

# PROCÉDURE DE RÉCLAMATION DES TIERS

---

Tous les cabinets d'avocats doivent se conformer à un code de conduite professionnel et agir toujours conformément à un ensemble de principes fondamentaux. En conséquence, Addleshaw Goddard a le devoir d'agir dans l'intérêt supérieur de ses clients et, ce faisant, nous pouvons envoyer des correspondances et faire des choses auxquelles des tiers s'opposent, tout en agissant toujours dans le cadre de la loi, de la procédure appropriée et de notre code professionnel.

## À QUI DOIS-JE ADRESSER MA RÉCLAMATION ?

Si vous êtes un tiers et que vous souhaitez formuler une réclamation, la meilleure façon de résoudre un problème dépendra des circonstances dans lesquelles il s'est produit.

Dans certains cas, les réclamations concernant la conduite sont traitées dans le cadre du processus global dans lequel les parties sont impliquées, par exemple, la façon dont nous nous comportons dans les procédures judiciaires est d'abord et avant tout une question sur laquelle ce tribunal doit se prononcer.

Si vous souhaitez soulever une question directement auprès du cabinet Addleshaw Goddard, veuillez le faire par écrit et l'adresser à l'avocat concerné ou à l'Associé responsable du dossier. Leurs noms et coordonnées figureront dans la correspondance que vous aurez ou vos représentants légaux auront reçue.

Tout contact doit être effectué par écrit afin de garantir que nous conservons une trace précise des problèmes que vous avez soulevés et que vous souhaitez résoudre.

## QUE FERA ADDLESHAW GODDARD ?

Nous accuserons réception de votre réclamation par écrit dès que possible et nous vous 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 date de la transmission de la réclamation à un niveau de compétence supérieur.

## POURQUOI NE POUVEZ-VOUS PAS M'ÉCRIRE ?

Les règles professionnelles empêchent les avocats de correspondre directement avec le client d'un autre avocat au sujet de leur propre affaire, sans le consentement de cet avocat (sauf dans des circonstances exceptionnelles). Si vous êtes représenté(e) par un avocat, toutes les questions doivent être adressées à votre représentant légal.

## **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.

## **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 les bureaux hors du Royaume-Uni : [complaintspartner@aglaw.com](mailto:complaintspartner@aglaw.com)