

Postupy vybavovania sťažností a riešenia sporov organizácie kolektívnej správy práv SLOVGRAM, nezávislej spoločnosti výkonných umelcov a výrobcov zvukových a zvukovo-obrazových záznamov

SLOVGRAM, nezávislá spoločnosť výkonných umelcov a výrobcov zvukových a zvukovo-obrazových záznamov (ďalej len ako „SLOVGRAM“) podľa § 176 zákona č. 185/2015 Autorský zákon (ďalej len „AZ“) schvaľuje tieto postupy vybavovania sťažností a riešenia sporov, ktoré zverejní na webovej stránke SLOVGRAM-u (ďalej len ako „Postupy“):

Článok 1 Základné ustanovenia

1.1 Tieto Postupy upravujú:

- a) postupy a zásady SLOVGRAM-u pri vybavovaní sťažností podaných nositeľmi práv alebo organizáciou kolektívnej správy, s ktorou SLOVGRAM uzavrel dohodu o zastúpení (ďalej len ako „sťažovateľ“) a
- b) postupy riešenia sporov SLOVGRAM-u s inou organizáciou kolektívnej správy, nositeľom práv alebo používateľom.

1.2 Pojmy použité v týchto Postupoch majú rovnaký význam ako je ustanovené v AZ, pokiaľ nie je pre účely týchto Postupov článku 2 vyšpecifikované inak.

Článok 2 Základné pojmy

- 2.1 Nositeľ práv je výkonný umelec, výrobca zvukového záznamu, výrobca audiovizuálneho záznamu, dedič alebo osoba, ktorá vykonáva majetkové práva výkonného umelca, výrobcu zvukového záznamu alebo výrobcu audiovizuálneho záznamu na základe AZ, ak to z ich povahy vyplýva.
- 2.2 Používateľ je osoba, ktorá prejaví záujem o použitie predmetu ochrany, osoba, ktorá je oprávnená na použitie predmetu ochrany bez povinnosti získať súhlas na použitie predmetu ochrany, alebo osoba povinná zaplatiť náhradu odmeny podľa ustanovení AZ.
- 2.3 Predmetom ochrany je umelecký výkon, zvukový záznam a hudobný audiovizuálny záznam.
- 2.4 Sťažnosť je písomné podanie nositeľa práv alebo organizácie kolektívnej správy, s ktorou má SLOVGRAM uzavretú dohodu o zastúpení, ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv a právnych záujmov vyplývajúcich z AZ a z prípadnej dohody o zastúpení, ktoré boli porušené alebo ohrozené činnosťou alebo nečinnosťou spoločnosti SLOVGRAM pri výkone kolektívnej správy práv,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti spoločnosti SLOVGRAM.

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré poukazuje na nedostatky, ktorých vybavenie je upravené iným právnym predpisom, samostatným interným predpisom spoločnosti SLOVGRAM, alebo patrí do kompetencie orgánov činných v trestnom konaní alebo súdu.

Článok 3 Podávanie a prijímanie sťažností

- 3.1 Sťažnosť možno podať písomne doporučeným listom alebo osobne na adrese spoločnosti SLOVGRAM alebo elektronickou poštou zaslanou na adresu pravne@slovgram.sk. Sťažnosť nie je možné podať ústne, do zápisnice alebo telefonicky.



S L O V G R A M

NEZÁVISLÁ SPOLOČNOSŤ VÝKONNÝCH UMELCOV A VÝROBCOV
ZVUKOVÝCH A ZVUKOVO-OBRAZOVÝCH ZÁZNAMOV

- 3.2 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná a musí obsahovať najmä tieto náležitosti:
- údaje o fyzickej alebo právnickej osobe, ktorá ju podáva (meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu alebo názov, sídlo a IČO),
 - predmet sťažnosti,
 - jednoznačne vyjadrené ochrany akého práva alebo právom chráneného záujmu upraveného AZ alebo prípadnou dohodou o zastúpení sa sťažovateľ domáha,
 - opis rozhodujúcich skutočností,
 - čoho sa sťažovateľ domáha,
 - musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 3.3 Ak nie je možné identifikovať, kto sťažnosť podáva, sťažnosť je anonymná a odloží sa.
- 3.4 Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti alebo je nezrozumiteľná, ale je zrejmé, kto ju podáva, vyzve SLOVGRAM sťažovateľa na doplnenie sťažnosti. Ak sťažovateľ do 15 dní od doručenia výzvy na doplnenie sťažnosti, sťažnosť dostatočným spôsobom nedoplní, sťažnosť sa odloží. SLOVGRAM sťažovateľa o odložení jeho sťažnosti upovedomí písomne poštou alebo emailom do 15 dní od odloženia sťažnosti.
- 3.5 Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, poverený zamestnanec zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý.

