

Előadóművészi Jogvédő Iroda Egyesület

Ügykezelési és panaszkezelési szabályzat

Az Előadóművészi Jogvédő Iroda Egyesület (a továbbiakban: „EJI” vagy „Egyesület”) Elnöksége – figyelemmel a szerzői jogok és a szerzői joghoz kapcsolódó jogok közös kezeléséről szóló 2016. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: „Kjkt.”) 47.§ rendelkezéseire – a tagjai, az EJI által képviselt előadóművészek és örökösök, illetve az EJI-vel kölcsönös képviselési szerződést kötött közös jogkezelő szervezetek által (a továbbiakban együttesen: „Jogosultak”) előterjesztett ügyek és panaszok hatékony és gyors kezelése céljából az alábbiak szerint határozza meg az EJI ügykezelési és panaszkezelési szabályzatát (a továbbiakban: „Szabályzat”).

1. A Szabályzat célja és hatálya

- 1.1. A Szabályzat célja, hogy a Jogosultak egyszerűen és gyorsan, az igényeiknek leginkább megfelelő módon fordulhassanak ügyeikkel és panaszaikkal az Egyesülethez.
- 1.2. A jelen Szabályzat kiterjed különösen:
 - a) a jogkezelési megbízással,
 - b) a jogkezelési megbízás felmondásával,
 - c) a közös jogkezelés elleni, a Kjkt. 18. §-ban szabályozott előzetes tiltakozással,
 - d) a tagsági szabályzattal,
 - e) a jogdíjak beszedésével, a levonásokkal és a jogdíjak felosztásával kapcsolatos minden olyan ügyre, amelyben
 - i) a Jogosult vagy más az EJI tevékenységével kapcsolatos tájékoztatást kér, illetve amikor a megkeresés az EJI által kezelt valamely jogosulti, felosztási, vagy a végzett felhasználásra vonatkozó adat ellenőrzésére irányul (ügykezelési szakasz);
 - ii) a Jogosult az EJI ügykezelésével nem ért egyet, illetve álláspontja szerint az EJI nem a működésére vonatkozó hatályos szabályok (jogszabályok, valamint az EJI belső szabályai) szerint járt el és ezzel közvetlenül vagy közvetve megsértette a Jogosult érdekét (panaszkezelési szakasz).
- 1.3. Kétség esetén a Jogosult megkeresésére a panaszkezelés rendelkezéseit kell alkalmazni.
- 1.4. A jelen Szabályzatban meghatározott panasz eljárás nem alkalmazható azokban a kérdésekben, amelyek tekintetében az Alapszabály szerint az Egyesület küldöttgyűlése vagy elnöksége rendelkezik hatáskörrel, vagy amelyre az Egyesület Alapszabálya, illetve Felosztási Szabályzata kifejezetten eltérő eljárási szabályok alkalmazását írja elő.

2. Az ügykezelés és a panaszkezelési eljárás alapelvei

2.1. Az eljárás gyorsasága

Az előterjesztett ügyet vagy panaszt az EJI, annak gazdasági súlyára, továbbá a soron következő felosztási határidők betartásához szükséges adminisztratív lépésekre, feladatokra is tekintettel, az ügyben vagy panasszal nem érintett jogosultak érdekeire is figyelemmel, gyorsan vizsgálja ki.

2.2. Együttműködési kötelezettség

Az ügyek és panaszok kezelése során az EJI és a Jogosult az adott helyzetben tőle általában elvárható, együttműködő magatartást tanúsít, megadja a másik félnek az eljárás lefolytatásához szükséges tájékoztatást.

2.3. Diszkrimináció tilalma

Az EJI az ügyek és a panaszok kezelése során a Jogosultak között nem tehet különbséget aszerint, hogy a Jogosult előadóművészi jogait milyen jogviszony alapján képviseli.

2.4. Ingyenesség

Az ügykezelési és panaszkezelési eljárás a Jogosult számára ingyenes.

3. Az ügykezelés szabályai

3.1. Az ügy írásbeli bejelentése

A Jogosult az ügyét elsősorban írásban jelentheti be az EJI-nek. Az ügy elektronikus úton is benyújtható az info@eji.hu e-mail címre – a Jogosult által korábban regisztrált elektronikus levelezési címéről küldött – elektronikus levél útján.

