



KANTOORKLACHTENREGELING

DOEL & TOEPASSELIJKHEID

Legal Advice Wanted B.V. ("L.A.W.") streeft naar een hoogwaardige en zorgvuldige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over de uitvoering van een opdracht door L.A.W., dan wel over een door L.A.W. verzonden declaratie, kunt u hierover een klacht indienen.

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op alle opdrachten die aan L.A.W. zijn verstrekt en vormt een uitwerking van de algemene voorwaarden van L.A.W.

DEFINITIES

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Cliënt: de opdrachtgever van L.A.W.
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening of declaratie.
- Klachtenfunctionaris: de door L.A.W. aangewezen jurist die belast is met de behandeling van klachten, mr. R.S. Bosch.

INDIENEN KLACHT

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend binnen drie maanden nadat de cliënt kennis heeft genomen van het handelen of nalaten dat aanleiding geeft tot de klacht.

BEHANDELING

Na ontvangst van een volledige klacht stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging en behandelt de klacht zorgvuldig en onpartijdig.

TERMIJN

De klacht wordt in beginsel binnen één maand afgehandeld.



GESCHILLEN

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

KOSTEN

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.





OFFICE COMPLAINTS PROCEDURE

PURPOSE & APPLICABILITY

Legal Advice Wanted B.V. ("L.A.W.") strives to provide high-quality and diligent legal services. If, unexpectedly, you are dissatisfied with the performance of an engagement by L.A.W., or with an invoice issued by L.A.W., you may submit a complaint.

This Office Complaints Procedure applies to all engagements entrusted to L.A.W. and constitutes a further elaboration of L.A.W.'s General Terms and Conditions.

DEFINITIONS

For the purposes of this Office Complaints Procedure, the following terms shall have the meanings set out below:

- Client: the party instructing L.A.W.
- Complaint: any written expression of dissatisfaction regarding the services provided or an invoice.
- Complaints Officer: the legal professional designated by L.A.W. to handle complaints, Mr R.S. Bosch.

SUBMITTING A COMPLAINT

A complaint must be submitted in writing within three months after the Client became aware of the act or omission giving rise to the complaint.

HANDLING OF COMPLAINTS

Upon receipt of a complete complaint, the Complaints Officer will send an acknowledgement of receipt and will handle the complaint carefully and impartially.

TIME FRAME

As a general rule, the complaint will be resolved within one month.



DISPUTES

If the complaint is not resolved to the Client's satisfaction, the dispute may be submitted to the competent court in Amsterdam, the Netherlands.

COSTS

The Client will not be charged any costs for the handling of the complaint.

