

Onze medewerkers doen vanzelfsprekend hun uiterste best om uw vragen en opmerkingen correct af te handelen. Helaas kan er toch een situatie ontstaan waarmee u niet tevreden bent. Dan is een correcte en snelle afhandeling belangrijk. Wij maken u daarom graag attent op het volgende:

Verzoek tot mutatie / correctie van in rekening gebrachte vergoeding

Gaat het om een verzoek tot mutatie van een grondslag voor de berekening of correctie van een administratieve fout? Dan dient u uw verzoek binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht bij ons in te dienen.

Ontvangt u uw factuur voor uw muziekgebruik via het Service Centrum Auteurs- en Naburige rechten, dan kunt u een verzoek tot mutatie of correctie indienen via uw account op www.mijnlicentie.nl.

Het indienen van een verzoek heeft geen opschortende werking. Wij zorgen ervoor dat uw verzoek zo snel mogelijk, uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst, is afgehandeld.

Bent u niet tevreden over de aanpak of het resultaat van uw verzoek of is uw verzoek niet binnen twee maanden afgehandeld? Dan kunt u daarover een klacht bij ons indienen.

Klachten over een in rekening gebrachte vergoeding

Een klacht over (de hoogte van) een in rekening gebrachte vergoeding dient binnen drie maanden na factuurdatum ingediend te worden. Wij verzoeken u vriendelijk een dergelijke klacht, onder vermelding van uw debiteurennummer, te richten aan:

Sena
T.a.v. Afdeling Juridische Zaken
Postbus 113
1200 AC Hilversum

Of per e-mail: juridischezaken@sena.nl

Afhandeling

Na ontvangst van uw klacht krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking. Sena streeft ernaar uw klacht binnen een termijn van drie weken, uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst, af te handelen.

Heeft u niet tijdig bericht ontvangen of niet binnen de genoemde termijn een beslissing ontvangen? Of is de beslissing niet naar uw tevredenheid? Dan kunt u binnen drie maanden uw geschil indienen bij de Geschillencommissie Auteursrechten.

Geschillencommissie Auteursrechten

Voordat u uw klacht voorlegt aan de Geschillencommissie Auteursrechten is er een aantal zaken waarmee u rekening dient te houden:

- Wanneer u onze interne klachtenprocedure hebt doorlopen en we komen samen niet tot een oplossing, kunt u naar de Geschillencommissie Auteursrechten.
- Dit kan ook als u binnen de reactietermijn geen ontvangstbevestiging of antwoord op uw klacht heeft ontvangen.
- De Geschillencommissie Auteursrechten behandelt uiteenlopende klachten over in rekening gebrachte vergoedingen, bijvoorbeeld omdat een onjuist tarief is toegepast of omdat de vergoeding naar uw mening niet billijk is.
- Het factuurbedrag mag niet hoger zijn dan € 100.000,- en u moet binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht een klacht of een verzoek om een mutatie of correctie van de factuur volgens onze interne klachtenprocedure bij ons hebben ingediend.
- Gaat het om een factuur met een waarde van € 50.000,- of meer? Dan geeft u het niet betaalde bedrag bij de Geschillencommissie Auteursrechten in bewaring.
- Voor het indienen van een klacht wordt klachtengeld gevraagd. Geeft de Geschillencommissie Auteursrechten u gelijk, dan krijgt u dit bedrag terug. De hoogte van het klachtengeld hangt samen met de hoogte van de factuur en varieert van € 50,- (bij een factuurwaarde tot € 2.500,-) tot € 750,- (bij een factuurwaarde tussen € 50.000,- en € 100.000,-).
- De Geschillencommissie Auteursrechten betreft bij haar beoordeling of de hoogte en de toepassing van een in rekening gebrachte vergoeding billijk zijn in ieder geval:
 - a) het beginsel dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld;
 - b) de waarde van het gebruik van het werk in het economisch verkeer;
 - c) de aard en de omvang van het gebruik;
 - d) de zelfreguleringspraktijk.
- Wordt het geschil niet binnen drie maanden na de uitspraak van de Geschillencommissie Auteursrechten aan de rechter voorgelegd? Dan wordt hetgeen in de uitspraak van de Geschillencommissie Auteursrechten is vastgesteld, geacht te zijn overeengekomen tussen partijen.

Voor meer informatie over de procedure bij de Geschillencommissie Auteursrechten, alsmede voor het volledige reglement, kunt u terecht op de website van De Geschillencommissie Auteursrechten.

(Andere) Klachten

Indien u een klacht heeft over de afhandeling van uw vragen en/of opmerkingen met betrekking tot (onjuiste) administratieve handelingen of indien u ergens anders een klacht over heeft, dan verzoeken wij u vriendelijk uw klacht per brief of per e-mail, (indien van toepassing onder vermelding van uw debiteurennummer), te richten aan:

Sena
T.a.v. Afdeling Relatiebeheer
Postbus 113
1200 AC Hilversum



Klachten- en geschillenregeling muziekgebruikers

Of per e-mail: relatiebeheer@sena.nl

Na ontvangst van uw klacht krijgt u uiterlijk binnen een maand een ontvangstbevestiging. Sena streeft ernaar uw klacht binnen een termijn van drie weken, maar uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst, af te handelen.

Heeft u niet tijdig bericht ontvangen of niet binnen de genoemde termijn een beslissing ontvangen? Of is de beslissing niet naar uw tevredenheid? Dan kunt u uiterlijk binnen drie maanden de klacht, (opnieuw) laten beoordelen, door het bestuur van Sena. Een dergelijk verzoek dient u, gemotiveerd, te richten aan:

Sena

T.a.v. het Bestuur
Postbus 113
1200 AC Hilversum

Of per e-mail: sena@sena.nl

Het Bestuur zal in beginsel een maand na ontvangst van het verzoek tot herbeoordeling een besluit nemen en u hierover schriftelijk informeren. Wanneer de herbeoordeling meer tijd vraagt, zal u daarover geïnformeerd worden. U ontvangt in ieder geval binnen drie maanden na ontvangst van een verzoek tot herbeoordeling een eindbeslissing op de klacht.