

Algemene voorwaarden Heffels Spiegeler Advocaten

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle instructies die worden aangenomen en uitgevoerd door Spiegeler Advocaten B.V., handelend onder de naam Heffels Spiegeler Advocaten (Hierna 'HSA') volgens een overeenkomst van opdracht. Hiervan is eveneens sprake indien een cliënt, impliciet dan wel expliciet, verzoekt om uitvoering van een instructie door een specifieke persoon bij HSA.
2. De bepalingen van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek, die een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigen, indien een instructie aan twee of meer personen is gegeven, zijn niet van toepassing.
3. HSA zal alle aan haar toevertrouwde opdrachten zorgvuldig, naar haar beste kennis en vaardigheden, uitvoeren.
4. In het kader van een opdracht is HSA gerechtigd om ter assistentie derden in te schakelen, zoals procureurs, deurwaarders, buitenlandse advocaten en andere binnen- of buitenlandse dienstverleners en adviseurs.
5. Indien in het kader van de uitvoering van een opdracht zich toch een gebeurtenis voordoet, die tot aansprakelijkheid van HSA leidt, dan zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag waarop de door HSA afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft inclusief het eigen risico dat HSA in verband met voornoemde verzekering draagt. De aansprakelijkheid vervalt indien de cliënt niet binnen een jaar nadat deze bekend is geworden met de gebeurtenis die tot de aansprakelijkheid leidt, HSA aansprakelijk heeft gesteld.
6. Indien en voor zover de verzekeraar zoals omschreven onder 5. om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, dan is de aansprakelijkheid van HSA beperkt tot een bedrag gelijk aan drie keer het honorarium dat zij voor de betreffende opdracht leidend tot de aansprakelijkheid, in rekening heeft gebracht, tot een maximum van EUR 10.000 (tienduizend euro).
7. Indien in het kader van de uitvoering van een opdracht, derden betrokken zijn bij de uitvoering, dan is HSA niet aansprakelijk voor het handelen of niet handelen van derden/de tekortkomingen van deze derden.
8. HSA kan geen garantie geven inzake de communicatiemiddelen tussen HSA en de cliënt en derden. De communicatiemiddelen tussen HSA en de cliënt en derden, inclusief de elektronische correspondentie (e-mails), zijn daarom voor rekening en risico van de cliënt.

heffels
spiegeler
advocaten
avocats
anwälte

international trade law and
intellectual property

the hague
amsterdam
paris
berlin

tournooiveld 4
2511 cx the hague
the netherlands
t +31702170200
f +3184 882 3600

mail@heffels-spiegeler.com
www.heffels-spiegeler.com

spiegeler advocaten b.v.
vat NL853018716B01
CC 's-gravenhage 58391150

9. In verband met iedere opdracht van cliënt aan HSA, zijn de algemene voorwaarden van de cliënt niet van toepassing.
10. Op iedere overeenkomst van opdracht tussen HSA en de cliënt is de kantoorklachtenregeling zoals opgenomen in Bijlage A van toepassing.
11. Op de rechtsverhouding tussen HSA en cliënt is Nederlands recht van toepassing. Alleen de rechter te Den Haag (Nederland) is bevoegd kennis te nemen van geschillen.
12. Spiegeler Advocaten B.V. is een advocatenkantoor georganiseerd als een besloten vennootschap.

heffels
spiegeler
advocaten
avocats
anwälte

international trade law and
intellectual property

the hague
amsterdam
paris
berlin

tournooiveld 4
2511 cx the hague
the netherlands
t +31702170200
f +3184 882 3600

mail@heffels-spiegeler.com
www.heffels-spiegeler.com

spiegeler advocaten b.v.
vat NL853018716B01
CC 's-gravenhage 58391150

Kantoorklachtenregeling Heffels Spiegeler Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen HSA en de cliënt.
2. Iedere advocaat van HSA draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van HSA. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. HSA heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging dan wel het begin

heffels
spiegeler
advocaten
avocats
anwälte

international trade law and
intellectual property

the hague
amsterdam
paris
berlin

tournooiveld 4
2511 cx the hague
the netherlands
t +31702170200
f +3184 882 3600

mail@heffels-spiegeler.com
www.heffels-spiegeler.com

spiegeler advocaten b.v.
vat NL853018716B01
CC 's-gravenhage 58391150

- van de relatie tussen HSA en de cliënt kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Den Haag.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M. Heffels die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Betreft de klacht handelen van mr. M. Heffels zelf, dan treedt mr. drs. A.J. Spiegeler als vervangende klachtenfunctionaris op.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

**heffels
spiegeler**
advocaten
avocats
anwälte

international trade law and
intellectual property

the hague
amsterdam
paris
berlin

tournooiveld 4
2511 cx the hague
the netherlands
t +31702170200
f +3184 882 3600

mail@heffels-spiegeler.com
www.heffels-spiegeler.com

spiegeler advocaten b.v.
vat NL853018716B01
CC 's-gravenhage 58391150

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

heffels
spiegeler
advocaten
avocats
anwälte

international trade law and
intellectual property

the hague
amsterdam
paris
berlin

tournooiveld 4
2511 cx the hague
the netherlands
t +31702170200
f +3184 882 3600

mail@heffels-spiegeler.com
www.heffels-spiegeler.com

spiegeler advocaten b.v.
vat NL853018716B01
CC 's-gravenhage 58391150