3.1.1. A bejelentésben meg kell jelölni

- a) az érintett Jogosult azonosításához szükséges adatokat (név, születési idő, lakhely, illetve székhely),
- b) annak megjelölését, hogy a Jogosult milyen módon kíván kapcsolatot tartani az EJI-vel a ügykezelési eljárás alatt, kiegészítve a kapcsolattartáshoz szükséges adatokkal (például levelezési cím, e-mail cím, telefonszám),
- c) az ügy részletes leírását és annak egyértelmű megjelölését, hogy a Jogosult milyen intézkedés meghozatalát várja az EJI-től,
- d) az ügyben érintett előadóművészi teljesítmény azonosítására szolgáló adatokat.

3.1.2. A bejelentéshez csatolni kell az ügyben kért intézkedést alátámasztó okirat másolatát, kivéve, ha az az EJI rendelkezésére áll, amely esetben e körülményre a megkeresésben hivatkozni kell.

3.1.3. Az EJI az írásbeli bejelentést a 3.1.1 - 3.1.2 pontok szerinti tartalmi követelmények megléte szempontjából formailag ellenőrzi. Amennyiben valamely szükséges adat nem került benyújtásra, az EJI a Jogosultat a beadvány beérkezésétől számított három munkanapon belül felkéri a hiány pótlására. A hiánypótlással érintett valamennyi dokumentum megérkezésének napjáig az EJI az eljárást felfüggeszti, a hiánypótlás ideje az eljárási határidőbe nem számít bele.

3.2. Az ügy szóbeli bejelentése

A Jogosult az ügyét szóban is bejelentheti EJI-nek. Ha az ügy elintézése előreláthatóan egy munkanapnál hosszabb időt vesz igénybe vagy olyan adatok feldolgozását igényli, amelyek nem állnak az EJI rendelkezésére, az EJI felkéri a Jogosultat az ügy írásos bejelentésére.

3.3. A bejelentett ügyek nyilvántartása

Az EJI a bejelentett ügyekről nyilvántartást vezet. Nem kell nyilvántartásba venni azokat az ügyeket, amelyeket a munkaszervezet legkésőbb a bejelentést követő munkanap végéig megoldott.

3.4. Az ügyintézési határidő

3.4.1. Az általános ügyintézési határidő 30 nap, több jogosultat, nagymennyiségű adat feldolgozását, vagy informatikai fejlesztést igénylő ügyekben 60 nap. Kivételesen összetett ügyben az EJI – az Elnökség tájékoztatása mellett – legfeljebb 90 napos ügyintézési határidőt is megállapíthat. Az ügyintézési határidőt ezen belül az EJI az ügy valamennyi körülményére, így különösen az érintett Jogosultak, illetve rögzített előadások számára, valamint az ügy megoldásához szükséges informatikai megoldásokra figyelemmel állapítja meg. A határidő megállapítása során figyelemmel kell lenni a közös jogkezeléssel érintett más jogosultak jogos érdekeire is.

3.4.2. Ha az ügy elintézéséhez a Jogosult ismételt megkeresése vagy harmadik személy, így különösen hatóság vagy jogkezelő szervezet megkeresése szükséges, az ügyintézési határidő a megkeresés eredményes lezárásáig szünetel.

3.5. Az ügy lezárása érdemi intézkedés nélkül

3.5.1. Ha a 3.1.3. pont szerinti hiánypótlás vagy a 3.4.2. pont szerinti megkeresés során a Jogosult 30 nap elteltét követően sem bocsátja az EJI rendelkezésére az ügy elintézéséhez nélkülözhetetlen információt, illetve teszi meg az ügy elintézéséhez nélkülözhetetlen intézkedést, a Jogosultat 15 napos póthatáridő tűzésével fel kell hívni a hiányzó információ vagy intézkedés pótlására. A póthatáridő eredménytelen elteltét követően az EJI az ügyet érdemi intézkedés nélkül lezárja. Erre a tényre a Jogosult figyelmét a póthatáridő tűzésével egyidejűleg fel kell hívni.

3.5.2. Amennyiben a Jogosult a hiányzó információt vagy intézkedést a póthatáridő elteltét követően pótolja, az ügyet újraindultnak kell tekinteni, amellyel egyidejűleg az ügyintézési határidők is újraindulnak.

3.6. Az ügy lezárása érdemi intézkedéssel vagy a kért felvilágosítás megadásával

Az EJI az ügyben hozott érdemi intézkedéséről megfelelően tájékoztatja a Jogosultat, illetve megadja számára az ügyben kért felvilágosítást.

3.7. Jogorvoslat

Ha a Jogosult az ügy elintézésének módjával vagy eredményével nem ért egyet, az arról való tudomásszerzést követően panasszal élhet. Ebben az esetben a további eljárásra a panaszkezelés szabályait kell alkalmazni.

4. A panaszkezelés szabályai

4.1. Panasz benyújtása

4.1.1. A Jogosult panaszát írásban jelentheti be az EJI-nek. A panasz elektronikus úton is benyújtható az info@eji.hu e-mail címre – a Jogosult által korábban regisztrált elektronikus levelezési címéről küldött – elektronikus levél útján. Szabályosan előterjesztettnek kell tekinteni a Jogosult által szóban előadott panaszt is, ha azt az EJI írásba foglalja és a Jogosult azt aláírja.

4.1.2. A panaszban meg kell jelölni

- a) az érintett Jogosult azonosításához szükséges adatokat (név, születési idő, lakhely, illetve székhely),
- b) annak megjelölését, hogy a panaszos milyen módon kíván kapcsolatot tartani az EJI-vel a panaszkezelési eljárás alatt, kiegészítve a kapcsolattartáshoz szükséges adatokkal (például levelezési cím, e-mail cím, telefonszám),
- c) a panasz részletes leírását és annak egyértelmű megjelölését, hogy a panaszos milyen intézkedés meghozatalát várja az EJI-től,
- d) a panasszal érintett előadóművészi teljesítmény azonosítására szolgáló adatokat.

4.1.3. A panaszhoz csatolni kell a panaszt alátámasztó okirat másolatát, kivéve, ha az az EJI rendelkezésére áll, amely esetben e körülményre a megkeresésben hivatkozni kell.

4.1.4. Az EJI a panaszt a 4.4. pontban foglalt döntés-előkészítés megkezdése előtt a 4.1.2., illetve 4.1.3. pontok szerinti tartalmi követelmények megléte szempontjából formailag ellenőrzi. Amennyiben a panaszban az említett pontokban meghatározott valamely adat vagy dokumentum nem kerül benyújtásra, az EJI a panasz benyújtóját a beadvány beérkezésétől számított három munkanapon belül felkéri a hiány pótlására. A hiánypótlással érintett valamennyi adat, illetve dokumentum megérkezésének napjáig az EJI a panaszkezelési eljárást felfüggeszti, a hiánypótlás ideje az eljárási határidőbe nem számít bele.

4.2. A panasz nyilvántartása

Az EJI a beérkezett panaszokról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a Jogosult nevét, a panasz tárgyát, valamint benyújtásának időpontját.

4.3. A panaszeljárási lezárása érdemi bírálat nélkül

4.3.1. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon Jogosult által tett ismételt panasz, illetve a nyilvánvalóan alaptalan panasz vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálatának mellőzéséről az Igazgató dönt, a döntésről a Jogosultat tájékoztatni kell.

4.3.2. Ha az írásbeli panasz benyújtója a 4.4.2. pont szerinti ismételt felhívás ellenére sem pótolja a tényállás olyan hiányosságait, illetve nem nyújt az EJI részére további olyan információt, amelyek nélkülözhetetlenek a panasz elbírálásához, a panaszeljárási a póthatáridő eredménytelen elteltével, elbírálás nélkül megszűnik. A panaszeljárási elbírálás nélküli megszűnése esetén a panasz újra benyújtható, mely esetben a határidők újraindulnak.

4.3.3. Elbírálás nélkül megszűnik a panaszeljárási abban az esetben is, ha a Jogosult a panaszt az eljárás megindítását követően, de az érdemi döntést megelőzően írásban visszavonja.

4.4. Panasz elbírálásának előkészítése

4.4.1. Ha a panasz érdemi elbírálásához szükséges, az EJI további, a panasz elbírálása szempontjából lényeges információkat kérhet bármely Jogosulttól, illetve harmadik személytől, így különösen hatóságtól vagy jogkezelő szervezettől. A panaszkezelési eljárás a bekért adatok EJI részére történő átadásáig szünetel.

4.4.2. Ha a panaszos a tényállást nem egészíti ki, az EJI a panasz megtételét követő legkésőbb 45 nappal írásban tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panaszt a rendelkezésére álló adatok alapján fogja elbírálni, egyben megfelelő póthatáridőt ad a tényállás kiegészítésére.

