

Reklamačný poriadok

Časť 1

Vybavovanie reklamácií – námietok voči vyúčtovaniu autorských odmien

Článok I

1. Každý nositeľ práv, ktorému boli vyúčtované autorské odmeny, je oprávnený podať písomne, s uvedením titulu, ktorého sa námietka týka (pričom každý titul je považovaný za samostatné podanie), a čo najpresnejších údajov o používateľovi, čase a rozsahu použitia hudobného diela, námietky voči vyúčtovaniu, a to v lehote do troch mesiacov odo dňa doručenia oznámenia o vyúčtovaní, v prípade Hlavného vyúčtovania v zmysle Článku 4, časť N, bod 2. Vyúčtovacieho poriadku najneskôr do 31. 10. príslušného kalendárneho roka. V záujme zvýšenia efektívnosti konania o námietkach sa odporúča doložiť reklamáciu dôkazným materiálom (t. j. potvrdenie používateľa, programy podujatí a pod.).
2. Bez zbytočného odkladu od doručenia námietok SOZA potvrdí ich príjem s tým, že nositeľa autorských práv oboznámi s podrobnosťami ďalšieho postupu nevyhnutnými pre kvalitné, rýchle a hospodárne vybavenie námietok.
3. V lehote primeranej rozsahu a charakteru uplatnených námietok odborní pracovníci SOZA preskúmajú podklady pre vyúčtovanie a predložené doklady, pričom je nositeľ práv, ktorý vzniesol námietku, povinný poskytnúť SOZA potrebnú súčinnosť.

Článok II

1. Príslušný odbor SOZA spracuje na základe doručených námietok podklady spolu s predbežným návrhom rozhodnutia najmä nasledovne:
 - doúčtovať a bez zbytočného odkladu vyplatiť nositeľovi práv rozdiel medzi pôvodne vyúčtovaným honorárom a správne vyčísleným honorárom, ak k chybe došlo pri spracovaní údajov v SOZA;
 - vyúčtovať rozdiel medzi honorárom vyplateným nositeľovi práv a správne vyčísleným honorárom, ak bola zistená chyba v hlásení používateľa (nositeľovi práv bude rozdiel vyplatený bez zbytočného odkladu po zaplatení reklamovanej autorskej odmeny používateľom);
 - vyzvať nositeľa práv na vrátenie neoprávnene vyplateného honoráru.
2. Spracované podklady spolu s návrhom rozhodnutia v konaní o námietkach predloží príslušný odbor SOZA spolu s prípadnými dodatočnými zisteniami z vlastnej činnosti Dozornej rade SOZA, ktorá na svojom najbližšom riadnom zasadnutí rozhodne o vznesených námietkach, s výnimkou jednoznačných prípadov, o ktorých nemá príslušný odbor SOZA žiadne pochybnosti. Ak ide podľa zistenia príslušného odboru SOZA o jednoznačný prípad, pri ktorom neexistujú žiadne pochybnosti, a zároveň suma honorárov, ktorá sa má vyplatiť nositeľovi práv, svojou výškou nepresahuje 3.000 €, rozhoduje o reklamacii Predstavenstvo, pričom Dozorná rada je na najbližšom zasadnutí oboznámená s rozhodnutím Predstavenstva.
3. Nositeľ práv bude písomne informovaný o výsledku konania o námietkach.

Článok III

1. Pri vznesení námietok väčšieho ako obvyklého rozsahu, ktoré sa preukážu ako neoprávnené, môže Dozorná rada SOZA požadovať od namietajúceho nositeľa práv úhradu nákladov vyvolaných vybavovaním neoprávnených námietok.

2. Ak sa v priebehu vybavovania námietok zistí, že honoráre boli vyplatené vo väčšom rozsahu, než na aký nositeľovi práv vznikol nárok, nositeľ práv je povinný neoprávnene vyplatené honoráre vrátiť bezodkladne SOZA.
3. V rámci hospodárnosti a efektivity kolektívnej správy práv a medzinárodných štandardov SOZA nie je povinná vyplatiť nositeľovi práv honorár na základe námietky voči vyúčtovaniu, ak nevyplatená výška reklamovaného honoráru nepresiahne 10 € na jedno hudobné dielo u jedného používateľa. Ak honoráre za jednotlivé diela nedosahujú tento limit, avšak celkovo nevyplatené honoráre za viac hudobných diel toho istého nositeľa práv použitých jedným používateľom presiahnu 20 €, SOZA honoráre vyplatí. Toto pravidlo sa neaplikuje, ak chyba vo vyúčtovaní vznikla omylom pracovníkov SOZA, keď sa vyplatia honoráre vo výške, v ktorej mali byť vyplatené, keby k chybe nedošlo.

Článok IV

1. Tento postup sa primerane vzťahuje aj na námietky voči vyúčtovaniu honorárov zo zahraničia s prípadnými odchýlkami vyplývajúcimi z jednotlivých medzinárodných zmlúv, resp. z obdobných vnútorných predpisov zahraničných ochranných spoločností a uplatnenia medzinárodných štandardov.

Článok V

1. Súčasťou Reklamačného poriadku je vzor obsahujúci všetky náležitosti podania námietok.

Časť 2

Vybavovanie reklamácií voči zaradeniu diela

Článok I

1. Nositeľ práv má právo na informácie o zaradení svojich hudobných diel, ako aj právo podať námietky voči zaradeniu hudobného diela.
2. Reklamácie voči zaradeniu hudobného diela sa podávajú v zmysle ustanovenia Článku 23, ods. 23.9. a nasl. Stanov SOZA a rozhoduje o nich v prvom stupni na základe ustanovenia Článku 23 Stanov SOZA Zaráďovacia komisia. O námietkach proti zaradeniu hudobného diela v druhom stupni rozhoduje v súlade s ustanoveniami Článku 22 Stanov SOZA Rozhodcovská komisia.

Časť 3

Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho schválenia.
2. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 09.01.2019.

Príloha k Reklamačnému poriadku pre vybavovanie námietok voči vyúčtovaniu autorských odmien

Absencia niektorého z údajov môže spôsobiť neschopnosť SOZA úspešne vybaviť vašu reklamáciu!

Meno a priezvisko/Názov nositeľa práv:.....

Stav:.....
(počas reklamovaného obdobia: člen SOZA alebo nezastupovaný autor)

Údaje o hudobnom diele:

Názov diela*:.....

Ostatní autori diela:.....

Údaje o spôsobe a rozsahu použitia diela:

Druh použitia:.....
(rozhlasové, televízne vysielanie, koncert, verejné vykonanie živým predvedením (VVŽP), výroba zvukových alebo zvukovo-obrazových nosičov a pod.)

Miesto použitia:.....
(koncertu, VVŽP alebo pri použití diela v zahraničí)

Používateľ:.....
(názov rozhlasovej alebo televíznej stanice, usporiadateľa koncertu alebo VVŽP – **vrátane adresy!** –, výrobca zvukového alebo zvukovo-obrazového nosiča, filmu a pod.)

Dátum a čas použitia diela:.....
(deň, mesiac, rok, hodina)

Poznámka: (ostatné spresňujúce údaje špecifické pre daný druh použitia, ktoré môžu pomôcť presne identifikovať použitie diela, ako napríklad: názov relácie, redakcia, typ relácie, externý výrobca/dodávateľ, rozsah použitia/počet opakovaní, denná doba vysielania, spôsob použitia (úryvok, celé dielo, podkres) a pod.)

.....
.....
.....

Ručím za správnosť údajov vyplnených v tomto tlačive a som si vedomý prípadných následkov vyplývajúcich z Reklamačného poriadku.

Dátum:

Podpis nositeľa práv:

* Tento formulár je potrebné vyplniť pre každé jedno dielo samostatne okrem prípadu, keď sú všetky vyplňané údaje rovnaké pre viac diel. Vtedy stačí priložiť zoznam diel.