer la suspension des services fournis au client ainsi que le recouvrement par toute voie de droit, ceci sans préjudice quant à une éventuelle procédure de médiation initiée en parallèle.

1. Introduction de la plainte par voie recommandée avec accusé de réception endéans les délais prescrits par la législation, en respect avec les éventuels délais de préavis et/ou de mise en service mentionnés dans les Conditions Générales de Vente de Crossing Telecom. Le courrier doit être adressé à Crossing Telecom SARL - A l'attention du service contentieux - Parc d'Activité Syrdall 1 - 3, Rue Henri Tudor - L-5366 MUNSBACH - Grand Duché de Luxembourg
2. Crossing Telecom adressera une réponse par voie recommandée endéans les 15 jours ouvrés. Cette réponse contiendra les arguments développés par Crossing Telecom.
3. En cas de désaccord, le client dispose de 15 jours ouvrés pour adresser par voie recommandée à Crossing Telecom ses remarques et arguments.
4. Crossing Telecom adressera alors une éventuelle proposition de règlement ou un rejet endéans les 15 jours ouvrés par voie recommandée.
5. En cas d'impossibilité de résolution à l'amiable des éventuels litiges selon les étapes définies dans les point 1 à 4 ci-avant, le client dispose alors de la possibilité de faire appel au service de médiation mis en place par l'Institut Luxembourgeois de Régulation. Le formulaire de demande de médiation ainsi que la procédure y afférente sont disponibles en à l'adresse <https://web.ilr.lu/Mediation>.