4.4.3. Az Igazgató a panasz benyújtását, illetve, ha erre sor kerül, a 4.1.4., 4.4.1. és 4.4.2. pontok szerinti eljárás eredményes lezárását követő 5 munkanapon belül megállapítja azokat a panaszban nem szereplő, de az érdemi bírálat szempontjából releváns iratok és adatok körét, amelyet a Jogdíjbizottság számára át kell adni. Az Igazgató a jelen pont szerinti döntés-előkészítési feladatok elvégzésére legfeljebb 60, kivételesen összetett ügyben legfeljebb 90 napos határidőt állapíthat meg.

4.4.4. A panaszt és a 4.4.3. pont szerinti egyéb iratokat és adatokat az EJI Igazgatója a 4.4.3. pont szerinti döntés-előkészítés eredményes lezárását követő 5 munkanapon belül terjeszti elő érdemi bírálatra a Jogdíjbizottság számára. A panasz megtárgyalását a Jogdíjbizottság soron következő ülésének napirendjére kell felvenni.

4.5. A panasz elbírálása

4.5.1. A panasz érdemi elbírálása az összes lényeges körülmény, így különösen a Jogosult által benyújtott panasz figyelembevételével történik.

4.5.2. A panaszt a

a) hangfelvételeket, illetve a zeneművészeket, táncművészeket és artistaművészeket érintő ügyben az EJI Zene- és Táncművészek Jogdíjbizottsága,

b) audiovizuális felvételeket, illetve a színművészeket érintő ügyben az EJI Színművészek Jogdíjbizottsága (a továbbiakban együttesen: „Jogdíjbizottság”),

bírálja el.

4.5.3. A panasz érdemi elbírálása eredményéről, továbbá szükség esetén a panasz orvoslásának módjáról és határidejéről az EJI az érintett Jogosultat a döntés meghozatalát követő 5 munkanapon belül írásban tájékoztatja.

4.6. A panasz orvoslásának határideje

Ha a panaszt a Jogdíjbizottság alaposnak találja, úgy megállapítja a panasz orvoslásának módját és annak határidejét is. A panasz orvoslásának módját és határidejét a Jogdíjbizottság a panasszal érintett ügy valamennyi körülményére, így különösen az érintett Jogosultak,

illetve rögzített előadások számára, a rendelkezésre álló informatikai megoldásokra, továbbá a közös jogkezeléssel érintett más jogosultak jogos érdekeire is tekintettel állapítja meg.

4.7. Jogorvoslat a panasz érdemi elbírálásával szemben

- 4.7.1. Ha a Jogosult a Jogdíjbizottság döntésével nem ért egyet, a döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül írásbeli kérelemmel fordulhat az EJI elnökéhez a döntés felülvizsgálata érdekében.
- a) Ha a Jogosult a kérelmében jogszabálynak vagy az EJI valamely belső szabályzatának a megsértésére hivatkozik, az EJI elnöke a kérelmet indokolatlan késedelem nélkül az EJI elnöksége elé terjeszti.
 - b) Ha a Jogosult a kérelmében jogszabálynak vagy az EJI valamely belső szabályzatának megsértésére nem hivatkozik, az EJI elnöke a kérelmet – az ügygel kapcsolatban az EJI rendelkezésére álló valamennyi információ mérlegelése alapján – az elnökség elé terjesztheti vagy elutasíthatja.
 - c) Az EJI elnökének a 4.7.1. b) pont szerinti kérelmet elutasító határozatával szemben az EJI szervezetén belül további jogorvoslatnak nincs helye.
- 4.7.2. A jogorvoslati kérelmet az elnökség soron következő ülésének napirendjére kell tűzni. Határozatában az EJI elnöksége a Jogdíjbizottság döntését fenntarthatja vagy módosíthatja. Az EJI elnökségének jelen pont szerinti határozatával szemben az EJI szervezetén belül további jogorvoslatnak nincs helye.
- 4.7.3. Az elnökség 4.7.2. pont szerinti döntéséről az EJI az érintett Jogosultat a döntés meghozatalát követő 5 munkanapon belül írásban tájékoztatja.
- 4.7.4. A jogorvoslati kérelmek benyújtására, kivizsgálására, elbírálására, hiánypótlásra a panaszkezelési eljárás szabályait megfelelően kell alkalmazni.

Kelt: Budapesten, 2022. március 10. napján

Igazolom, hogy az Ügykezelési és Panaszkezelési Szabályzat egységes szerkezetbe foglalt szövege megfelel az Elnökség 2022. március 10. napján tartott határozatképes ülésén a vonatkozó jogszabályok és az Egyesület belső szabályainak megfelelő alkalmazásával elfogadott, a módosítások napján hatályos tartalomnak.

dr. Tomori Pál
igazgató