

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

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tartalom

Preambulum	3
I. Fogalmak	3
<i>1. Panasz</i>	3
<i>2. Jogosult</i>	3
II. Alapelvek	3
III. A panasztétel lehetséges formája	4
IV. A panasz kivizsgálása	4
<i>IV.1. Általános eljárási szabályok</i>	4
<i>IV. 2. Válaszadás</i>	4
V. Adatkezelés	5
VI. A panasz nyilvántartása	5
VII. Jogorvoslat	5
VIII. A szabályzat hatályba lépése	5

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a MAHASZ Jogosultjai részére

Preambulum

A MAHASZ a szerzői jogok és a szerzői joghoz kapcsolódó jogok közös kezeléséről szóló 2016. évi XCIII. törvény (továbbiakban: Kjkt.) 47. § (2) bekezdése alapján az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg

I. Fogalmak

1. Panasz:

A Jogosultnak a

- a jogkezelési megbízásokkal,
- a megbízások felmondásával
- a Kjkt.18. § szerinti tiltakozással,
- a tagsági szabályzattal,
- a jogosultakat megillető összegek beszédésével,
- a levonásokkal, vagy
- az összegek felosztásával

kapcsolatban felmerülő panasza.

Nem minősül panasznak:

Minden olyan, a Jogosult által a MAHASZ-hoz benyújtott kérelem, amely

- általános tájékoztatás, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul,
- vagy a Jogosult adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény.

2. Jogosult:

- a MAHASZ tagjai
- a MAHASZ által képviselt más jogosultak és azon közös jogkezelő szervezetek, amelyek nevében a MAHASZ képviseleti szerződés alapján jogokat kezel.

II. Alapelvek

1. Panaszt tenni elektronikus levélben, vagy postai úton a MAHASZ székhelyére címzett ajánlott, vagy egyéb postaküldemények feladójegyzékében könyvelt levélpostai küldeményben, vagy személyesen lehet a MAHASZ székhelyén.

2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

3. A MAHASZ teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a Jogosult panaszát, gondoskodik a panaszban megjelölt valamennyi probléma/kifogás kivizsgálásáról.

4. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon jogosult által tett ismételt panasz, a nyilvánvalóan alaptalan, továbbá a névtelen panasz vizsgálata mellőzhető.

III. A panasztétel lehetséges formája

1. A panaszok fogadására elektronikus levél esetén a jogdij@mahasz.hu e-mail cím szolgál.
2. A MAHASZ lehetővé teszi, hogy a Jogosult a panasz benyújtásához a jelen szabályzat mellékletét képező **formanyomtatványt** (1. számú melléklet) alkalmazhasson és a kitöltött nyomtatványt küldje meg elektronikus levélben csatolmányként, vagy postai úton, vagy személyesen. A MAHASZ az ettől eltérő formában, de elektronikus levélben benyújtott panaszt is befogadja.
3. A Jogosult eljárhat **meghatalmazott** útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és azt csatolni kell mellékleteként. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a MAHASZ megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amely ha nem felel meg az előírásnak, úgy köteles elektronikus válaszlevélben – illetve, ha jogosult e-mail címet nem adott meg a kapcsolattartásra úgy postai úton hiánypótlásra felszólítani a jogosultat az előírásnak megfelelő meghatalmazás benyújtására, mely meghatalmazást benyújtásáig a MAHASZ nem köteles a panasz érdemi kivizsgálására. Ilyen esetben az eljárási határidők csak az előírásnak megfelelő meghatalmazás benyújtásától számítandók.

IV. A panasz kivizsgálása

IV.1. Általános eljárási szabályok

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

IV.2. Válaszadás

1. A MAHASZ igazgatója a panaszra adott válaszát – a III.3., a IV.1.2. és IV.2./2. pontban foglalt eset kivételével – a panasz beérkezését követő 30 napon belül megküldi a Jogosultnak. Amennyiben a postai küldemény nem érkezik a MAHASZ részére úgy az ügyintézési határidő nem kezdődik el, ez esetben a panaszlevél ismételt benyújtása mellett a jogosult köteles leigazolni a MAHASZ felé a postai küldemény feladását az ajánlott szelvény, vagy a könyvelt postai feladójegyzék bemutatásával, az ügyintézési határidő ezen igazolás benyújtásától számítandó.
2. A MAHASZ Igazgatója a IV.2.1. pontban előírt 30 napos válaszadási határidőt jogosult egy alkalommal 15 napos határidővel meghosszabbítani - különösen, de nem kizárólagosan a panasz 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 a Jogosultat elektronikus levélben értesíteni.
3. A MAHASZ a válaszában tájékoztatást ad a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményéről, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésről, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokáról.

A MAHASZ a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó jogszabályi

hivatkozásokat, a megfelelő szabályzat pontos szövegét és szükség esetén hivatkozik a Jogosultnak küldött elszámolásokra, továbbá valamennyi, a jogosulti viszony fennállása alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

4. A MAHASZ a választ elektronikus levélben és postai úton - illetve, ha jogosult e-mail címet nem adott meg a kapcsolattartásra úgy kizárólag postai úton - küldi meg a Jogosult 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 panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a Jogosulttól:

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

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

VI. A panasz nyilvántartása

1. A MAHASZ a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus adatbázist tart fenn.

Az adatbázis tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

2. A MAHASZ a panaszt és az arra adott választ három évig elektronikus formában megőrzi.

VII. Jogorvoslat

A MAHASZ igazgatójának a panaszkezelési eljárás keretében adott válaszával szemben további jogorvoslati kérelemnek nincs helye. A Jogosult a panaszkezelési eljárás során adott válasz, vagy a panaszkezelési eljárással kapcsolatos egyéb kifogás tárgyában jogorvoslati eljárás céljából közvetlenül a Fővárosi Törvényszékhez, valamint a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatalához fordulhat.

VIII. A szabályzat hatályba lépése

A jelen szabályzat **2018.02.21** napjától hatályos.

Budapest, 2018.02.21.

Szűts László
igazgató
Magyar Hangfelvétel-kiadók Szövetsége

1. számú melléklet

PANASZBEJELENTŐ LAP

ADATOK

Ügyfél adatai

Név:

Lakcím/székhely/levelezési cím:

e-mail cím:

Telefonszám:

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)

Panasz oka:

- a jogkezelési megbízás,
- megbízás felmondása
- Kjkt.18. § szerinti tiltakozás,
- a tagsági szabályzat,
- a jogosultakat megillető összegek beszedése, a levonások és az összegek felosztása

Egyéb típusú panasz megnevezése:

Panasz részletes leírása:

Panaszos igénye:

A panasz leírása megfelelő.

Helység / Dátum:

.....
panaszos neve és aláírása: