

Notre politique en matière de traitement des plaintes

Février 2024

Notre politique en matière de traitement des plaintes

Introduction

Cette politique s'applique à toutes les sociétés du groupe HGF, qui comprend HGF Limited (Royaume-Uni), HGF Law LLP (Royaume-Uni), HGF BV (Pays-Bas), HGF GmbH (Suisse), HGF IP Limited (Irlande) et HGF Europe LLP (Royaume-Uni et Allemagne), ci-après dénommées collectivement « HGF ».

Nous comprenons que, malgré nos objectifs déclarés, il peut arriver que vous, notre client, ne soyez pas satisfait de la manière dont nous traitons certaines questions. Lorsque quelque chose ne va pas, nous vous demandons de nous en faire part. Cela nous aidera à corriger les erreurs ou les malentendus et à améliorer nos normes. Nous voulons traiter toutes les questions de manière équitable et honnête.

Nous avons divisé notre politique en deux parties : informelle et formelle. Nous pensons qu'un règlement informel d'une plainte, obtenu par une discussion à l'amiable entre les personnes les plus étroitement concernées, est la meilleure voie à suivre. Néanmoins, il arrive parfois que ce processus échoue. C'est pourquoi nous avons également mis en place un processus formel que vous pouvez suivre.

Les termes « nous », « notre » et « le cabinet » désignent ou font référence à HGF. Les termes « vous », « votre » et « notre client » désignent ou font référence à la personne avec laquelle HGF est liée par contrat, conformément aux conditions générales de HGF, pour la fourniture de services liés à la propriété intellectuelle.

1. Procédure informelle

Vous devez tout d'abord nous faire part de votre problème. Nous pensons que la personne la plus à même de résoudre votre réclamation au sein de HGF est celle avec laquelle vous traitez habituellement. Elle doit connaître cette politique et la suivre.

Veuillez discuter avec elle des lacunes du service fourni par HGF. Demandez-lui si elle a discuté de votre problème avec son supérieur hiérarchique ou, dans le cas d'un associé du cabinet, avec un autre associé. Si ce n'est pas le cas, demandez-lui de le faire et de vous tenir informé.

Si les discussions personnelles ne donnent pas satisfaction dans un délai maximal de deux semaines après avoir soulevé la question dans le cadre de cette procédure informelle, et qu'aucune solution n'a encore été trouvée, vous devez passer à notre procédure formelle ci-dessous.

2. Procédure formelle

Veuillez mettre par écrit le fait que vous avez une plainte et l'envoyer à notre responsable des pratiques juridiques (HOLP), au bureau de HGF à Leeds. Nous nous efforcerons de vous envoyer une lettre accusant réception de votre plainte dans les trois jours ouvrables suivant sa réception et de joindre une copie de la présente politique (étape 1). Nous documenterons entièrement la plainte, y compris tous les efforts déployés pour parvenir à un règlement dans le cadre de la procédure informelle.

Nous examinerons votre plainte. Cela impliquera normalement que le HOLP transmette votre plainte au responsable du groupe (GH) de l'équipe HGF de la personne avec laquelle vous êtes en litige.

Le GH vous invitera à une réunion afin de discuter de votre réclamation en personne et, espérons-le, de la résoudre. Si vous ne souhaitez pas participer à une réunion ou si cela n'est pas possible, notre GH pourra vous proposer de discuter de la question par téléphone ou par vidéoconférence. Cela devrait être fait dans les 14 jours suivant l'envoi de la lettre d'accusé de réception à l'étape 1.

Dans les trois jours ouvrables suivant la réunion, le GH vous écrira pour confirmer ce qui s'est passé et les solutions qui ont été convenues avec vous.

Si vous ne souhaitez pas participer à une réunion ou si cela n'est pas possible, nous nous efforcerons de vous envoyer une réponse écrite détaillée à votre plainte, comprenant les suggestions du GH pour résoudre le problème, dans les 21 jours suivant l'envoi de la lettre d'accusé de réception à l'étape 1.

À ce stade, si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous devez contacter à nouveau le HOLP qui examinera la décision prise par le GH avec le conseil d'administration de HGF. Nous nous efforcerons de vous écrire à nouveau dans les 14 jours suivant la réception de votre demande de réexamen pour vous confirmer notre position finale sur votre plainte et vous expliquer nos raisons.

Notre politique en matière de traitement des plaintes

Février 2024

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, nous pouvons également vous proposer de faire appel à un médiateur indépendant pour vous aider à résoudre votre réclamation.

- Dans tous les cas, vous avez toujours le droit de porter votre plainte devant l'organisme de réglementation compétent (l'Intellectual Property Regulation Board ([IPReg](#)), la Solicitors Regulation Authority ([SRA](#)), l'Institut européen des brevets ([epi](#)) ou la [Patentanwaltskammer](#) (Commission d'arbitrage de la Chambre allemande des avocats spécialisés en droit des brevets), lorsque votre plainte porte sur des questions de déontologie professionnelle). Nous vous aiderons à contacter l'organisme compétent et coopérerons pleinement à son enquête. Toutefois, vous devez d'abord avoir tenté de résoudre vos problèmes avec nous. Si vous ne l'avez pas fait, ces organismes peuvent vous demander de le faire avant d'enquêter eux-mêmes sur la plainte.
- Si votre plainte concerne la qualité des services que nous offrons, vous pouvez contacter le Legal Ombudsman au Royaume-Uni. En règle générale, un plaignant doit soumettre sa plainte au Legal Ombudsman dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle la plainte a été déposée auprès du cabinet, et généralement dans les six mois suivant la réponse finale du cabinet. Nous vous confirmerons le délai applicable dans notre réponse à la plainte qui nous a été adressée. Veuillez noter que le médiateur juridique ne traite généralement que les plaintes émanant de particuliers, de très petites entreprises, d'organismes caritatifs, de fiducies, de clubs et d'associations basés au Royaume-Uni, ou concernant des services fournis au Royaume-Uni. Vous pouvez contacter le médiateur juridique :
 - par courrier à l'adresse PO Box 6167, Slough, SL1 0EH ; ou
 - par téléphone au 0300 555 0333 ; ou
 - via son site web www.legalombudsman.org.uk ou
 - par e-mail à l'adresse enquiries@legalombudsman.org.uk

Propriétaire : Directeur des normes professionnelles

Point de contact pour les modifications : Directeur des normes professionnelles

Date : février 2024