

Článok 1 Úvodné ustanovenia

1. Smernica upravuje:
 - a) postupy pri vybavovaní sťažností s:
 - nositeľmi práv, alebo
 - organizáciami kolektívnej správy práv,s ktorými SOZA uzavrela dohodu o zastúpení;
 - b) postupy pri riešení sporov s:
 - používateľmi;
 - nositeľom práv; alebo
 - organizáciami kolektívnej správy práv.

Článok 2 Základné pojmy

1. Nositeľom práv sa rozumie:
 - a) autor;
 - b) vydavateľ;
 - c) dedič autorských práv;
 - d) osoba, ktorá vykonáva majetkové práva autora na základe Autorského zákona.
2. Organizáciami kolektívnej správy práv (ďalej len „OKS“) sa rozumejú domáce organizácie kolektívnej správy práv so sídlom v Slovenskej republike podľa Autorského zákona a zahraničné organizácie kolektívnej správy práv.
3. Používateľom sa rozumie:
 - a) osoba, ktorá prejaví záujem o použitie predmetu ochrany;
 - b) osoba, ktorá so SOZA uzavrela kolektívnu licenčnú zmluvu, hromadnú licenčnú zmluvu, rozšírenú hromadnú licenčnú zmluvu alebo zmluvu o náhrade odmeny;
 - c) osoba povinná zaplatiť náhradu odmeny podľa príslušných ustanovení Autorského zákona.
4. Predmetom ochrany sa na účely Smernice rozumie hudobné dielo s textom alebo bez textu.
5. Sťažovateľom sa rozumie:
 - a) nositeľ práv;
 - b) OKS;s ktorými SOZA uzavrela dohodu o zastúpení a ktorý/ktorá podá sťažnosť podľa Smernice.
6. Sťažnosťou sa na účely Smernice rozumie podanie, ktorým:
 - a) sa sťažovateľ, nositeľ práv, domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov vyplývajúcich z Autorského zákona a súčasne z činnosti SOZA podľa

- Autorského zákona, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou SOZA;
- b) sa sťažovateľ, OKS, s ktorou SOZA uzavrela dohodu o zastúpení domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov vyplývajúcich z Autorského zákona a súčasne z dohody o zastúpení, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou SOZA podľa Autorského zákona alebo jej nečinnosťou v rozpore s Autorským zákonom;
 - c) sťažovateľ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti SOZA.
7. Sťažnosťou na účely tejto Smernice nie je podanie, ktoré
- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, že ide o sťažnosť, a ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu vyplývajúceho z Autorského zákona a súčasne z činnosti SOZA sa sťažovateľ domáha;
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti SOZA, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným všeobecne záväzným právnym predpisom¹ alebo právnym predpisom vydaným SOZA².
8. Opakovaná sťažnosť je sťažnosť opakovane podaná tým istým sťažovateľom v tej istej veci.
9. Odloženou sťažnosťou je sťažnosť, na ktorú SOZA vyhotoví záznam a odloží ju do spisového materiálu, ak
- a) ide o anonymnú sťažnosť, ktorá neobsahuje konkrétne údaje nasvedčujúce tomu, že došlo k porušeniu práv, alebo právom chránených záujmov Sťažovateľa, alebo ktorá neobsahuje konkrétne nedostatky vo veci porušenia právnych predpisov;
 - b) ide o opakovanú sťažnosť;
 - c) sťažovateľ neposkytol SOZA v určenom termíne súčinnosť.

Článok 3

Podávanie sťažností, vybavovanie anonymnej a neúplnej sťažnosti

1. Sťažnosť možno podať písomne. Sťažnosť nemožno podať ústne, telefonicky alebo do zápisnice.
2. Sťažnosť sa podáva poštou na adresu sídla SOZA, osobne do podateľne SOZA, alebo na e-mailovú adresu staznost@soza.sk.
3. Po doručení podania vedúci príslušného odboru SOZA, voči ktorému sťažnosť smeruje vyhodnotí, či ide o sťažnosť. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Sťažnosť musí obsahovať najmä
 - a) údaje o osobe, ktorá ju podáva (najmenej v rozsahu: meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu fyzickej osoby alebo názov, sídlo a IČO právnickej osoby);
 - b) predmet sťažnosti;
 - c) čoho sa sťažovateľ domáha;
 - d) musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. Ak nie je zrejmé, kto sťažnosť podáva (neobsahuje meno, priezvisko a adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby) ide o anonymnú sťažnosť, ktorá sa odloží.

