

**A MAGYAR
HANGFELVÉTEL-KIADÓK
SZÖVETSÉGE KÖZÖS JOGKEZELŐ
EGYESÜLET
(MAHASZ)**

ÜGYFÉLKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tartalom

Preambulum	3
I. Fogalmak	3
<i>I/1. Kérelem</i>	3
<i>I/2. Ügyfél</i>	3
II. Alapelvek	3
III. A kérelem lehetséges formája	4
IV. A kérelem kivizsgálása	4
<i>IV.1. Általános eljárási szabályok</i>	4
<i>IV. 2. Válaszadás</i>	4
V. Adatkezelés	5
VI. Jogorvoslat	5
VII. A szabályzat hatályba lépése	5

ÜGYFÉLKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Preambulum

A MAHASZ az ügyfelekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges információk biztosítása, igényeik mind teljesebb kielégítése, az ügyfelek kérelmeinek egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a kérelem kezelés módjáról szóló alábbi szabályzatát:

I. Fogalmak

1. Kérelem:

Az ügyfélnek a

- a díjszabással, jogdíjfizetéssel, kapcsolatban felmerülő minden olyan kérelme, amely nem minősül a MAHASZ Panaszkezelési szabályzatában foglalt panasznak;
- a MAHASZ szervezetével kötött egyéb polgári jogi szerződéssel kapcsolatos kérelme;
- Minden olyan, az ügyfél által a MAHASZ-hoz benyújtott kérelem, amely
 - a) általános tájékoztatás, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul,
 - b) vagy az ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény.

2. Ügyfél:

- a felhasználó
- MAHASZ tagjai, mint jogosultak
- a MAHASZ által képviselt más jogosultak és azon közös jogkezelő szervezetek, amelyek nevében a MAHASZ képviseleti szerződés alapján jogokat kezel.
- a MAHASZ szervezetével egyéb polgári jogi jogviszonyban álló természetes és jogi személy.

II. Alapelvek

1. Kérelmet benyújtani elektronikus levélben, vagy postai úton a MAHASZ székhelyére címzett ajánlott, vagy egyéb postaküldemények feladójegyzékében könyvelt levélpostai küldeményben. lehet.
2. A kérelem megválaszolása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
3. A MAHASZ teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfél kérelmét, és gondoskodik a kérelemben megjelölt valamennyi kérdés/probléma/kifogás kivizsgálásáról.
4. A kérelem kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
5. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon Ügyfél által tett ismételt kérelem, továbbá a nyilvánvalóan alaptalan, valamint a névtelen kérelem vizsgálata mellőzhető.

III. A kérelem lehetséges formája

1. A kérelmek fogadására elektronikus levél esetén az info@mahasz.hu e-mail cím szolgál.

2. A MAHASZ lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az elektronikus levélben megküldött írásbeli kérelem benyújtásához a jelen szabályzat mellékletét képező **formanyomtatványt** (1. számú melléklet) alkalmazhasson és a kitöltött nyomtatványt küldje meg elektronikus levélben csatolmányként. A MAHASZ az ettől eltérő formában, de elektronikus levélben benyújtott kérelmet is befogadja.

3. Az Ügyfél eljárhat **meghatalmazott** útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és azt csatolni kell az elektronikus levél mellékleteként. A kérelem meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a MAHASZ megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amely ha nem felel meg az előírásnak, úgy köteles elektronikus válaszelevélben hiánypótlásra felszólítani az Ügyfelet az előírásnak megfelelő meghatalmazás benyújtására, mely meghatalmazás benyújtásáig a MAHASZ nem köteles a kérelem érdemi kivizsgálására. Ilyen esetben az eljárási határidők csak az előírásnak megfelelő meghatalmazás benyújtásától számítandók.

IV. A kérelem kivizsgálása

IV.1. Általános eljárási szabályok

1. A kérelem beérkezését követő 15 napon belül a MAHASZ megvizsgálja, hogy a kérelem tartalmazza-e az V. pontban foglalt adatokat, és ha nem felel meg az előírásnak, úgy köteles elektronikus válaszelevélben – illetve, ha jogosult e-mail címet nem adott meg a kapcsolattartásra, úgy postai úton - hiánypótlásra felszólítani az Ügyfelet az előírásnak megfelelő adatok, okiratok benyújtására, mely adatok, okiratok benyújtásáig a MAHASZ nem köteles a kérelem érdemi kivizsgálására. Ilyen esetben az eljárási határidők csak az előírásnak megfelelő adatok, okiratok benyújtásától számítandók.

IV.2. Válaszadás

1. A MAHASZ a kérelemre adott válaszát – a III.3., a IV.1.1. és IV.2./2. pontban foglalt eset kivételével – a kérelem beérkezését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

2. A MAHASZ a IV.2.1. pontban előírt 30 napos válaszadási határidőt jogosult egy alkalommal 15 napos határidővel meghosszabbítani - különösen, de nem kizárólagosan a kérelem gazdasági súlyára, vagy a soron következő felosztási határidők betartásához szükséges adminisztratív feladatok elvégzésére, illetve a panasszal nem érintett jogosultak érdekeire is figyelemmel -, köteles azonban a határidő meghosszabbításáról az Ügyfelet elektronikus levélben értesíteni.

2. A MAHASZ a válaszában tájékoztatást ad a kérelem teljes körű kivizsgálásának eredményéről, a kérelem rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésről, illetve a kérelem elutasítása esetén az elutasítás indokáról.

3. A MAHASZ a kérelem kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a kérelem tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó jogszabályi hivatkozásokat, a megfelelő szabályzat pontos szövegét és szükség esetén hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, továbbá valamennyi, az Ügyféllel létesített jogviszony fennállása alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

4. A MAHASZ a válaszát elektronikus levélben - illetve, ha jogosult e-mail címet nem adott meg a kapcsolattartásra, úgy postai úton - küldi meg az Ügyfél részére. A postai úton való tájékoztatás oly módon

történik, amely alkalmas annak igazolására, hogy a MAHASZ a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

V. Adatkezelés

A Mahasz a kérelem kezelése során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- a) neve,
- b) állandó lakcíme, székhelye, vagy levelezési címe,
- c) e-mail címe
- d) telefonszáma,
- e) kérelem leírása, oka,
- f) Ügyfél igénye,
- g) a kérelem alátámasztásához szükséges az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a MAHASZ-nak nem állnak rendelkezésére,
- h) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- i) a kérelem kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A MAHASZ a kérelmet benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

VII. Jogorvoslat

A MAHASZ-nak a kérelem kezelési eljárás keretében adott válaszával szemben további jogorvoslati kérelemnek nincs helye. Az Ügyfél a kérelem kezelési eljárás során adott válasz, vagy az eljárással kapcsolatos egyéb kifogás tárgyában jogorvoslati eljárás céljából közvetlenül az illetékes bírósághoz fordulhat.

VII. A szabályzat hatályba lépése

A jelen szabályzat **2019.12.11.** napjától hatályos.

Budapest, 2019.12.11.

Szűts László
elnök
Magyar Hangfelvétel-kiadók Szövetsége
Közös Jogkezelő Egyesület

