

A Magyar Irodalmi Szerzői Jogvédő és Jogkezelő Egyesület (MISZJE) Jogosultak és tagok jogvitával kapcsolatos panaszkezelési szabályzata

Panasztételre jogosultak:

1. A tag, a jogosult – és, ha van ilyen, akkor a képviselt közös jogkezelő – (a továbbiakban együtt: jogosult) jogosultak a jelen Panaszkezelési Szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) foglalt panaszkezelési eljárás keretén belül rendezni a Magyar Irodalmi Szerzői Jogvédő és Jogkezelő Egyesülettel (a továbbiakban: Egyesület) szemben fennálló jogvitájukat.
2. A panaszkezelési eljárás lefolytatása nem zárja ki a jogviták egyéb törvényes úton való rendezését.

A panasz tárgya:

3. Panasz tárgya lehet különösen a jogosultat megillető összeg mértéke, a levonások módja és mértéke és a felosztás módja.

A panasztétel lehetséges módjai:

4. A jogosult köteles az általa vitatott ügygel kapcsolatos kérdését, panaszát és észrevételét az Egyesülettel írásban közölni.
5. Az közlés történhet postai vagy elektronikus úton. A panaszt ügyfélfogadási időn belül is át lehet adni a Magyar Irodalmi Szerzői Jogvédő és Jogkezelő Egyesület munkatársainak.
6. Postai úton a Magyar Irodalmi Szerzői Jogvédő és Jogkezelő Egyesület mindenkori, a honlapon feltüntetett levelezési címére kell megküldeni a panaszt.
7. Elektronikus úton az Egyesület honlapján feltüntetett központi e-mail címre kell elküldeni a panaszt. Ha a panaszt az Egyesület munkatársának vagy vezető tisztségviselőjének címére küldik meg, akkor a munkatárs vagy a vezető tisztségviselő köteles azt haladéktalanul továbbítani a megfelelő címre.
8. Személyesen átadott írásbeli panasz esetén a jogosult köteles kitölteni és aláírni az átadás-átvételi elismervényt. A személyesen átadott panaszban a jogosult köteles megadni azon postai címet vagy e-mail címet, amelyre a választ várja.
9. Amennyiben a jogosult telefonon vagy személyesen szóban a közli az általa vitatott ügygel kapcsolatos kérdést, panaszt és észrevételt, az Egyesület munkatársa köteles felhívni a figyelmet arra, hogy a vitatott ügygel kapcsolatos panaszkezelési mechanizmus írásbeli és köteles tájékoztatni ennek szabályairól. Ha a panaszos kéri, a

személyesen szóban közölt panaszát az Egyesület munkatársai segítséget nyújtanak az írásba foglaláshoz.

A panasz kezelése

10. Az Egyesület postai úton érkezett panaszra postai úton, e-mailben küldött panaszra e-mailben köteles válaszolni. Ha a jogosult kéri, a postai út helyett az Egyesület e-mailben is választ adhat. A jogosult ilyen kérelmében köteles megadni azt az e-mail címet, amelyre a választ várja.
11. Az Egyesület a levél kézhezvételétől illetve az e-mail megérkezésétől számított két héten belül köteles írásban, vagy a 9. pont szerinti kérelem esetén e-mailben válaszolni a panaszra.
12. A két hetes határidőbe nem számít bele az az idő, amely alatt az iroda zárva tart. A zárva tartásról a honlapon értesítést kell közzétenni.
13. Amennyiben a panasz kezeléséhez az indokolhatóan szükséges, a két hetes határidőt az Egyesület egyszer meghosszabbíthatja még két héttel. Erről az első két hét letelte előtt írásban, vagy a 9. pont szerinti kérelem esetén e-mailben értesíti a panasztevőt.
14. A panaszra adott válasznak tartalmaznia kell a teljes körű kivizsgálás eredményét és a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket. A panaszt elutasító válasznak indoklást kell tartalmaznia.

Panasz a válaszadással kapcsolatban

15. A tagok, a jogosultak – és, ha van ilyen, akkor képviselt közös jogkezelők – jogosultak a válasszal kapcsolatos kérdéseiket, panaszait és észrevételeiket az Egyesülettel a kézhezvételtől, illetve az e-mail megérkezésétől számított két héten belül postai vagy elektronikus úton közölni.

A panasz kivizsgálására jogosultak

16. A panasz kivizsgálására, a panasz jellegétől függően, az Egyesület feladatkörrel rendelkező munkavállalója illetve vezető tisztségviselői jogosultak és kötelesek. A panasszal kapcsolatban érintett személy nem jogosult a panasz kivizsgálására.

A panasz nyilvántartása és iktatása

17. Az Egyesület a panaszokról és az azok rendezését szolgáló intézkedésekről, megoldásokról nyilvántartást vezet.

18. A nyilvántartás tartalmazza a panasztevő adatait, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz tárgyát, a panasz leírását és okát, a panaszos igényét, a válasz időpontját, a panasz rendezésére illetve megoldására vonatkozó intézkedéseket vagy az elutasítást és annak indokát.

19. A panaszok során keletkezett iratokat a Magyar Irodalmi Szerzői Jogvédő és Jogkezelő Egyesület öt éven át megőrzi.

A szabályzat hatálybalépése

20. A Szabályzat 2016. augusztus 27-én lép hatályba.

Budapest, 2016. augusztus 26.

Mészáros Sándor

a MISZJE elnöke