

## Unsere Richtlinie zum Umgang mit Beschwerden

---

### Einführung

Diese Richtlinie gilt für HGF Business Services Limited (Vereinigtes Königreich), HGF Limited (Vereinigtes Königreich), HGF Law LLP (Vereinigtes Königreich), HGF BV (Niederlande), HGF GmbH (Schweiz), HGF Europe LLP (Deutschland, Österreich und Vereinigtes Königreich), HGF IP Limited (Irland) und HGF SAS (Frankreich), insgesamt als HGF bezeichnet.

Wir sind uns bewusst, dass Sie, unser Mandant, von Zeit zu Zeit trotz unserer erklärten Ziele und aus dem einen oder anderen Grund nicht mit der Art und Weise zufrieden sein werden, wie wir die Angelegenheiten behandeln. Bitte informieren Sie uns, wenn etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit abläuft. Dies wird uns helfen, Fehler oder Missverständnisse auszuräumen und unsere Standards zu verbessern. Wir wollen alle Angelegenheiten fair und ehrlich behandeln.

Wir haben unsere Richtlinie in zwei Abschnitte unterteilt: „Informell“ und „Formell“. Wir glauben, dass eine informelle Beilegung einer Beschwerde durch einvernehmliche Erörterung des Problems zwischen den direkt Beteiligten der beste Weg ist. Dennoch kann es vorkommen, dass dieser Prozess scheitert, und deshalb haben wir auch ein formelles Verfahren, das Sie befolgen können.

„Wir“, „uns“, „unser“ und „die Kanzlei“ sowie die grammatischen Varianten bezeichnen HGF. „Sie“, „Ihr“ und „unser Mandant“ beziehen sich auf die Person, mit der HGF eine vertragliche Bindung unter Einbeziehung der Geschäftsbedingungen von HGF zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit geistigem Eigentum eingegangen ist.

### 1. Informeller Prozess

Zunächst müssen Sie uns über Ihr Problem informieren. Wir glauben, dass die Person, mit der Sie üblicherweise zu tun haben, am besten geeignet ist, Ihre Beschwerde zu handhaben. Er/Sie sollte diese Richtlinie kennen und befolgen.

Bitte besprechen Sie mit ihnen die Unzulänglichkeiten der von HGF erbrachten Dienstleistung. Bitte fragen Sie sie, ob sie Ihr Problem mit ihrem Vorgesetzten oder, im Falle eines Partners der Kanzlei, mit einem anderen Partner besprochen haben. Sollte dies nicht der Fall sein, bitten Sie sie, dies zu tun und sich anschließend bei Ihnen zu melden.

Wenn die persönlichen Gespräche nicht innerhalb von zwei Wochen nach dem ersten Vorbringen der Angelegenheit in diesem informellen Verfahren zu Ihrer Zufriedenheit verlaufen und es immer noch keine Lösung gibt, sollten Sie das unten beschriebene formelle Verfahren einleiten.

### 2. Formeller Prozess

Bitte vermerken Sie schriftlich, dass Sie eine Beschwerde haben, und senden Sie diese an unseren Leiter der Rechtsabteilung (HOLP) im HGF-Büro in Leeds. Wir werden uns bemühen, Ihnen innerhalb von drei Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine schriftliche Empfangsbestätigung zukommen zu lassen und eine Kopie dieser Richtlinie beizufügen (Schritt 1). Wir werden die Beschwerde vollständig dokumentieren, einschließlich aller Bemühungen um eine Einigung im Rahmen des informellen Verfahrens.

Wir werden Ihrer Beschwerde nachgehen. In der Regel wird das HOLP Ihre Beschwerde an den Gruppenleiter (GH) des Teams von HGF der Person weiterleiten, mit der Sie in Konflikt geraten sind.

Der GH wird Sie zu einem Treffen einladen, um Ihre Beschwerde persönlich zu besprechen und hoffentlich eine Lösung zu finden. Wenn Sie kein Treffen wünschen oder dies nicht möglich ist, kann unser GH Ihnen stattdessen anbieten, die Angelegenheit per Telefon oder Videokonferenz zu besprechen. Dies sollte innerhalb von 14 Tagen nach Zusendung des Bestätigungsschreibens in Schritt 1 geschehen.

Innerhalb von drei Arbeitstagen nach dem Treffen wird der OMP Ihnen schriftlich bestätigen, was besprochen wurde und welche Lösungen mit Ihnen vereinbart wurden.

Wenn Sie kein Treffen wünschen oder dies nicht möglich ist, bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von 21 Tagen nach Übersendung des Bestätigungsschreibens in Schritt 1 eine ausführliche schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde zukommen zu lassen, die auch Vorschläge des GH zur Lösung der Angelegenheit enthält.

Wenn Sie nach diesem Prozess nicht zufrieden sind, sollten Sie sich erneut an das HOLP wenden, das die Entscheidung des GH mit

dem Vorstand von HGF überprüfen wird. Wir werden uns bemühen, Ihnen innerhalb von 14 Tagen nach Eingang Ihres Antrags auf Überprüfung erneut zu schreiben, um unseren endgültigen Standpunkt zu Ihrer Beschwerde zu bestätigen und unsere Gründe zu erläutern.

Ist diese Entscheidung für Sie nicht zufriedenstellend, können wir die Einbeziehung eines unabhängigen Mediators anbieten, damit dieser die Beilegung der Beschwerde unterstützt.

- Sie haben jederzeit das Recht, Ihre Beschwerde der zuständigen Aufsichtsbehörde (Intellectual Property Regulation Board ([IPReg](#)), Solicitors Regulation Authority ([SRA](#)), Europäisches Patentamt ([Epi](#)) oder der [Patentanwaltskammer](#) (Schlichtungsstelle der deutschen Patentanwaltskammer), wenn die Beschwerde berufsrechtliche Angelegenheiten betrifft) vorzutragen. Wir unterstützen Sie bei der Aufnahme des Kontakts mit der zuständigen Stelle und kooperieren bei deren Untersuchung in vollem Umfang. Sie sollten jedoch zuvor versuchen, Ihre Probleme mit uns zu lösen. Wenn Sie dies nicht getan haben, können die zuständigen Stellen Sie dazu auffordern, bevor sie die Beschwerde selbst untersuchen.
- Wenn sich Ihre Beschwerde auf die Qualität von uns angebotener Dienstleistungen bezieht, sind Sie möglicherweise berechtigt, den Ombudsmann für rechtliche Belange im Vereinigten Königreich zu kontaktieren. Normalerweise muss ein Beschwerdeführer eine Beschwerde innerhalb eines Jahres nach Geltendmachung bei der Kanzlei und im Allgemeinen innerhalb von sechs Monaten nach der endgültigen Antwort der Kanzlei beim Ombudsmann für rechtliche Belange geltend machen. Wir werden die relevante Frist in unserer Antwort auf eine an uns gerichtete Beschwerde bestätigen. Beachten Sie, dass der Ombudsmann für rechtliche Belange im Allgemeinen nur Beschwerden von Einzelpersonen, Kleinstunternehmen, Wohltätigkeitsorganisationen, Stiftungen und Vereinen mit Sitz im Vereinigten Königreich oder in Bezug auf im Vereinigten Königreich erbrachte Dienstleistungen bearbeitet. Sie erreichen Ombudsmann für rechtliche Belange:
  - schriftlich unter PO Box 6167, Slough SL1 0EH oder
  - telefonisch unter 0300 555 0333 oder
  - über die Webseite [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk) oder
  - per E-Mail an [enquiries@legalombudsman.org.uk](mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk)