

KLACHTENREGELING BOS LAW B.V. (versie 2022 – *English version below*)

Bos Law B.V. ("**Bos Law**") streeft er steeds naar om haar dienstverlening te verbeteren. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn, dan verneemt Bos Law dat graag van u. U kunt eventuele klachten kenbaar maken via info@boslaw.nl. Bos Law streeft ernaar om binnen een redelijke termijn overeenkomstig deze regeling uw klacht op constructieve wijze te behandelen.

1. Klacht

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder 'klacht': iedere schriftelijke uiting van ongenoegen kenbaar gemaakt via info@boslaw.nl door of namens een cliënt van Bos Law jegens één van dier advocaten over de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening op de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

2. Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen cliënt en Bos Law, uitgevoerd door één of meer van dier advocaten.

3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a) een procedure vast te leggen om klachten van cliënten van Bos Law binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
- b) een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- c) bestaande relaties te behouden en te verbeteren door middel van goede klachtenbehandeling;
- d) de kwaliteit van de dienstverlening van Bos Law te verbeteren.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op www.boslaw.nl.
- 4.2. Indien een klacht na behandeling onverhoopt niet is opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter die in de algemene voorwaarden van Bos Law is aangewezen voor de beslechting van geschillen. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen via www.boslaw.nl.

5. Interne klachtprocedure

- 5.1. Voor iedere ontvangen klacht zal door Bos Law een advocaat, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, als klachtenfunctionaris worden aangewezen. De klacht zal aan deze klachtenfunctionaris worden doorgeleid.
- 5.2. De klachtenfunctionaris stelt tenminste de advocaat over wie is geklaagd – of de advocaat die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd – in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en deze advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3. De desbetreffende advocaat tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Ingeval van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit met opgave van redenen aan de klager weten. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij/zij de klacht zal beoordelen.
- 5.5. De klachtenfunctionaris laat per brief aan de klager en de desbetreffende advocaat zijn/haar oordeel over de klacht weten. De klachtenfunctionaris kan daarbij aanbevelingen doen.

6. Geheimhouding en kosteloze behandeling

- 6.1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

- 6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden

- 7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige behandeling van de klacht.
- 7.2. De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing.
- 7.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

- 8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.2. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt één jaar bewaard.

9. Overig

- 9.1. Bos Law zal overeenkomstig deze klachtenregeling handelen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar haar oordeel niet in redelijke verhouding staat tot de met deze klachtenregeling te dienen doelen.
- 9.2. Deze klachtenregeling is voor het laatst aangepast op 18 maart 2022. Bos Law behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen.

**COMPLAINTS PROCEDURE BOS LAW B.V.
(version 2022)**

Bos Law B.V. ("**Bos Law**") always strives to improve its services. However, should you be dissatisfied, Bos Law would like to hear from you. You can report any complaints via info@boslaw.nl. Bos Law strives to handle your complaint constructively within a reasonable period of time in accordance with these rules.

1. Complaint

In this complaints procedure, 'complaint' means any written expression of dissatisfaction made via info@boslaw.nl by or on behalf of a client of Bos Law towards one of its lawyers with regard to the conclusion or the performance of a contract of engagement, the quality of the service provided or the amount of the fee charged, not being a complaint as referred to in Paragraph 4 of the Dutch Act on Advocates.

2. Scope of Application

This complaints procedure applies to every contract for services between the client and Bos Law that is performed by one or more of its lawyers.

3. Objectives

The objective of this complaints procedure is

- (a) to lay down a procedure for dealing with complaints from clients of Bos Law within a reasonable time and in a constructive manner;
- (b) to lay down a procedure to determine the causes of complaints;
- (c) to maintain and improve existing relationships by means of proper complaint handling;
- (d) to improve the quality of the services of Bos Law.

4. Information at the start of service provision

- 4.1. This complaints procedure is published on www.boslaw.nl.
- 4.2. If a complaint is not resolved after treatment, it may be submitted to the court designated for the settlement of disputes in Bos Law's general terms and conditions. These general terms and conditions can be found via www.boslaw.nl.

5. Internal complaint procedure

- 5.1. For each complaint received, Bos Law will appoint a lawyer, other than the lawyer against whom the complaint is directed, as complaints officer. The complaint will be forwarded to this complaints officer.
- 5.2. The complaints officer will notify at least the lawyer who is the subject of the complaint - or the lawyer who is responsible for the persons who are the subject of the complaint - of the filing of the complaint and will give the complainant and this lawyer the opportunity to explain the complaint.
- 5.3. The lawyer in question will try to find a solution together with the complainant, whether or not after intervention by the complaints officer.
- 5.4. The complaints officer will deal with the complaint within four weeks of receipt. If the deadline is not met, the complaints officer will notify the complainant, stating the reasons. The complaints officer will then state a new deadline within which he/she will assess the complaint.
- 5.5. The complaints officer will notify the complainant and the lawyer concerned of his or her opinion of the complaint by letter. The complaints officer may make recommendations.

6. Confidentiality and handling free of charge

- 6.1. The complaints officer and the lawyer about whom the complaint was made will observe secrecy during the handling of the complaint.
- 6.2. The complainant is not obliged to pay any compensation for the costs of handling the

complaint.

7. Responsibilities

- 7.1. The complaints officer is responsible for dealing with the complaint in good time.
- 7.2. The lawyer about whom the complaint was made will keep the complaints officer informed of any contact with the complainant and a possible solution.
- 7.3. The complaints officer keeps the complainant informed about the handling of the complaint.
- 7.4. The complaints officer maintains a complaints file.

8. Registration of complaints

- 8.1. The complaints officer registers the complaint and the subject of the complaint. A complaint may be divided into several subjects.
- 8.2. A copy of the written record of the complaint will be kept for one year.

9. Other

- 9.1. Bos Law will act in accordance with this complaints procedure, unless in its opinion this is not proportionate in the given circumstances to the objectives to be served by this complaints procedure.
- 9.2. This complaints procedure was last updated on 18 March 2022. Bos Law reserves the right to make amendments.