

KANTOORKLACHTENREGELING RE-LEGAL

1. Toepassing

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen RE-Legal B.V. (**RE-Legal**) en haar cliënten (hierna ook: **u** of **uw**).

2. Doel kantoorklachtenregeling

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

3. Klachtprocedure

3.1 RE-Legal hoopt dat u tevreden bent met de dienstverlening van RE-Legal. Mocht u toch een klacht hebben, dan kan deze worden ingediend via: bianca@re-legal.nl, vergezeld met een toelichting.

3.2 Na ontvangst van uw klacht, zal mr. Bianca Mwangi, die als klachtfunctionaris zal optreden, proberen om gezamenlijk met u binnen 4 weken een passende oplossing te vinden voor uw klacht. Bianca Mwangi zal het u tijdig laten weten indien zij voorziet

dat het langer gaat duren dan 4 weken om tot een passende oplossing te komen. Bianca Mwangi is als klachtfunctionaris verder verantwoordelijk voor (i) het bijhouden van een klachtdossier, (ii) u (tussentijds) op de hoogte houden over de afhandeling van uw klacht en (iii) u schriftelijk op de hoogte stellen over het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

3.3 Zodra de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen u, RE-Legal en Bianca Mwangi een schriftelijke verklaring waarin de afhandeling van de klacht wordt bevestigd.

3.4 U bent geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van behandeling van de klacht.

3.5 RE-Legal is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk. Mocht u van mening zijn dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Informatie over de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk (onder meer het reglement en de procedure) is beschikbaar op www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2713/advocatuur en wordt op verzoek toegestuurd.