

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом Голови
Всеукраїнської громадської організації
«Всеукраїнське Агентство Авторських Прав»
від «31» жовтня 2018 року № 31/10-18/2

**Порядок
розгляду скарг і вирішення спорів між Всеукраїнською громадською
організацією «Всеукраїнське Агентство Авторських Прав» та іншими
організаціями колективного управління, користувачами,
правовласниками**

1. Цей Порядок визначає процедуру розгляду скарг і вирішення спорів між Всеукраїнською громадською організацією «Всеукраїнське Агентство Авторських Прав» (далі - ВААП) та іншими організаціями колективного управління, користувачами, правовласниками відповідно до Закону України «Про ефективне управління майновими правами правовласників у сфері авторського права і (або) суміжних прав» (далі - Закон).

У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах, інших нормативно-правових актах, прийнятих відповідно до них.

2. Всі спори та суперечки, що виникають з взаємодії між ВААП та іншими організаціями колективного управління, користувачами, правовласниками, а також інші суперечки, які можуть виникнути, вирішуються шляхом переговорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб.

3. ВААП зобов'язана надавати інформацію на мотивовані запити та реагувати на скарги, отримані від організацій колективного управління, користувачів, правовласників, у найкоротший строк, що не перевищує 15 календарних днів з дня отримання такого запиту.

4. Розгляд скарг організацій колективного управління, користувачів, правовласників (далі - Скаржник) забезпечується уповноваженим органом ВААП, що здійснює поточний контроль за діяльністю ВААП, а також колективного управління.

У випадку неможливості досягнення згоди Сторін в процесі переговорів і консультацій, скаржник має право звернутися із зверненням до Установи – Міністерства економічного розвитку і торгівлі України і/або до суду.

Розгляд скарг здійснюється за заявою Скаржника, яка подається у письмовій/електронній формі та подається Скаржником особисто і/або через свого представника безпосередньо до ВААП, або поштовим відправленням, або електронною поштою. Така скарга у день її надходження реєструється ВААП відповідно до вимог з організації діловодства.

Скарга повинна містити обов'язкові відомості та документи, що долучаються до скарги, а також копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спорів.

Скарга має включати таку інформацію:

прізвище, ім'я, по батькові, найменування (для юридичних осіб) Скаржника - організації колективного управління і/або користувача і/або правовласника;

адресу проживання і/або реєстрації Скаржника, в тому числі електронну адресу (за наявності) який подає скаргу;

підстави, обставини та обґрунтування скарги;

вимоги Скаржника, який подає скаргу;

адресу, на яку слід надіслати рішення/відповідь, прийняте за результатами розгляду скарги;

перелік документів, які додаються до скарги.

Під час розгляду скарги, вирішення спору встановлюються наявність чи відсутність обставин, що обґрунтовують вимоги і заперечення скаржника, зазначених у скарзі, та інші обставини, які мають значення для об'єктивного розгляду скарги, вирішення спору.

За результатами розгляду скарги уповноважений орган ВААП приймає мотивоване рішення про задоволення скарги або про обґрунтовану відмову в її задоволенні, про що повідомляється скаржник у строк передбачений цим порядком та Законом.

5. Скарга, документи, подані під час її розгляду, документи, отримані ВААП, а також рішення, прийняте за результатом її розгляду, зберігаються в ВААП.