

Algemene voorwaarden

1. Advius is de handelsnaam van de eenmanszaak SHE Legal, welke eenmanszaak wordt gedreven door mevrouw mr. S.A.A. Hendrickx. Door Advius wordt samengewerkt met de besloten vennootschap Delissen Martens Advocaten en Belastingadviseurs (hierna: Delissen Martens) in de persoon van mr. B.D.W. Martens.
2. Opdrachten worden aangenomen en bevestigd door Advius, maar kunnen zowel door mr. Hendrickx als door mr. Martens worden uitgevoerd. Een opdrachtgever kan ter zake geen aanspraken ontlenen aan de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Vervolgopdrachten worden beschouwd als onderdeel van de oorspronkelijke opdracht, tenzij daarvoor een nieuwe opdrachtbevestiging wordt gezonden.
3. Op iedere overeenkomst van opdracht is de kantoorklachtenregeling van Advius van toepassing. De kantoorklachtenregeling is geplaatst op de website van Advius en aan opdrachtgever kenbaar gemaakt door toevoeging aan deze Algemene Voorwaarden.
4. Zowel mr. Hendrickx als mr. Martens verlenen hun diensten als advocaat/compliance adviseur. In voorkomende gevallen zullen zij als belangenbehartiger van de opdrachtgever kunnen worden beschouwd in een procedure.
5. Iedere aansprakelijkheid van Advius in verband met een opdracht, tenzij veroorzaakt door opzet of grove schuld van Advius, is beperkt tot het bedrag dat ter zake door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Advius of van Delissen Martens zal worden uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het zogenaamde eigen risico van Advius of van Delissen Martens volgens de toepasselijke polisvoorwaarden. Voor zover de schade niet wordt gedekt door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Advius, is de aansprakelijkheid van Advius voor die schade beperkt tot het bedrag dat in verband met die opdracht aan de cliënt is gefactureerd in het betreffende kalenderjaar, met een maximum van € 10.000,=.
6. De opdrachtgever vrijwaart Advius voor iedere aansprakelijkheid jegens derden voor zover voortvloeiend uit of anderszins verband houdend met de opdracht, tenzij de aansprakelijkheid is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Advius.
7. De aan Advius verschuldigde honoraria worden vooraf overeengekomen in een separate opdrachtbevestiging. Voor zover toepasselijk, worden alle bedragen vermeerderd met omzetbelasting. Betaling dient te geschieden binnen de bij de factuur gestelde termijn, bij gebreke waarvan Advius de opdracht zonder meer mag ontbinden, onverminderd haar overige rechten.

8. Blijft betaling van de factuur binnen de daarvoor gestelde termijn uit, dan is Advius gerechtigd, op grond van het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten, het volledige factuurbedrag te verhogen met incassokosten. Deze verhoging bedraagt minimaal € 40,- en maximaal € 6.775,-.
9. De rechtsverhouding tussen de cliënt en Advius wordt beheerst door Nederlands recht. Geschillen zullen uitsluitend berecht worden door de ter zake bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag. Geschillen die voortvloeien uit klachten die niet via de interne klachtenregeling kunnen worden opgelost, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de deken in het arrondissement Den Haag.

Kantoorklachtenregeling

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 Advius en de cliënt.
2. Mevrouw mr. S.A.A. Hendrickx, hierna te noemen: de advocaat, 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 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. 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. De advocaat 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 kenbaar gemaakt.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de deken in het arrondissement Den Haag.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. B.D.W. Martens, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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 interne 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.

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 wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.