¹Napr. zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov

² Napr. Reklamačný poriadok SOZA

5. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré v Sťažnosti nie sú uvedené, vyzve SOZA sťažovateľa na ich doplnenie. Sťažovateľ je povinný poskytnúť SOZA súčinnosť v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti. Ak Sťažovateľ **do 10 dní odo dňa doručenia výzvy** na doplnenie súčinnosť neposkytne, SOZA sťažnosť odloží, o čom Sťažovateľa písomne informuje.

Článok 4 Vybavovanie sťažností

1. Sťažovateľ je za účelom vybavenia sťažnosti povinný poskytnúť doklady, iné písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti, ako aj ďalšiu súčinnosť organizačným zložkám SOZA a zamestnancom SOZA.
2. Ak nemožno predmet sťažnosti prešetriť, SOZA je povinná bez zbytočného odkladu písomne s odôvodnením uvedené oznámiť sťažovateľovi.
3. Ak možno predmet sťažnosti prešetriť, výsledok prešetrenia sťažnosti sa sťažovateľovi oznamuje písomne s odôvodnením. Oznámenie podľa predchádzajúcej vety obsahuje informácie tak, aby nedošlo k porušeniu právnych predpisov Slovenskej republiky a predpisov vydaných SOZA.
4. Ak ide o opakovanú sťažnosť, SOZA sťažnosť odloží, o čom informuje sťažovateľa listom.
5. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti s uvedením dôvodov spôsobu vybavenia sťažnosti. Za vybavenú sa považuje aj anonymná sťažnosť, a to ku dňu kedy došlo k jej spracovaniu.

Článok 5 Riešenie sporov

1. Ak ide o riešenie sporu s nositeľom práv alebo používateľom, je SOZA povinná sa pokúsiť o riešenie tohto sporu dohodou.
2. Ak k dohode podľa ods. 1 tohto článku nedôjde, vyzve SOZA nositeľa práv alebo používateľa, s ktorým vedie spor, na splnenie jeho povinnosti. Ak k splneniu povinnosti nositeľa práv alebo používateľa nedôjde ani na výzvu podľa predchádzajúcej vety, SOZA môže podľa vlastného uváženia vyzvať nositeľa práv alebo používateľa na splnenie aj opakovane. Ak výzva nevedie k splneniu povinnosti nositeľom práv alebo používateľom uplatní svoje právo súdnou cestou alebo inou právnou cestou (napr. v exekučnom konaní).
3. SOZA môže využiť na riešenie sporov s inou OKS, Nositeľom práv alebo Používateľom postupy podľa osobitných predpisov³.

Článok 6 Spoločné ustanovenia

1. Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti s podaním, prešetrovaním a vybavením sťažnosti znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli SOZA pri prešetrovaní a vybavení sťažnosti znáša SOZA.

³ Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov

SOZA
Slovenský ochranný zväz
autorský
pre práva k hudobným
dielam

**SMERNICA SOZA
O POSTUPOCH VYBAVOVANIA
SŽAŽNOSTÍ A RIEŠENÍ SPOROV**
(ďalej len „*Smernica*“)

**Verejne prístupná
informácia**
podľa § 176 zákona č.
185/2015 Z. z. Autorského
zákona
(ďalej len „*Autorský
zákon*“)

2. Trovy, ktoré vznikli stranám sporu v súvislosti s riešením sporov podľa Článku 5 Smernice, znášajú strany podľa ich dohody podľa Článku 5 ods. 1 Smernice alebo sa vysporiadajú podľa osobitných právnych predpisov⁴.

**Článok 7
Záverečné ustanovenia**

1. Táto Smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.01.2016.

⁴ Napr. zákon č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok v znení neskorších právnych predpisov, zákon č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov