

Postupy vyřizování stížností

Dokument Postupy vyřizování stížností (Postup pro řešení sporů a vyřizování stížností podle § 101 AZ) je dle ustanovení § 99f, odst. 1, písm. k) AZ povinně zveřejňovaným dokumentem. Informace v něm uvedené kolektivní správce uveřejňuje na svých internetových stránkách a průběžně je bez zbytečného odkladu aktualizuje.

Uživatel je oprávněn ke zprostředkování sjednávání kolektivní smlouvy, hromadné smlouvy, smlouvy podle § 97g či sjednávání sazebníku využít jednoho nebo více prostředníků ze seznamu prostředníků, vedeného ministerstvem kultury ČR. Obdobně mohou pro řešení sporů vzniklých při výkonu kolektivní správy využít prostředníka ze seznamu vedeného ministerstvem kultury ČR nositelé práv.

Ministerstvo kultury ČR vede seznam prostředníků, který obsahuje jména prostředníků a kontaktní údaje a je uveřejněn na internetových stránkách ministerstva.

Žádost o zprostředkování je předkládána písemně prostředníkovi nebo hostujícímu prostředníkovi kterýmkoliv z účastníků. Žádost obsahuje souhrn dosavadního stavu jednání a návrh řešení. Prostředník je oprávněn vyžádat si pro posouzení další informace. Prostředník nebo hostující prostředník je povinen odmítnout zprostředkování, jestliže se zřetelem na jeho poměr k věci, k účastníkům nebo k jejich zástupcům lze pochybovat o jeho nepodjatosti. Nedohodnou-li se strany na osobě prostředníka, určí prostředníka na žádost účastníků sporu ministerstvo kultury.

Prostředník vydává po skončení mediace stanovisko mediátora, ke kterému běží tříměsíční lhůta pro vyjádření účastníků. Pokud účastník od předložení návrhu dohody připravené prostředníkem nevnese ve stanovené lhůtě výhrady, má se za to, že je návrh přijat.

Nedohodnou-li se účastníci s prostředníkem na výši jeho odměny, má prostředník nebo hostující prostředník nárok na odměnu ve výši průměrné mzdy v národním hospodářství. Pro zprostředkování se použijí ust. § 4 odst. 2, § 5 až 9, ust. § 10 odst. 1, 2 a 4 a ust. § 12 zákona o mediaci obdobně.

Tento dokument současně provádí postup při vyřizování písemných stížností nositelů práv, kteří jsou napřímo zastupováni OAZA nebo kolektivními správci na základě bilaterální smlouvy uzavřené mezi OAZA a partnerskými kolektivními správci (společně „nositelé práv“), ve věcech týkajících se:

- pověřením k výkonu kolektivní správy,
- ukončením takového pověření,
- ukončením smlouvy o výkonu kolektivní správy nebo s odnětím správy jen některých práv,
- podmínkami členství,
- vybíráním odměn příslušejících nositelům práv,
- srážkami zinkasovaných odměn,
- jejich rozdělováním či vyplácením za výkon práv jejich nositelů práv.

Postup reklamace

- I. Nositel práv je oprávněn podat reklamaci pro každý případný způsob užití, a to písemně na adresu kolektivního správce OAZA či elektronicky na reklamace@oaza.eu. Stížnost musí obsahovat podklady k reklamaci včetně osobních údajů nositele práv a dokumenty potřebné k posouzení relevantnosti reklamace.
- II. Pokud je reklamace podána do 90 dnů od původního vyúčtování a je kladně posouzena v termínu do konce kalendářního roku, je v tomto období i vyplacena.
- III. V ostatních případech je výplata kladně posouzené reklamace prováděna ve standardních výplatních termínech, což jsou termíny řádného vyúčtování (zpravidla v první polovině září).
- IV. Obecně platí, že podaná reklamace je zaevidována a nositeli práv je písemně ve lhůtě do 30 dnů sdělen postup jejího řešení. Ve stejné lhůtě si OAZA může vyžádat další podklady pro vyřízení reklamace
- V. Reklamace podle bodu III. je řešena oddělením vyúčtování ve lhůtě do 90 dnů. V případě, že si OAZA vyžádá dodatečné podklady pro vyřízení reklamace a tyto podklady nebudou nositelem práv ve lhůtě do 14 dnů po zaslání takové písemné výzvy doplněny, může být reklamace zamítnuta.
- VI. K vyřizování reklamací nositelů práv týkajících se rozdělení odměn z výkonu práv se použije postup daný Rozúčtovacím řádem kolektivního správce.
- VII. Oddělení vyúčtování sděluje průběžně výstupy jednotlivých reklamací Dozorčí radě.
- VIII. Písemné rozhodnutí Dozorčí rady odešle kancelář kolektivního správce bez odkladu stěžovateli.
- IX. Pokud Dozorčí rada reklamaci zamítne, uvede pro to důvody.

Projednání stížnosti proti rozhodnutí o pozastavení členství či odnětí členství ve spolku

Stanovy kolektivního správce stanoví zvláštní postup při projednání stížnosti proti rozhodnutí o pozastavení členství či odnětí členství ve spolku. Členství může být pozastaveno rozhodnutím Představenstva podle čl. 7 Stanov:

V případě opakovaného nebo zvláště závažného porušení povinnosti dodržovat cíle spolku a jeho dobrou pověst, dodržování etických a morálních požadavků při výkonu profese zvukaře a pravidel koležiality a vzájemné úcty může Představenstvo členství pozastavit, a to na dobu nepřevyšující 6 měsíců.

Po dobu pozastavení členství pozbývá člen práva účastnit se jednání Valné hromady, předkládat na něm své návrhy, hlasovat, volit a být volen, a pro případ, že je členem některého z orgánů OAZA, tak i práva a povinnosti související s tímto členstvím.

V případě opakovaného nebo zvláště závažného porušení povinnosti podle odst. 3 může Představenstvo členství zrušit. Proti tomuto rozhodnutí lze podat do 15 dní od jeho doručení odvolání k Dozorčí radě.

V Praze, dne
9.10. 2023

Prof. Ing. Karel Jaroš, předseda Představenstva

