



Gestion des réclamations auprès de POST Courrier

Nous contacter :

POST Courrier achemine chaque jour plus de 600 000 plis et 10 000 colis. Si malgré tous nos efforts, vous avez rencontré un problème auprès de nos services, vous pouvez nous adresser votre réclamation par le biais du formulaire de contact sur www.post.lu, par e-mail, par téléphone ou par courrier postal à l'adresse suivante :

POST Courrier

Service Recherches / Réclamations

L-2998 Luxembourg

E-mail : contact.courrier@post.lu

Téléphone: (+352) 8002 8004 (appel gratuit)

(Heures d'ouverture : de 8h00 à 17h00)

Afin que nous puissions répondre au mieux à vos attentes, veuillez à nous fournir toutes les informations nécessaires au traitement efficace de votre réclamation.

Notre engagement :

Nous nous engageons à vous fournir une réponse endéans les 10 jours ouvrables après la réception de votre réclamation. Si l'instruction d'un dossier est plus longue, nous vous enverrons endéans le délai susvisé, un accusé de réception de cette réclamation.

Recours au Service de médiation pour le secteur postal :

A défaut de réponse dans ce délai ou en cas de réponse jugée insatisfaisante, vous pouvez endéans un mois introduire une demande de médiation à l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) par voie postale ou par voie électronique via le site web de l'ILR.

Pour plus d'informations, veuillez consulter nos conditions générales et particulières disponibles sur www.post.lu