

# PROCÉDURE DE RÉCLAMATION DES CLIENTS

---

Addleshaw Goddard s'efforce de fournir à chaque client un service juridique dans le respect des normes les plus strictes. Nous reconnaissons toutefois que nous ne parvenons pas toujours à atteindre cet objectif et nous souhaitons être informés de tout problème afin d'essayer de le résoudre. Nous apprécions les retours d'informations, qui nous donnent l'occasion de vérifier la qualité de notre service et de l'améliorer. Nous examinerons toute réclamation attentivement et avec objectivité, en mettant tout en œuvre pour résoudre les problèmes et de parvenir à une conclusion satisfaisante.

## À QUI DOIS-JE ADRESSER MA RÉCLAMATION ?

Si vous souhaitez formuler une réclamation (concernant nos services ou nos honoraires), veuillez contacter l'avocat chargé de votre dossier ou l'Associé responsable du dossier. Leurs noms et coordonnées figurent dans la lettre d'engagement que vous avez reçue lorsque vous avez confié l'affaire au cabinet. Nous serons heureux de traiter votre réclamation par voie de discussion informelle ou par écrit, en fonction de votre choix.

Si vous préférez traiter avec quelqu'un d'autre, vous pouvez le faire. Vous pouvez contacter votre Associé chargé de la clientèle ou l'Associé en charge des réclamations. (Coordonnées ci-dessous)

## QUE FERA ADDLESHAW GODDARD ?

Nous accuserons réception d'une réclamation dans les plus brefs délais et nous proposerons un délai de réponse. Nous nous efforçons normalement de vous répondre de manière exhaustive, dans un délai d'un mois civil à compter de la réception de votre réclamation.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la première réponse, la réclamation peut être transmise à l'Associé en charge des réclamations au sein du cabinet. L'Associé en charge des réclamations peut soit :

- (a) examiner lui-même le contenu de votre réclamation ; soit
- (b) demander à un autre associé de se pencher sur la question.

Dans les deux cas, votre réclamation sera réexaminée et nous collaborerons avec vous pour comprendre les préoccupations que vous pourriez encore avoir. Nous nous efforcerons de fournir une réponse définitive dans un délai d'un mois à compter de la transmission de la réclamation à un niveau de compétence supérieur.

## QUELS SONT MES DROITS JURIDIQUES ?

Rien dans cette procédure ne prévaut ou ne remplace tout droit qui vous est conféré de formuler une réclamation ou de soumettre un litige à l'encontre du cabinet en vertu de la législation locale. (Détails sur la page)

## NOTRE PARTENAIRE EN CHARGE DES RÉCLAMATIONS PEUT ÊTRE CONTACTÉ À CETTE ADRESSE :

Pour nos bureaux au Royaume-Uni : [complaintspartner@addleshawgoddard.com](mailto:complaintspartner@addleshawgoddard.com)

Pour nos bureaux hors du Royaume-Uni : [complaintspartner@aglaw.com](mailto:complaintspartner@aglaw.com)

## FRANCE

Si un litige, qu'il porte sur les honoraires ou sur toute autre question, n'est pas réglé par voie de dialogue entre nous et vous, vous pouvez à tout moment saisir le Bâtonnier du Barreau de Paris. Toutes les informations sur les modalités d'exercice de ce droit sont disponibles sur le site web du Barreau de Paris ici : <http://www.avocats.paris/quoi-faire-en-cas-de-probleme-avec-votre-avocat>.