

Procedura rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych Uprawnionych w Stowarzyszeniu Autorów ZAiKS zatwierdzona uchwałą Zarządu Stowarzyszenia Autorów ZAiKS z dnia 28 sierpnia 2026 roku

§1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Procedura rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych w Stowarzyszeniu Autorów ZAiKS (dalej jako „Procedura”) określa zasady i sposób dokonywania zgłoszeń reklamacyjnych Uprawnionych z tytułu autorskich praw majątkowych oraz rozpatrywania reklamacji przez ZAiKS.
2. Ilekroć w procedurze jest mowa o:
 - a) **ZAiKS-ie lub Stowarzyszeniu** – rozumie się przez to Stowarzyszenie Autorów ZAiKS z siedzibą w Warszawie;
 - b) **Zespole Obsługi i Reklamacji** – rozumie się przez to komórkę organizacyjną ZAiKS-u właściwą do przyjęcia i koordynowania procesu rozpoznawania reklamacji;
 - c) **Uprawnionym** – rozumie się przez to twórcę, spadkobiercę twórcy, wydawcę muzycznego oraz posiadacza praw;
 - d) **Użytkownika** – rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje eksploatacji utworów wymagającej zgody Uprawnionych lub zapłaty na ich rzecz wynagrodzenia;
 - e) **Reklamacji** – rozumie się przez to zgłoszenie Uprawnionego, które dotyczy Podziału Wynagrodzeń autorskich, w wyniku, którego Uprawniony nie otrzymał lub otrzymał w niższej niż oczekiwana wysokości Wynagrodzenie autorskie, niezależnie czy wynika to z pominięcia Uprawnionego przy Podziale Wynagrodzeń, czy dostarczenia zniekształconych, niepełnych lub nieodpowiadających rzeczywistemu zakresowi korzystania z wykazów przez Użytkownika albo dotyczy niedokonania Podziału Wynagrodzeń autorskich, pomimo wykorzystania utworów;
 - f) **Wynagrodzeniu autorskim** – rozumie się przez to przychody z praw tj. środki pieniężne pobrane przez ZAiKS na rzecz Uprawnionych;
 - g) **Podziale Wynagrodzeń autorskich lub Repartycji** – rozumie się przez to ustalenie wysokości Wynagrodzeń autorskich, należnych poszczególnym Uprawnionym;
 - h) **Wypłacie Wynagrodzeń autorskich** – rozumie się przez to przekazanie pobranych Wynagrodzeń autorskich poszczególnym Uprawnionym;
 - i) **Regulaminie Repartycji** – rozumie się przez to Regulamin Repartycji Wynagrodzeń Autorskich Stowarzyszenia Autorów ZAiKS.

§2.

ZŁOŻENIE REKLAMACJI

1. Uprawniony może złożyć Reklamację:
 - a) gdy Uprawniony nie otrzymał lub otrzymał w niższej niż oczekiwana wysokości Wynagrodzenie autorskie tj., gdy nieprawidłowo uwzględniono lub pominięto wykorzystanie utworów przy Podziale Wynagrodzeń autorskich realizowanych na podstawie Regulaminu Repartycji Wynagrodzeń Autorskich – w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości przez reklamującego o dokonaniu Podziału Wynagrodzeń autorskich za wykorzystanie, którego reklamacja dotyczy,
 - b) gdy nie zainkasowano i nie dokonano podziału lub nie wypłacono Wynagrodzeń autorskich, pomimo wykorzystania utworów przez Użytkownika – należy złożyć niezwłocznie po powzięciu informacji o wykorzystaniu Utworów.
2. Nie stanowią reklamacji w rozumieniu Procedury pytania i wnioski dotyczące innych spraw niż wymienione w ust. 1 powyżej, które przekazywane są do załatwienia według właściwości.
3. Reklamacje mogą być składane:
 - a) Pisemnie w siedzibie Stowarzyszenia lub listownie na adres Stowarzyszenie Autorów ZAiKS, Zespół Obsługi i Reklamacji, ul. Hipoteczna 2, 00-092 Warszawa na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Procedury.
 - b) Za pomocą poczty elektronicznej z adresu email Uprawnionego, zgłoszonego w ZAiKS-ie na adres e-mail zgloszenia.reklamacyjne@zaiks.org.pl
 - c) Poprzez serwis Zgłoś Koncert po zalogowaniu się do portalu <https://online.zaiks.org.pl/>
 - d) Poprzez formularz online bezpośrednio na stronie internetowej ZAiKS-u <https://zaiks.org.pl/dla-autorow/reklamacje>
4. Bez względu na sposób złożenia Reklamacji przez Uprawnionego, ZAiKS kontaktuje się w jej sprawie z Uprawnionym zawsze przy użyciu wcześniej zgłoszonego przez Uprawnionego w ZAiKS-ie adresu email, a w przypadku jego braku, na wskazany wcześniej przez Uprawnionego do wiadomości ZAiKS-u adres do korespondencji.
5. Reklamacja składana w ZAiKS-ie zawierać powinna co najmniej:
 - a) dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację Uprawnionego (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i datę urodzenia, a w przypadku osób prawnych nazwę, nr REGON, NIP/KRS). Jeżeli nie umożliwi to jednoznacznej identyfikacji Uprawnionego, ZAiKS wystąpi o uzupełnienie danych, zgodnie z obowiązującymi w Stowarzyszeniu zasadami potwierdzania tożsamości Uprawnionych,
 - b) przedmiot Reklamacji, na który składa się wskazanie:
 - tytułu utworu/utworów,
 - pola eksploatacji, których dotyczy reklamacja,
 - nazwy Użytkownika (adresu, danych kontaktowych, adresu strony internetowej, nazwę serwisu lub platformy),
 - daty wykorzystania utworu/utworów,
 - miejsca wykorzystania utworu/utworów (możliwe dokładny adres),
 - c) zwięzły opis stanu faktycznego, okoliczności korzystania i oczekiwań Uprawnionego,
 - d) inne informacje istotne dla rozpatrzenia reklamacji, np. czy Użytkownik ma zawartą umowę licencyjną z ZAiKS-em, wskazanie organizatora wydarzenia (nazwy, adresu, danych kontaktowych, w tym strony internetowej), informacji o wykonawcy, itp.
6. W przypadku gdy Reklamacja wymaga uzupełnienia lub zawiera braki uniemożliwiające jej rozpatrzenie, właściwa komórka organizacyjna Stowarzyszenia zwraca się o jej uzupełnienie do Uprawnionego w terminie

14 dni. Termin rozpoznania Reklamacji, o którym mowa w § 3 ust. 4 nie biegnie do czasu uzupełnienia braków przez Uprawnionego. Jeżeli reklamacja dotyczy utworu nie zgłoszonego do rejestracji w ZAiKS, termin rozpoznania Reklamacji biegnie od daty rejestracji utworu.

7. Jeżeli Reklamacja nie zostanie przez Uprawnionego uzupełniona, zgodnie z ust. 6 powyżej, zostanie uznana za bezzasadną.

§3.

PRZYJĘCIE I ROZPOZNANIE REKLAMACJI

1. Proces rozpatrywania reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej wpłynięciu do ZAiKS-u.
2. Reklamacje rozpatrywane są według kolejności wpływu, w możliwie najkrótszym terminie.
3. Zespół Obsługi i Reklamacji, po dokonaniu wstępnej oceny, nadaje Reklamacji unikatowy identyfikator i przekazuje Reklamację do realizacji właściwej komórce organizacyjnej.
4. W terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji – z zastrzeżeniem § 2 ust. 6 i § 3 ust. 5 (dalej „termin rozpoznania Reklamacji”) właściwa komórka organizacyjna informuje Uprawnionego o:
 - a) nadanym Reklamacji unikatowym identyfikatorze,
 - b) właściwej komórce organizacyjnej odpowiedzialnej za rozpoznanie Reklamacji,
 - c) podjętych czynnościach dotyczących Reklamacji lub
 - d) informuje Uprawnionego o bezzasadności Reklamacji wraz z dołączonym wyjaśnieniem.
5. Jeżeli rozpatrzenie Reklamacji wymaga podjęcia przez ZAiKS działań wobec Użytkownika, w tym w szczególności wszczęcia przeciwko Użytkownikowi postępowania sądowego, termin rozpoznania Reklamacji zostaje przedłużony o czas trwania tych postępowań, o czym ZAiKS informuje Uprawnionego.

§4.

ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

Właściwa komórka organizacyjna, po wyjaśnieniu sprawy udziela Uprawnionemu odpowiedzi na Reklamację. Odpowiedź zawiera:

- a) informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji wraz z uzasadnieniem,
- b) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska,
- c) informację o możliwości i sposobie odwołania się Uprawnionego od decyzji dotyczącej Reklamacji uznanej przez ZAiKS za bezzasadną.

§5.

TRYB ODWOŁAWCZY

1. Uprawniony może, w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o bezzasadności Reklamacji, złożyć odwołanie do Zarządu Stowarzyszenia.
2. Odwołanie składa się w sposób przewidziany dla składania Reklamacji, wskazany w § 2 ust. 3 lit. a).
3. Zarząd Stowarzyszenia rozpoznaje odwołanie w terminie 60 dni od dnia jego wpływu.
4. Uchwała Zarządu doręczana jest Uprawnionemu za pośrednictwem komórki organizacyjnej właściwej do realizacji Reklamacji.
5. Jeżeli odwołanie Uprawnionego zostanie uznane za uzasadnione § 3 ust. 4 lit. c) oraz § 4 stosuje się odpowiednio. Nie stosuje się § 5.

§6.

REJESTR REKLAMACJI

1. Stowarzyszenie prowadzi Rejestr Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach oraz sposobie i terminie ich rozpatrzenia.
2. W Rejestrze Reklamacji są umieszczone następujące dane:
 - a) unikatowy identyfikator Reklamacji,
 - b) imię, nazwisko lub nazwę Uprawnionego zgłaszającego Reklamację,
 - c) datę złożenia Reklamacji, tj. datę jej wpływu do ZAiKS-u,
 - d) sposób zgłoszenia Reklamacji,
 - e) komórkę organizacyjną ZAiKS odpowiedzialną za rozpatrzenie Reklamacji,
 - f) podjęte czynności i zebrane informacje przez ZAiKS w celu rozpatrzenia Reklamacji,
 - g) termin rozpatrzenia Reklamacji (datę wysłania informacji o wyniku rozpatrzenia Reklamacji Uprawnionemu),
 - h) czynności podjęte podczas rozpatrzenia Reklamacji,
 - i) bieżący status Reklamacji.

Załącznik nr 1

Formularz reklamacji dla Uprawnionych

Prosimy o przesłanie wypełnionego dokumentu:

- drogą elektroniczną (z adresu e-mail potwierdzonego w ZAiKS-ie) na adres: zgloszenia.reklamacyjne@zaiks.org.pl ew. wypełniony i podpisany oryginał dokumentu prosimy przesłać
- pocztą tradycyjną na adres siedziby Stowarzyszenia Autorów ZAiKS (ul. Hipoteczna 2, 00-092 Warszawa) lub dostarczyć
- osobiście w siedzibie Stowarzyszenia Autorów ZAiKS (ul. Hipoteczna 2, 00-092 Warszawa).

Osoba fizyczna ☐
Imię/imiiona:
Nazwisko:
Data urodzenia:
Osoba prawna ☐
Nazwa firmy:
Numer KRS:
Numer NIP/REGON:

1. DANE KONTAKTOWE

Numer telefonu:
Adres e-mail:

Administratorem danych osobowych jest Stowarzyszenie Autorów ZAiKS ul. Hipoteczna 2, 00-092 Warszawa, NIP: 525-15-71-004, Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000037327 Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdują się na stronie internetowej www.zaiks.org.pl w sekcji Dane osobowe.

2. CZEGO DOTYCZY REKLAMACJA (POLE EKSPLOATACJI)

Reklamacja – to zgłoszenie reklamacyjne Uprawnionego, które dotyczy nieuwzględnienia lub pominięcia Uprawnionego przy podziale wynagrodzeń autorskich lub niedokonania podziału wynagrodzeń autorskich, pomimo wykorzystania utworów, do których posiada autorskie prawa majątkowe.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ☐ Wykonania na żywo | ☐ Wyświetlenia |
| ☐ Odtworzenia | ☐ Wielkie prawa |

- Nadania
- Internet
- Zwielokrotnienia na nośnikach
- Reemisje

Data wykorzystania, miejsce i nazwa użytkownika (adres, dane kontaktowe, adres strony internetowej, nazwa serwisu lub platformy):

Tytuły wykorzystanych utworów:

Opis stanu faktycznego i wskazanie informacji istotnych dla rozpatrzenia reklamacji:

(Np. wskazanie nazwy organizatora wydarzenia, jego adres, dane kontaktowe, adres strony internetowej, wykonawcy, dołączenie zdjęć biletów, ulotek, repertuarów, afiszów czy adresów stron z reklamą wydarzeń kulturalnych).

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią „Procedury rozpatrywania zgłoszeń reklamacyjnych Uprawnionych w Stowarzyszeniu Autorów ZAiKS.”

.....
.....

Miejscowość, data

.....
.....,

(dokument złożony drogą elektroniczną nie
wymaga umieszczenia własnoręcznego podpisu)