

Procédure de réclamation de HM Law

1. Introduction

- a. HM Law B.V. ("**HM Law**") dispose d'un système de traitement des plaintes pour la profession juridique ("**système**") qui est décrit ci-dessous. Ce système contient des procédures de traitement des plaintes des clients concernant les services fournis par un avocat de HM Law ("**l'avocat**").
- b. Si HM Law ne parvient pas à résoudre les plaintes d'un client concernant les services fournis par un avocat utilisant ces règles d'une manière acceptable pour ce client, ce dernier peut s'adresser au tribunal civil ordinaire d'Amsterdam.

Responsable des plaintes pour la profession juridique

M. R.P.M. van Leeuwen
Boîte postale 92244
1090 AE Amsterdam

Député

Monsieur J.M. Louwrier
Boîte postale 92244
1090 AE Amsterdam

2. Définitions

Dans le présent règlement, les termes suivants ont la signification suivante :

réclamation : toute expression d'insatisfaction concernant le service fourni par un avocat de HM Law sur la formation et l'exécution d'un contrat de mission, la qualité du service ou le montant de l'honoraire ;

Plaignant : le client ou le représentant qui dépose une plainte auprès de HM Law ;

système de réclamation : le système actuel de traitement des réclamations ;

le responsable des plaintes : le juriste de HM Law chargé de traiter la plainte ;

HM Law : HM Law B.V. ayant son siège social à Amsterdam et son principal établissement à Oudeschans 83, 1019 WD Amsterdam.

3. Cible

L'un des objectifs du système est de mettre en place des procédures pour traiter les plaintes des clients dans un délai raisonnable et de manière constructive pour toutes les parties.

4. Déposer une plainte

Le plaignant envoie sa plainte écrite ("plainte") au responsable des plaintes de HM Law. Le plaignant n'a pas à payer de frais pour le traitement de la plainte,

La plainte doit contenir le nom et l'adresse du plaignant et/ou de son représentant, la date et la description de l'acte ou de l'omission faisant l'objet de la plainte et être signée. HM Law peut décider de ne pas traiter une plainte si elle ne remplit pas les conditions susmentionnées. Dans ce cas, HM Law donnera au plaignant la possibilité, dans un délai de deux semaines à compter

de l'envoi par HM Law de l'avis au plaignant, de compléter la plainte conformément aux exigences susmentionnées. Si aucun complément n'est apporté dans ce délai, HM Law n'examinera pas la plainte. Le plaignant en sera informé par écrit.

5. Accusé de réception

Au plus tard dix jours ouvrables après réception de la plainte déposée ou complétée conformément aux exigences applicables, HM Law en confirme la réception au plaignant. Cette confirmation comprend en tout état de cause le nom de l'agent chargé de traiter la plainte et le déroulement de la procédure de plainte.

6. Traitement de la plainte

Dès réception d'une plainte, le responsable des plaintes travaillera avec l'avocat et le client pour tenter de trouver une solution.

La plainte est réglée dans un délai de quatre semaines à compter de la réception de la plainte. Si cela s'avère impossible, le responsable des plaintes notifie au plaignant tout écart par rapport à ce délai, en précisant le délai dans lequel un avis sur la plainte sera rendu. Le responsable des plaintes est chargé de traiter la plainte dans les délais impartis.

Le responsable des plaintes propose une solution dans la mesure du possible et donne un avis si nécessaire. Le responsable des plaintes informe par écrit le plaignant et l'avocat de son avis sur le bien-fondé de la plainte.

Lorsque la plainte a été réglée de manière satisfaisante, le responsable des plaintes prépare un document contenant l'avis sur le bien-fondé de la plainte, qui est signé par toutes les parties.

Le plaignant n'est pas tenu de payer une indemnité pour les frais de traitement de la plainte.

7. Règlement du litige

Si aucune solution n'est trouvée ou si le plaignant n'est pas d'accord avec l'avis du responsable des plaintes, il peut s'adresser au tribunal civil ordinaire d'Amsterdam.

8. Dossier de plainte et confidentialité

Le responsable des plaintes tient le dossier de plainte. Chaque plainte y est enregistrée avec l'objet de la plainte. Une plainte peut être divisée en plusieurs sujets.

Le responsable des plaintes respecte la confidentialité lors du traitement des plaintes.