

KANTOORKLACHTENREGELING

Litix Law B.V. (“**Litix Law**”) streeft naar een hoogwaardige juridische dienstverlening. Tevredenheid van opdrachtgevers heeft daarbij de hoogste prioriteit. Mocht u onverhoopt toch niet helemaal tevreden zijn, dan verneemt Litix Law dat graag van u. Eventuele klachten kunnen kenbaar gemaakt worden per e-mail (info@litixlaw.nl), post of fax. Litix Law streeft er naar om klachten binnen een redelijke termijn, en overeenkomstig deze regeling, op een constructieve wijze te behandelen.

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - **Klacht:** ieder 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 dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie. Onder klacht wordt niet begrepen een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
 - **Klachtenfunctionaris:** de advocaat van Litix Law die is belast met de afhandeling van de klacht (mr. drs. Michiel Sweerts).
2. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de opdrachtgever en Litix Law.
3. Het doel van deze kantoorklachtenregeling is:
 - Het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn en op constructieve wijze af te handelen;
 - Een procedure vast te leggen om de oorzaken van de klachten vast te stellen;
 - Het behouden en verbeteren van bestaande relaties;
 - Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, waaronder begrepen het trainen van medewerkers van Litix Law.
4. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op www.litixlaw.nl. In de opdrachtbevestiging en/of in de op de dienstverlening van toepassing zijnde algemene voorwaarden wordt naar deze klachtenregeling verwezen. De Rechtbank te Rotterdam (locatie Rotterdam) is exclusief bevoegd is om van geschillen kennis te nemen in het geval klachten na het doorlopen van deze klachtenregeling niet zijn opgelost.
5. Klachten dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd kenbaar gemaakt te worden. In ieder geval dienen klachten binnen 13 maanden na het ontstaan van de klacht, althans het moment waarop het feit of de omstandigheid waarop de klacht betrekking heeft redelijkerwijze had kunnen worden ontdekt schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Deze termijn is een vervaltermijn.
6. Klachten worden binnen 4 weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. Deze termijn kan eenmalig met 4 weken kan worden verlengd. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het tijdig afhandelen van de klacht.
7. Zowel de klager als de degene over wie wordt geklaagd worden in kennis gesteld van de klacht en hebben de mogelijkheid om een toelichting te geven op de klacht. Degene over wie is geklaagd zal proberen om samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen, al dan niet na bemiddeling van de klachtenfunctionaris.
8. Klager wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk op de hoogte gesteld van het oordeel over de gegrondheid van de klacht. 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.

9. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Voor het behandelen van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.
10. Het klachtdossier zal worden bijgehouden door de klachtenfunctionaris.
11. De klachtenfunctionaris kan aanbevelingen doen aan Litix Law ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van interne procedures.