

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:

Commentaren over hoogte of ontbreken van vergoedingen

Een commentaar is een melding van een rechthebbenden aan Sena, waaruit blijkt dat u het niet eens bent met de hoogte van de door Sena betaalde vergoeding of met het ontbreken van uitbetaling van vergoedingen of als u hierover vragen heeft of verzoekt om correctie van administratieve fouten.

U dient uw commentaar uiterlijk binnen drie maanden na uitbetaling of na toezending van de specificatie van een aangekondigde uitbetaling of na het jaar van repartitie, voorzien van een heldere motivering, bij Sena in te dienen. U kunt uw commentaar richten aan:

Sena
T.a.v. Servicedesk
Postbus 113
1200 AC Hilversum

Of per e-mail: sena@sena.nl

Na ontvangst van uw commentaar zal Sena binnen drie maanden uw commentaar afhandelen en u daarover berichten. Indien de behandeling van het commentaar dermate complex is dat afhandeling binnen drie maanden niet mogelijk is, bijvoorbeeld doordat Sena afhankelijk is van informatie van derden, dan kan Sena de reactietermijn verlengen tot maximaal één jaar. Sena zal u daarover tussentijds (iedere zes maanden) schriftelijk informeren. Voor commentaren die zien op gebruik in het buitenland is de termijn van één jaar niet van toepassing, in verband met de afhankelijkheid van de beschikbaarheid en aanlevering van relevante informatie van buitenlandse zusterorganisaties. Sena zal in dat geval separate afspraken met u maken over de termijn van afhandeling.

Indien uw commentaar niet binnen de daarvoor gestelde termijn is afgehandeld, of indien het commentaar niet naar tevredenheid is afgehandeld, of indien u geen beslissing op uw commentaar heeft ontvangen, dan kunt u het alsdan ontstane geschil, binnen drie maanden nadat de genoemde termijn is verstreken, aanhangig maken bij de Geschillencommissie Repartitie van Sena. Het reglement van de Geschillencommissie Repartitie van Sena kunt u [hier](#) vinden.

Klachten van rechthebbenden

Een klacht is een schriftelijke melding, niet zijnde een commentaar, van een rechthebbende waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie.

Indien u ontevreden bent over Sena of over een besluit van Sena waardoor u individueel en rechtstreeks in uw belang getroffen bent, kun u een klacht bij ons indienen. U dient uw klacht, voorzien van een heldere onderbouwing, uiterlijk na drie maanden na het ontstaan van de klacht bij Sena in te dienen. U kunt uw klacht richten aan:



Klachten- en geschillenregeling rechthebbenden

Sena
T.a.v. Servicedesk
Postbus 113
1200 AC Hilversum

Of per e-mail: sena@sena.nl

Sena stuurt u uiterlijk binnen twee maanden een ontvangstbevestiging van de klacht. Sena zal uiterlijk binnen drie maanden uw klacht afhandelen en u daarover berichten. Indien de behandeling van de klacht dermate complex is dat afhandeling binnen drie maanden niet mogelijk is, bijvoorbeeld doordat Sena afhankelijk is van informatie van derden, dan kan Sena de reactietermijn verlengen tot maximaal één jaar. Sena zal u daarover tussentijds (iedere zes maanden) schriftelijk informeren. Voor klachten waarbij Sena afhankelijk is van de beschikbaarheid en aanlevering van relevante informatie van buitenlandse zusterorganisaties is de termijn van één jaar niet van toepassing. Sena zal in dat geval separate afspraken met u maken over de termijn van afhandeling.

Indien uw klacht niet binnen de daarvoor gestelde termijn is afgehandeld, of indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, of indien u geen reactie op uw klacht heeft ontvangen, dan kunt u het alsdan ontstane geschil, binnen drie maanden nadat de genoemde termijn is verstreken, aanhangig maken bij de Geschillencommissie Repartitie van Sena. Het reglement van de Geschillencommissie Repartitie van Sena kunt u [hier](#) vinden.

Geschillencommissie Repartitie

Voor een correcte afhandelingen van geschillen, die mochten rijzen naar aanleiding van het Repartitiereglement en/of de afhandeling van commentaren en klachten, is de Sena Geschillencommissie in het leven geroepen.

De meest gereede partij in het geschil kan schriftelijk een verzoek tot behandeling van het geschil indienen bij de Geschillencommissie:

Secretariaat Sena Geschillencommissie
Postbus 113
1200 AC Hilversum

De Geschillencommissie beslist bij wege van bindend advies, tenzij één van de partijen binnen een maand na indiening van het verzoek, de voorkeur aangeeft om het geschil door de rechter te laten beslechten.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie verwijzen wij u naar artikel 6 van het Algemeen Repartitiereglement en het reglement van de Geschillencommissie.