

## Příloha č. 1 Stanov

INTERGRAM, nezávislá společnost výkonných umělců a výrobců zvukových a zvukově-obrazových záznamů

### Postup pro vyřizování stížností (Reklamační řád)

1. Tento reklamační řád provádí s odkazem na článek 10 Stanov INTERGRAM postup při vyřizování reklamací podaných nositeli práv, kteří jsou napřímo zastupováni INTERGRAM a/nebo partnerskými kolektivními správci na základě bilaterální smlouvy uzavřené mezi INTERGRAM a partnerskými kolektivními správci (společně i „nositelé práv“), ve věcech týkajících se pověření 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 z inkasovaných odměn, jejich rozdělováním či vyplácením za výkon práv jejich nositelů práv.
2. Nositel práv je oprávněn podat reklamaci podle odstavce 1. prostřednictvím reklamačního formuláře, který je ke stažení na webových stránkách INTERGRAM, a to pro každý případný způsob užití, a to písemně na adresu sídla INTERGRAM či elektronicky na emailovou adresu [reklamace@intergram.cz](mailto:reklamace@intergram.cz). Tento formulář bude obsahovat požadavky na doložení podkladů k reklamaci včetně osobních údajů nositele práv a seznamu dokumentů nutných k tomu, aby reklamační byla uznána jako relevantní.
3. V případě uplatnění reklamace v zastoupení zmocněncem je nutné doložit originál relevantní plné moci (případně úředně ověřené kopie) s úředně ověřeným podpisem nositele práv nebo podpisem a dobře čitelnou fotokopii platného průkazu totožnosti nositele práv v barevném rozlišení, který obsahuje podpis nositele práv. Zahraniční nositelé práv, kteří jsou zastupováni zahraničním partnerským kolektivním správcem, mohou podat reklamaci pouze prostřednictvím tohoto zahraničního partnerského kolektivního správce.
4. INTERGRAM zaeviduje řádně odeslanou a doručenou reklamaci nositele práv podle předchozích dvou odstavců do svého reklamačního systému a předá věc k řešení příslušnému útvaru, o čemž nositele práv písemně vyrozumí na korespondenční či emailovou adresu uvedenou ve smlouvě o zastoupení či v přihlášce k evidenci práv. Součástí vyrozumění bude i poučení nositele práv o postupu vyřizování reklamace dle tohoto reklamačního řádu.
5. V případě potřeby doplnění informací k předmětu reklamace vyzve INTERGRAM nositele práv k doplnění potřebných údajů. V případě, že tyto údaje nebudou nositelem práv ve lhůtě 14 dnů po zaslání takové písemné výzvy doplněny, může být reklamační zamítnuta. INTERGRAM řeší reklamaci pouze v intencích předmětu reklamace a dále nezkoumá okolnosti, které s předmětem reklamace nesouvisejí.
6. INTERGRAM provádí posouzení reklamace podle objektivních kritérií a v souladu s platnou legislativou, s autorským zákonem, se smlouvou o zastupování uzavřenou s nositelem práv či přihláškou k evidenci práv a se svými vnitřními předpisy, zejména stanovami, vyúčtovacím řádem a sazebníky odměn. V případě reklamace týkající se vyúčtování odměny vybrané na území České republiky za užití výkonů či záznamů, je INTERGRAM oprávněn ověřovat pravdivost a úplnost údajů co do jejich povahy, rozsahu, druhu výkonů či záznamů a způsobu jejich užití v součinnosti s nositelem práv a příslušným uživatelem výkonů či záznamů.
7. V případě datově objemných reklamací týkajících se užití příslušných výkonů či záznamů obsahujících více než 100 užití příslušných výkonů či záznamů může INTERGRAM vyhodnotit oprávněnost této reklamace pouze na reprezentativním vzorku dat, který obsahuje alespoň 100 užití výkonů či záznamů. Závěry z tohoto vzorku dat mohou být zobecněny na celý předmět reklamace, a to zejména v případě, kdy INTERGRAM požádá uživatele o ověření užití výkonů či záznamů a uživatel se jednoznačně vyjádří pouze k části užití výkonů či záznamů. Vyčíslení případných dodatečných nároků nositele práv může být provedeno na základě tohoto vzorku dat.
8. Pokud jde o reklamaci nositele práv podanou v souvislosti s rozdělením či vyplácením odměn vybraných ze zahraničí, prošetří se její správnost podle došlých podkladů, a postoupí se obsah reklamace příslušnému partnerskému kolektivnímu správci jako vlastní reklamace, a současně se požádá o její prověření. Pro postup vyřizování reklamace podle věty první se přiměřeně použijí ostatní ustanovení tohoto reklamačního řádu. Toto ustanovení dále popisuje odlišnosti v postupu řešení reklamace podané podle věty první. Reklamaci podle tohoto ustanovení lze podat pokud INTERGRAM měl v době užití výkonu či záznamu uzavřenu bilaterální smlouvu typu A s příslušným zahraničním partnerským kolektivním správcem, která specifikuje

pro jaké druhy práv a kategorie nositelů práv jsou odměny vyměňovány mezi těmito partnerskými kolektivními správci.

9. Pokud by během řešení reklamace týkající se užití příslušných výkonů či záznamů bylo zjištěno, že nositel práv byl v příslušném období na území České republiky zastupován pro stejný druh práv a stejný výkon či záznam i jiným kolektivním správcem (např. nezávislým správcem práv či zahraničním partnerským kolektivním správcem), může být vyřízení reklamace odloženo až do doby, než nositel práv tento konflikt mandátů vyřeší s dotčeným správcem práv. Do vyřešení této situace nemůže nositel práv požadovat vyplacení příslušných odměn, které pro něj INTERGRAM vybral. INTERGRAM nevyplatí příslušné odměny ani v případě, kdy tyto byly nositeli práv již vyplaceny prostřednictvím zahraničního partnerského kolektivního správce.
10. Základní lhůta pro vyřízení reklamace je 90 dní od řádně doručené reklamace do INTERGRAM. Během této lhůty INTERGRAM rozhodne o oprávněnosti podané reklamace a v této lhůtě informuje zastupovaného nositele práv o průběhu vyřizování podané reklamace a o zvoleném způsobu jejího vyřízení. Rozhodnutí INTERGRAM či rozhodnutí partnerského kolektivního správce bude řádně odůvodněné.
11. Výplata případného dodatečného nároku na odměnu za užití výkonů či záznamů bude nositeli práv zaslána obvyklým způsobem do 30ti dnů po kladném vyřízení reklamace.
12. Zjistí-li INTERGRAM, že reklamace je neoprávněná anebo bezdůvodná, uvede důvody jejího zamítnutí. Zejména jde o případy, kdy nositel práv neplnil své povinnosti vůči INTERGRAM, které mu plynou z uzavřené smlouvy o zastupování či přihlášky k evidenci jeho práv, jako je včasné a řádné předložení potřebných informací či dokladů vztahujících se k zajišťování či uplatňování jeho nároků vůči uživatelům.
13. Ustanovení o promlčení nároku se řídí obecně platnými právními předpisy o promlčecí lhůtě.

V Praze dne 14.6.2018

.....  
Mgr. Martin Nedvěd  
předseda Výkonné rady INTERGRAM

.....  
Mgr. Jan Simon  
ředitel INTERGRAM