

# Algemene voorwaarden voor gebruik van de website / Disclaimer & Privacy statement / Klachtenregeling

## Artikel 1 (Toepasselijkheid)

Deze algemene voorwaarden voor gebruik, disclaimer en privacy statement zijn van toepassing op het gebruik van deze website en diensten van Advocatenkantoor Burcht B.V. en op de verstrekking van informatie of het doen van aanbevelingen op of middels de website.

*Deze website is een website in eigendom van Advocatenkantoor Burcht B.V.*

Onder "Gebruikers" van deze website wordt verstaan: Cliënten, Opdrachtgevers en Bezoekers van de Website (hierna: "Gebruikers").

Onder "Cliënt(en)" van deze website wordt verstaan: rechtzoekende(n) (hierna: "Cliënt(en)")

Onder "Gebruiksvoorwaarden" wordt verstaan: algemene voorwaarden voor gebruik van de website

Onder "Informatie" wordt verstaan: verstrekking van informatie of het doen van aanbevelingen op of middels de website

Onder "Dienst" wordt verstaan: het opnemen van persoonlijke en juridische zaaksgegevens van cliënten en deze als dossier doorzenden naar een opdrachtgever.

Onder "Dossier" wordt verstaan: een mogelijke juridische geschil waarbij rechtsbijstand noodzakelijk is, welk dossier op individuele en persoonlijke wijze nog door Opdrachtgever beoordeeld moet worden, en waarna op individuele en persoonlijke wijze een overeenkomst van opdracht tussen de Cliënt en Opdrachtgever zal worden gesloten, waarbij Advocatenkantoor Burcht B.V. op geen enkele wijze partij in is.

## Artikel 2 (Gebruiksvoorwaarden)

Hoewel deze Informatie op deze website met de grootst mogelijke zorg is samengesteld garandeert Advocatenkantoor Burcht B.V. niet dat de daarop verstrekte gegevens en informatie vrij zijn van fouten of onvolkomenheden.

De Informatie op deze website wordt alleen verstrekt als algemene informatieverschaffing aan Gebruikers. Aan deze informatie en gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Verstrekking van de Informatie is niet bedoeld als juridisch advies. Gebruikers van deze website dienen niet af te gaan op de Informatie zonder juridisch advies te vragen. Juridisch advies wordt aan Gebruikers nooit verstrekt door het plaatsen van een algemeen toegankelijke tekst op deze website, doch slechts op persoonlijke wijze aan een cliënt door een opdrachtgever in schriftelijke, aan de cliënt persoonlijk geadresseerde vorm.

Het insturen van een dossier aan Advocatenkantoor Burcht B.V. dient altijd schriftelijk te worden bevestigd aan cliënt. Slechts na schriftelijke bevestiging, kan en mag cliënt er van uitgaan dat Advocatenkantoor Burcht B.V. het dossier heeft ontvangen van cliënt. Pas na schriftelijke bevestiging van de behandelend advocaat werkzaam bij Advocatenkantoor Burcht B.V. aan cliënt (anders dan de standaardbevestiging na invullen van het contactformulier op deze website) mag u ervan uitgaan dat de advocaat zorg zal dragen voor uw zaak.

Wij behouden ons het recht voor de opdracht te weigeren als wij niet meer in staat zijn tijdig het dossier in behandeling te nemen. Contact opnemen via deze website geeft geen enkele garantie. Cliënt dient in alle twijfelgevallen telefonisch contact met Advocatenkantoor Burcht B.V. op te nemen voor overleg en nadien op mobiele wijze bereikbaar te blijven voor spoedoverleg.

### Artikel 3 (Beperking aansprakelijkheid)

Advocatenkantoor Burcht B.V. sluit elke aansprakelijkheid volledig uit en aanvaardt uitdrukkelijk geen aansprakelijkheid voor:

- schade in verband met het gebruik van de website en de Informatie (of de onmogelijkheid die te gebruiken), daaronder begrepen schade veroorzaakt door virussen of onjuistheid of onvolledigheid van (1) de Informatie, (2) informatie op of via een website waarnaar op de website verwezen wordt, of (3) informatie van of via een website die naar een website verwijst. Indien gebruik wordt gemaakt van informatie en/of gegevens op deze website vindt dat geheel voor eigen rekening en risico van Gebruikers plaats.
- informatie, die zonder voorafgaand overleg met ons op de website wordt geplaatst
- aansprakelijkheid wordt uitgesloten voor het om wat voor reden dan ook niet of niet tijdig contact opnemen na het invullen van het contactformulier, bellen of sturen van een bericht per e-mail, sms of WhatsApp.
- vergissingen/fouten in teksten op de website (bijvoorbeeld door veroudering) in de tekst voorkomen
- Verlopen van een fatale termijn om wat voor reden dan ook. De termijn voor het instellen van een procedure, bezwaar, beroep of hoger beroep is vaak erg kort (8 dagen! in Wsnp-zaken en veelal 6 weken in overige bestuursrechtelijke zaken, in civiele zaken gelden andere termijnen). Het tijdig instellen van een procedure is en blijft ten alle tijde de verantwoordelijkheid van Cliënt. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor het te laat instellen/indienen van een procedure, bezwaar, beroep of hoger beroep, ook niet indien Cliënt tijdig bij ons is gekomen en tijdig alle gewenste gegevens zijn aangeleverd. Advocatenkantoor Burcht B.V. heeft altijd tijd nodig om de zaak van een Cliënt in behandeling te kunnen nemen. Advocatenkantoor Burcht B.V. behoudt zich het recht voor om zoveel tijd te nemen voor het behandelen van een zaak dat volgens Advocatenkantoor Burcht B.V. gewenst en nodig is.

