

PROCEDURE FOR BEHANDLING AF KLAGER SAMT OPLYSNING OM TILGÆN- GELGE KLAGEMULIGHEDER OG TVISTBILÆGGELSESDORDNINGER

1. Denne procedure regulerer klageberettigedes adgang til klage over VISDA, jf. § 36 i Lov om kollektiv forvaltning af ophavsret
2. Som klageberettiget anses følgende:
 - a. Medlemmer af VISDA
 - b. Kollektive forvaltningsorganisationer, som defineret i § 2, nr. 1 i Lov om kollektiv forvaltning af ophavsret, hvor VISDA forvalter ophavsrettigheder på dennes medlemmers- eller repræsenteredes rettighedshavers vegne, enten i medfør af repræsentationsaftale eller på baggrund af ophavsretslovens §§ 24a, 30 eller 30a jf. 50, stk. 1 eller § 38.
 - c. Øvrige rettighedshavers på hvis vegne VISDA forvalter ophavsrettigheder enten i medfør af en fuldmagt eller på baggrund af ophavsretslovens §§ 24a, 30 eller 30a jf. 50, stk. 1 eller § 38.
3. Følgende forhold kan påklages:
 - a. VISDA's bemyndigelse til at forvalte rettigheder
 - b. Afgørelser omkring ophævelse eller tilbagetrækning af rettigheder
 - c. Vilkår for medlemskab af VISDA
 - d. VISDA's opkrævning af skyldige beløb, der tilfalder rettighedshavere
 - e. VISDA's fradrag og fordeling af vederlag til rettighedshavere
 - f. Øvrige forhold vedrørende VISDA's forvaltning af ophavsrettigheder som har væsentlig retlig eller økonomisk betydning for klager eller rettighedshavere som er repræsenteret af klager
4. Klager over forhold, som klager (eller de rettighedshavere som klager repræsenterer) ikke er personligt og direkte berørt af, afvises.
5. Klager over forhold, hvor der er forløbet mere end 3 år fra en afgørelse er truffet til at klagen kommer VISDA i hænde, afvises. For klager over opkrævning, fordeling eller fradrag regnes fristen fra den dag VISDA foretog afregning med rettighedshaveren.
6. Klager skal indgives og behandles skriftligt.
7. VISDA iværksætter behandling af en klage hurtigst muligt og senest 4 uger fra klagen er kommet VISDA i hænde.

8. Det er VISDA's tilsynsorgan (bestyrelsen for VISDA), som behandler klager. Klage sendes til mail@visda.dk eller VISDA, Bryggervangen 8, 2100 Kbh Ø.
9. Personer, der ikke er klageberettigede i henhold til nærværende procedure, herunder kunder og brugere af kunst og billeder, kan fremlægge tvister om VISDA's betalingskrav eller aftalevilkår for Ophavsretslicensnævnet.
10. Tvister, som vedrører VISDA's forvaltning af ophavsrettigheder i henhold til ophavsretslovens §§ 24a og 30, kan ligeledes indbringes for Ophavsretslicensnævnet, uagtet ovenstående bestemmelser i nærværende klageprocedure.