Článok 4

Evidencia a vybavovanie sťažností

- 4.1 Centrálnu evidenciu prijatých sťažností vedie poverený zamestnanec, oddelene od evidencie ostatných písomností.
- 4.2 Sťažovateľ je povinný poskytnúť SLOVGRAMu všetky písomnosti a informácie nevyhnutné na rýchle a efektívne vybavenie sťažnosti pri podaní sťažnosti, ako aj poskytnúť súčinnosť v prípade nutnosti doplnenia na objasnenie tvrdení uvedených v sťažnosti.
- 4.3 Ak SLOVGRAM nie je oprávnený predmet sťažnosti preveriť, alebo ide o opakovanú sťažnosť v totožnej veci, ktorá už bola vybavená, SLOVGRAM bezodkladne informuje sťažovateľa o daných skutočnostiach s uvedením stručného odôvodnenia odloženia sťažnosti.
- 4.4 Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti s uvedením dôvodov spôsobu vybavenia sťažnosti.

Článok 5

Lehota na vybavenie sťažnosti

- 5.1 Poverený zamestnanec požiada vecne príslušný organizačný útvar SLOVGRAMu v lehote do 15 dní o stanovisko k sťažnosti.
- 5.2 Poverený zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť v lehote do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže poverený zamestnanec predĺžiť lehotu pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. O tejto skutočnosti informuje sťažovateľa písomnou formou.

Článok 6

Prešetrovanie sťažnosti

- 6.1 Sťažností prešetrujú vecne príslušné organizačné útvary SLOVGRAMu.
- 6.2 O prešetroaní sťažnosti vyhotoví zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetruje stručnú zápisnicu, ktorú predloží poverenému zamestnancovi, ktorý sťažnosť vybavuje.
- 6.3 V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti je povinnosťou vedúceho vecne príslušného organizačného útvaru SLOVGRAMu:



S L O V G R A M

NEZÁVISLÁ SPOLOČNOSŤ VÝKONNÝCH UMELCOV A VÝROBCOV
ZVUKOVÝCH A ZVUKOVO-OBRAZOVÝCH ZÁZNAMOV

- a) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
- b) prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku,
- c) predložiť prijaté opatrenia poverenému zamestnancovi,
- d) predložiť správu o splnení opatrení.

Článok 7 Kontrola vybavovania sťažností

Internú kontrolu vybavovania sťažností vykonáva riaditeľ spoločnosti SLOVGRAM.

Článok 8 Riešenie sporov

- 8.1 Ak ide o riešenie sporu s nositeľom práv alebo používateľom, SLOVGRAM je povinný vždy sa pokúsiť o riešenie tohto sporu predovšetkým dohodou.
- 8.2 Ak k dohode podľa článku 8.1 nedôjde:
 - a) v prípade peňažných pohľadávok, SLOVGRAM vyzve používateľa na plnenie a v prípade nesplnenia povinnosti zo strany používateľa, pristúpi k vymáhaniu pohľadávky súdnou cestou;
 - b) v ostatných sporoch bude SLOVGRAM postupovať v zmysle platných právnych predpisov.
- 8.2 SLOVGRAM môže využiť na riešenie sporov s inou organizáciou kolektívnej správy, nositeľom práv alebo používateľom postupy podľa osobitných predpisov.¹

Článok 9 Spoločné ustanovenia

- 9.1 Sťažnosti nositeľov práv alebo prípadné spory týkajúce sa ročného vyúčtovania odmien a náhrad odmien sú upravené samostatným interným predpisom SLOVGRAMU s názvom Reklamačný poriadok.
- 9.2 Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi v súvislosti so sťažnosťou znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli SLOVGRAM-u v súvislosti so sťažnosťou znáša SLOVGRAM.
- 9.2 Trovy, ktoré stranám sporu podľa článku 8 Postupov znášajú strany podľa dohody alebo sa vysporiadajú v súlade s osobitnými právnymi predpismi, ak tieto uvedené upravujú.

Článok 10 Záverečné ustanovenia

Tieto Postupy nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2016.

¹ Zákon č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov.
Zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.