### Artikel 4 (Auteursrecht en merkenrecht)

Deze website van Advocatenkantoor Burcht B.V. is, behoudens voor zover anders vermeld, de eigenaar of houder van alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de website en de Informatie, het auteursrecht daaronder begrepen.

### Artikel 5

Toestemming wordt verleend kennis te nemen van de website en de Informatie en daarvan kopieën voor persoonlijk gebruik te maken, daaronder begrepen het opslaan, printen, reproduceren en distribueren van informatie, mits de informatie niet gewijzigd wordt en de verwijzing naar deze gebruiksvoorwaarden bij die kopie zijn opgenomen. Ieder ander gebruik van de website en de Informatie, daaronder ook begrepen het creëren van links (hypertext links en deep links) is zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Advocatenkantoor Burcht B.V. niet toegestaan.

### Artikel 6 (Privacy & Cookies)

Advocatenkantoor Burcht B.V. hecht grote waarde aan uw privacy. Wij respecteren de privacy van Gebruikers en dragen er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld. Verwerking van de persoonsgegevens gebeurt op een wijze, die in overeenstemming is met de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.

De door Cliënt verstrekte gegevens na het invullen van een formulier, worden slechts gebruikt om contact met Cliënt te kunnen opnemen om het juridische geschil van cliënten als dossier in behandeling te kunnen nemen. De gegevens worden nimmer aan derden verstrekt, behoudens aan een advocaat die contact met u opneemt of uw zaak zal behandelen.

Uw verstrekte gegevens worden door ons intern bewaard voor een periode van vijf jaren, om op enig moment - bijvoorbeeld op uw verzoek - te kunnen nagaan of u contact met ons heeft opgenomen en om intern de ingekomen melding deugdelijk te kunnen afhandelen.

## Artikel 7 (Privacystatement).

### **Contactgegevens**

Advocatenkantoor Burcht B.V.  
info@burcht-legal.nl  
036- 88 014 93  
Postbus 22027  
1302 CA Almere

### **Doeleinden van de gegevensverwerking**

Persoonsgegevens van cliënten worden verwerkt voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met Advocatenkantoor Burcht B.V. en teneinde cliënt inhoudelijk juridische ondersteuning te kunnen doen geven.

### **Persoonlijke informatie**

1. Als cliënten gebruik maken van de diensten van Advocatenkantoor Burcht B.V. wordt aan cliënt gevraagd om persoonlijke informatie af te staan.
2. De persoonsgegevens van Cliënten die Advocatenkantoor Burcht B.V. vastlegt, zijn: naam, voornamen, voorletters, adres, postcode, woonplaats, geslacht, geboortedatum, Bsn-nummer, telefoonnummer en e-mailadres. Daarnaast worden gegevens aangaande het inkomen van cliënt vastgelegd.
3. Via de website(s) van Advocatenkantoor Burcht B.V. wordt een cookie geplaatst van Google, als deel van de Google Analytics-dienst. De informatie die Google verzamelt, wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd en uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven.
4. Advocatenkantoor Burcht B.V. gaat vertrouwelijk om met alle informatie die wordt ontvangen en verstrekt nimmer persoonsgegevens aan derden, tenzij op schriftelijk verzoek en indien wettelijk toegestaan en niet in strijd met de geheimhoudingsplicht:
  - de betreffende Gebruiker hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven;
  - een wettelijk voorschrift dat vereist;
  - dat noodzakelijkerwijs voortvloeit uit de rechtsverhouding tussen Advocatenkantoor Burcht B.V. en de Opdrachtgever;
  - dat noodzakelijk is voor het voeren van gerechtelijke procedures; en/of
  - dat noodzakelijk is voor het doen van een accountantscontrole.

### **Verwerking van persoonsgegevens**

1. De persoonsgegevens van Cliënten die Advocatenkantoor Burcht B.V. verwerkt, worden door Advocatenkantoor Burcht B.V. gebruikt om:
  - Cliënt volgens de geldende wettelijke normen te kunnen identificeren;
  - Cliënt per e-mail, per telefoon of WhatsApp op de hoogte te stellen van diens juridische vraag of zaak;
  - Cliënt van inhoudelijk juridisch advies te kunnen voorzien;
  - De zaak van Cliënt initieel voor te leggen aan de advocaat werkzaam bij Advocatenkantoor Burcht B.V.;

2. Ter verbetering van de gebruiksvriendelijkheid van de website, houdt Advocatenkantoor Burcht B.V. algemene bezoekersgegevens bij. In dit kader kan het IP-adres van uw computer, de eventuele gebruikersnaam, het tijdstip van opvraging en gegevens die de browser van een bezoeker meestuurt, worden geregistreerd en worden gebruikt voor statistische analyses van bezoek- en klikgedrag op de website. Daarnaast kunnen deze gegevens gebruikt worden om de service aan de Cliënten en de Opdrachtgevers te optimaliseren. Indien u niet wilt dat uw gegevens hiervoor worden aangewend, dan kunt u dit per e-mail kenbaar maken aan: [info@burcht-legal.nl](mailto:info@burcht-legal.nl).

### **Google Analytics en websitestatistieken**

Advocatenkantoor Burcht B.V. maakt gebruik van Google Analytics en andere websitestatistieken om bij te houden hoe bezoekers de website gebruiken en wat het effect is van AdWords-advertenties en mogelijke andersoortige online marketingkanalen. De informatie die Google verzamelt, wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd, uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven.

Lees het privacybeleid van Google voor meer informatie (<http://www.google.nl/intl/nl/policies/privacy/>), alsook het specifieke privacybeleid van Google Analytics (<https://www.google.nl/intl/nl/analytics/privacyoverview.html>).

Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe de website gebruikt wordt, om rapporten over de website aan Advocatenkantoor Burcht B.V. te kunnen verstrekken en om zijn adverteerders informatie over de effectiviteit van hun campagnes te kunnen bieden. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Advocatenkantoor Burcht B.V. heeft hier geen invloed op.

### **Verstrekken gegevens derden**

Advocatenkantoor Burcht B.V. verkoopt, verhuurt, of leaset in geen enkel geval gegevens van Cliënten op welke wijze dan ook.

### **Cookies**

Advocatenkantoor Burcht B.V. verzamelt en bewaart bepaalde informatie van Gebruikers over het gebruik van de website, zoals de datum en tijd waarop u de website heeft bezocht, het type browser, browser-taal, het Internet Protocol (IP) adres van de door u gebruikte computer, het aantal hits, welke pagina's en sub-pagina's eerder zijn bezocht en de duur van de gebruikerssessie. Deze gegevens worden gebruikt voor statistische analyses van bezoek- en klikgedrag op de website en tevens wordt middels deze gegevens de werking van de website geoptimaliseerd. Wij gebruiken cookies om uw instellingen en voorkeuren te onthouden. Er wordt gestreefd naar het optimaal anonimiseren van uw gegevens. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt. Deze informatie wordt verzameld via een cookie. Een cookie is een tekstbestand dat door uw browser op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen. In de cookies van Advocatenkantoor Burcht B.V. wordt geen naar personen te herleiden informatie opgenomen. De meeste webbrowsers accepteren automatisch cookies, maar doorgaans kunt u de instelling van uw browser wijzigen om dat te verhinderen. Als u geen cookies wilt ontvangen, kijk dan onder de Help-functie van uw Internet-browser om te zien hoe u alle cookies kunt blokkeren.

In het kader van de eerdergenoemde dienst Google Analytics worden cookies geplaatst om bij te houden hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Advocatenkantoor Burcht B.V. hebben hier geen invloed op.

## **Cookies social media**

Cookies van sociale netwerken worden alleen geplaatst indien u gebruik maakt van de service van het betreffende sociale netwerk en tevens ingelogd bent voor deze service.

- *Google+*

Deze cookie wordt alleen geplaatst indien u gebruik maakt van Google+ en ingelogd bent voor deze service. Door middel van deze cookies is het mogelijk om berichten te +1-en. Leest u de privacyverklaring Google+ (welke regelmatig kan wijzigen) om te zien wat Google met uw persoonsgegevens doet die Google met deze code verwerkt.

- *Facebook*

Deze cookies worden alleen geplaatst indien u gebruik maakt van Facebook en ingelogd bent voor deze service. Het maakt het mogelijk om berichten te like-en. Leest u de privacyverklaring van Facebook (welke regelmatig kan wijzigen) om te zien wat Facebook met uw persoonsgegevens doen die Facebook met deze code verwerkt.

- *Twitter*

Deze cookie wordt alleen geplaatst indien u gebruik maakt van Twitter en ingelogd bent voor deze service. Het maakt het mogelijk om berichten te (re)tweeten. Leest u de privacyverklaring Twitter (welke regelmatig kunnen wijzigen) om te zien wat zij met uw persoonsgegevens doen die zij met deze code verwerken.

- *YouTube*

Deze cookies worden gebruikt om de kwaliteit van de Youtube video af te stemmen op de snelheid van uw internetverbinding en voor het bijhouden van het aantal bekeken video's. Deze cookies slaan geen informatie op waarmee personen/computers kunnen worden geïdentificeerd. Leest u de privacyverklaring YouTube (welke regelmatig kan wijzigen) om te zien wat YouTube met uw persoonsgegevens doen die YouTube met deze code verwerkt.

- *LinkedIn*

Deze cookie wordt alleen geplaatst indien u gebruik maakt van LinkedIn en ingelogd bent voor deze service. Het maakt het mogelijk om berichten te delen via uw LinkedIn netwerk. Leest u de privacyverklaring LinkedIn (welke regelmatig kan wijzigen) om te zien wat LinkedIn met uw persoonsgegevens doen die LinkedIn met deze code verwerkt.

## **Systeembeveiliging**

1. Advocatenkantoor Burcht B.V. draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter voorkoming van verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Deze maatregelen streven naar een passend beveiligingsniveau. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Voorbeelden van de maatregelen zijn:
  - in de elektronische omgeving is toegang tot systemen beveiligd door firewall, wachtwoord en versleuteling;
  - dossiers zijn alleen maar in digitale vorm aanwezig zodoende de inbreuk op gegevens te minimaliseren; en
  - alleen bevoegde advocaten hebben toegang tot de dossiers.
2. In alle gevallen hebben onbevoegden geen toegang tot de persoonsgegevens van Cliënten. Alleen bevoegde advocaten die daadwerkelijk belast zijn met het verwerken, bewaren, toezicht houden, archiveren en verwijderen van de persoonsgegevens, hebben toegang tot deze informatie.
3. Advocatenkantoor Burcht B.V. heeft met leveranciers die zorg dragen voor de eerdergenoemde maatregelen bewerkersovereenkomsten.

## **Uw rechten als verstrekker van persoonsgegevens**

1. De Wet Bescherming Persoonsgegevens kent aan de verstrekker van persoonsgegevens een aantal rechten toe, waaronder begrepen het recht:
  - op inzage van persoonsgegevens;
  - tot wijziging, verbetering, verwijdering en/of afschermen van de persoonsgegevens. De verstrekker van persoonsgegevens kan deze rechten uitoefenen indien de gegevens onjuist of onvolledig zijn of niet ter zake dienen; en
  - op verzet. In bepaalde gevallen kan de betrokkene zich verzetten tegen het verwerken van persoonsgegevens indien er zich bijzondere persoonlijke omstandigheden voordoen.
2. Indien u gebruik wilt maken van een recht als omschreven in lid 1 van dit artikel dan kunt u dat kenbaar maken aan: [info@burcht-legal.nl](mailto:info@burcht-legal.nl).

## **Bewaartermijnen**

1. Indien u een contactformulier op de website invult, of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens die u ons toestuurt bewaard, zolang als naar de aard van het formulier of de inhoud van uw e-mail nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling daarvan of zolang wettelijk is toegestaan. Na 100 dagen worden automatisch uw persoonsgegevens gescheiden van de juridische inhoud, opdat de inhoud niet meer tot de persoon herleidbaar is.
2. Advocatenkantoor Burcht B.V. draagt er zorg voor dat alle persoonsgegevens die inbreuk kunnen maken op de persoonlijke levenssfeer van de betreffende Cliënt of Opdrachtgever niet langer dan noodzakelijk worden bewaard voor het doel van de gegevensverwerking dan wel op grond van de Archiefwet of andere wetten is vereist.

## **Aanpassen privacy statement**

Advocatenkantoor Burcht B.V. behoudt zich het recht voor dit privacy statement aan te passen. Wijzigingen zullen op de website worden gepubliceerd. Controleer daarom regelmatig het privacy statement voor het meest actuele privacybeleid van Advocatenkantoor Burcht B.V.

## **Klachtenregeling**

### **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 Advocatenkantoor Burcht B.V. en de cliënt.
2. 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. Advocatenkantoor Burcht B.V. 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 Geschillencommissie Advocatuur.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. S. Maachi, 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 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.

#### **Vragen**

Heeft u vragen of opmerkingen aangaande deze Algemene voorwaarden voor gebruik van de website, Disclaimer & Privacy statement of Klachtenregeling van Advocatenkantoor Burcht B.V., dan kunt u deze richten aan: [info@burcht-legal.nl](mailto:info@burcht-legal.nl).