



Postup vybavovania sťažností a riešenia sporov ZAFA

1. Tieto pravidlá upravujú postup vybavovania sťažnosti na činnosť ZAFA pri výkone kolektívnej správy podanej nositeľom práv alebo organizáciou kolektívnej správy práv, s ktorou ZAFA uzavrela dohodu o zastúpení (ďalej len sťažovateľ).
2. Sťažnosťou je reklamácia vyúčtovania odmeny, priradenia bodovej hodnoty audiovizuálneho diela alebo iná námietka k činnosti ZAFA namietajúca porušenie práv sťažovateľa, ktorá nie je len všeobecným dopytom alebo vyjadrením názoru alebo podnetu k činnosti ZAFA.
3. Sťažnosti sa doručujú písomne do sídla ZAFA alebo elektronicky na e-mailovú adresu info@zafa.sk.
4. Aparát ZAFA postúpi sťažnosť bez zbytočného odkladu kontrolnej komisii (spravidla jej predsedovi), ktorá o nej na svojom najbližšom zasadnutí rozhodne. V prípade podania, ktoré nie je sťažnosťou podľa týchto pravidiel, alebo je opakovaním predošlej sťažnosti, aparát ZAFA podanie odloží, a to aj bez informovania sťažovateľa.
5. Kontrolná komisia sťažnosť odloží, ak z nej nie je zrejmé, kto sa sťažuje a porušenie akého svojho práva namieta, prípadne vyzve sťažovateľa na doplnenie sťažnosti, ktorá je neurčitá alebo neúplná a poskytne na jej doplnenie lehotu, po uplynutí ktorej ju znovu prerokuje a v prípade jej márneho uplynutia vec odloží. Ak pristúpi k jej vecnému prerokovaniu, vynesie hlasovaním nález o tom, či došlo k zásahu do práv sťažovateľa alebo nie, a navrhne aparátu ZAFA ďalší postup vo veci. Hlasovaním určí člena, ktorý nález písomne vyhotoví a odôvodní. Ak vec možno vybaviť v prípade pochybenia vo vyúčtovaní opraveným vyúčtovaním a doplatením odmeny, postačí zaslať sťažovateľovi opravené vyúčtovanie.
6. Kontrolná komisia môže pri vybavovaní sťažnosti požadovať po aparáte ZAFA alebo ostatných orgánoch ZAFA súčinnosť, vyjadrenie a podklady. Ak vo veci nemožno rozhodnúť na najbližšom zasadnutí, uvedie to v zápisnici a rozhodne na ďalšom zasadnutí.
7. ZAFA je povinná písomne informovať sťažovateľa o vybavení jeho sťažnosti s uvedením dôvodov spôsobu vybavenia sťažnosti. V prípade hromadnej sťažnosti postačí informovať ktoréhokoľvek zo sťažovateľov.
8. ZAFA je povinná uprednostňovať alternatívne mimosúdne riešenie sporov, najmä v rozhodcovskom konaní a mediáciou. Pred uplatnením nárokov voči nositeľovi práv alebo organizácii kolektívnej správy práv, s ktorou uzavrela dohodu o zastúpení, v rozhodcovskom alebo súdnom konaní je povinná iniciovať mediáciu.