

Conditions Générales du cabinet Spiegelер Avocats

1. Le cabinet SPIEGELER Avocats accepte et exécute les instructions selon un contrat de mission (“overeenkomst van opdracht”). Cette provision est également applicable dans l’hypothèse où un client exige, de façon explicite ou implicite, que la mission soit exécutée par une personne déterminée du cabinet SPIEGELER Avocats.
2. Les dispositions des articles 7:404 and 7:407 alinéa 2 du Code civil néerlandais (*Burgerlijk Wetboek*) entraînant une responsabilité in solidum lorsqu’une mission est confiée à deux ou plusieurs personnes ne sont pas applicables.
3. SPIEGELER Avocats exécute toute mission avec soin, au mieux de ses connaissances et capacités.
4. Dans le cadre de l’exécution d’une mission, le cabinet SPIEGELER Avocats est autorisé à avoir recours et à engager des tiers tels que postulants, huissiers, avocats étrangers ou prestataires de services néerlandais ou étrangers et conseillers.
5. Si, dans le cadre de l’exécution d’une mission, un fait entraîne la responsabilité de SPIEGELER Avocats, celle-ci sera limitée au montant couvert par l’assurance professionnelle telle que peut être prise par SPIEGELER Avocats, y compris la franchise. Si le client n’a pas intenté une action en responsabilité contre SPIEGELER Avocats dans un délai d’un an après avoir découvert le fait générateur de responsabilité, le droit a réparation s’éteint de plein droit.
6. Si, pour quelque raison que ce soit, l’assurance professionnelle décrite au paragraphe 5 ne couvrirait aucun dommage, la responsabilité de SPIEGELER Avocats sera limitée à trois fois le montant des honoraires facturés dans le cas en question et ce dans la limite de 10.000 (dix mille) Euros.
7. Si des tiers ont été engagés pour l’exécution d’une mission, le cabinet SPIEGELER Avocats ne sera pas tenu responsable des prestations rendues ou non rendues par ces tiers.
8. SPIEGELER Avocats ne peut garantir les moyens de communication entre SPIEGELER Avocats et le client ou des tiers. Pour cette raison, les risques relatifs aux moyens de communication entre SPIEGELER Avocats et le client ou des tiers, y compris les communications électroniques (e-mails) sont à la charge du client.

SPIEGELER ADVOCATEN B.V.

Oranjestraat 8, 2514 JB Den Haag
T +31 (0) 70 2170200
F +31 (0) 70 2170201

BTW-nr: NL 853018716B01
KvK: 's-Gravenhage 58391150
Stg. Beh. Dergeld: NL70RABO0155270478

[HTTPS://SPIEGELER.COM](https://spiegelер.com)

9. Pour toute mission donnée par le client à SPIEGELER Avocats, les conditions générales du client ne seront pas applicables.
10. La procédure de réclamation telle que définie à l'Annexe A est applicable sur chaque contrat de service entre SPIEGELER Avocats et le client.
11. Les relations entre SPIEGELER Avocats et un client sont régies par le droit néerlandais. Tout litige sera exclusivement soumis au Tribunal compétent de La Haye, Pays-Bas.
12. SPIEGELER ADVOCATEN B.V. est un cabinet d'avocats prenant la forme d'une société à responsabilité limitée (*besloten vennootschap*).

Annexe A

Procédure de Réclamation du Cabinet Spiegelер Avocats

Article 1 - Définitions

Dans cette procédure de réclamation on entend par:

- *Réclamation*: chaque manifestation d’insatisfaction écrite par ou au nom du client vis-à-vis de l’avocat ou des personnes sous sa responsabilité sur l’élaboration et l’exécution du contrat de service, la qualité du service ou le montant facturé, à l’exception d’une réclamation au sens du paragraphe 4 de l’Advocatenwet (la loi régissant la profession des avocats);
- *plaignant*: le client ou son représentant qui dépose une réclamation;
- *agent chargé des réclamations*: l’avocat qui est chargé du traitement de la réclamation;

Article 2 - Champ d’application

1. Cette procédure de réclamation s’applique pour chaque contrat de service entre SPIEGELER Avocats et le client.
2. Chaque avocat de SPIEGELER Avocats assure le traitement de la réclamation conformément à la procédure de réclamation.

Article 3 - Objectifs

La procédure de réclamation vise à:

- a. établir une procédure afin de traiter de manière constructive les réclamations de clients dans un délai raisonnable;
- b. établir une procédure afin de déterminer les causes des réclamations manifestées par les clients;
- c. maintenir et améliorer les relations existantes au moyen d’un traitement de réclamations satisfaisant;
- d. former les employés à répondre aux réclamations d’une manière adaptée aux besoins de la clientèle;
- e. améliorer la qualité du service au moyen d’un traitement et d’une analyse des réclamations.

Article 4 - Informations au début de la relation contractuelle

1. Cette procédure de réclamation est publiée sur le site internet de SPIEGELER Avocats. Avant de fournir un service au client, l’avocat informe celui-ci que SPIEGELER Avocats utilise une procédure de réclamation particulière qui s’appliquera sur ce service.
2. Les Conditions Générales de SPIEGELER Avocats – qui ont été fournies au commencement de la prestation de service ou de la relation commerciale entre Spiegelер et le client- détermine la partie ou l’organe indépendant qui sera chargé de

rendre une décision contraignante dans le cas où la réclamation ne pourrait être résolue à l'amiable.

3. Les réclamations conformément à l'article 1 de cette procédure de réclamation qui ne peuvent être résolues par celle-ci doivent être soumises au Tribunal de La Haye aux Pays-Bas.

Article 5 - Procédure interne de traitement des réclamations

1. Dans le cas où le client manifeste une réclamation à l'égard du Cabinet, celle-ci sera traitée par Monsieur Heffels qui agira, en l'espèce, comme agent chargé des réclamations. Si la réclamation est dirigée contre les agissements de Monsieur Heffels en personne alors Madame A.J. Spiegelers sera alternativement désignée agent chargé des réclamations.
2. L'agent chargé des réclamations informe l'avocat en question de l'existence d'une réclamation à son encontre et consulte le client et l'avocat sur l'opportunité d'une telle action.
3. L'avocat concerné et le client doivent essayer de trouver une solution avant et après l'intervention de l'agent chargé des réclamations.
4. L'agent chargé des réclamations est chargé de la réclamation pendant les quatre semaines qui suivent sa réception. Dans le cas où la date limite n'est pas respectée, l'agent chargé des réclamations en informera le client et lui en expliquera les raisons. L'agent chargé des réclamations devra dès lors établir une nouvelle date limite pour le traitement de la réclamation.
5. L'agent chargé des réclamations informe par écrit le client et l'avocat concerné sur son évaluation selon laquelle la réclamation est justifiée ou non et fournit, si nécessaire, des recommandations.
6. Si la réclamation a été résolue, le client, l'agent des réclamations et l'avocat doivent signer un accord écrit y mettant un terme.

Article 6 - Confidentialité et non-facturation des frais de traitement

1. L'agent chargé des réclamations et l'avocat à l'encontre de qui la réclamation est déposée maintiennent la confidentialité durant tout le processus de traitement de la réclamation.
2. Aucun frais pour le traitement de la réclamation ne sera facturé au client.

Article 7 - Obligation et responsabilité

1. L'agent chargé des réclamations est responsable de sa résolution durant le délai de son traitement.
2. L'avocat envers qui est déposée la réclamation doit tenir informé l'agent chargé des réclamations sur ses contacts avec le client et les possibles solutions pour mettre un terme à la réclamation.
3. L'agent chargé des réclamations informe le client sur l'avancée de la procédure.

4. L'agent chargé des réclamations conserve le dossier de réclamation.

Article 8 - Enregistrement de la réclamation

1. L'agent chargé des réclamations les enregistre en précisant la matière s'y référant.
2. Une réclamation peut être divisée en plusieurs parties selon les matières la composant.
3. L'agent chargé des réclamations rend comptes de manière régulière sur l'avancée de la réclamation et émet des recommandations afin d'améliorer les prochaines procédures en évitant que ce problème se réitère.
4. Au moins une fois par an, les recommandations et les comptes rendus de l'agent chargé des réclamations sont discutées au cabinet et soumis à ratification.