

KLACHTEN PROCEDURE FORMULIER Art.XI.273/1 WER

Versie aangenomen door de Raad van bestuur op 24 maart 2022 en in werking getreden op 1 augustus 2022.

Klager

Rechthebbende*

Beheersvennootschap*

Collectievebeheerorganisatie*

Gebruiker*

Rechthebbende nummer

Indien toepasselijk

Naam

Verantwoordelijke persoon

Voor rechtspersoon

Aard van de verbintenis met AEB

Adres

E-mail

Handtekening

Datum

Klacht

Titel van werk

indien toepasselijk

AEB werk nummer

indien toepasselijk



Aard van de klacht*:

- In verband met de machtiging om rechten te beheren
- In verband met de beëindiging van rechten
- In verband met de terugtrekking van rechten
- In verband met lidmaatschapsvoorwaarden
- In verband met de inning van aan rechthebbende verschuldigde bedragen
- In verband met inhoudingen
- In verband met verdelingen

Details van de klacht:

Details van alle maatregelen die al zijn genomen om het probleem op te lossen:

Lijst van de bijlagen ter ondersteuning van de klacht:

*Vink het vakje aan.



Gelieve er rekening mee te houden dat de ondertekening van dit klachtenprocedureformulier de erkenning van en de instemming met het volgende inhoudt:

- De Klager bevestigt dat hij het *Klachten procedure Privacybeleid* (hieronder weergegeven) en de *Verdelingsregels* van AEB heeft gelezen en aanvaard, voor zover van toepassing.
- De Klager verklaart dat het voorgaande waar, juist en volledig is.
- De Klager verklaart en garandeert dat hij gerechtigd is deze klacht in te dienen.
- De Klager machtigt hierbij uitdrukkelijk AEB en/of enige door AEB gemachtigde entiteit om informatie die door dergelijke Klager is verstrekt, al dan niet persoonlijk, te gebruiken in de geautomatiseerde systemen van AEB (zoals het *International Rights Royalty Information System (IRRIS)*).
- De persoonsgegevens die betrokken zijn bij dit proces van indiening en behandeling van klachten (contactgegevens van de klagers-natuurlijke personen en/of de vertegenwoordigers van de klagers-rechtspersonen) worden geregistreerd en verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en het *Klachten procedure Privacybeleid* van AEB.

AEB KLACHTEN PROCEDURE PRIVACYBELEID

Door een klacht in de zin van deze *Procedures voor het behandelen van klachten en geschillen* (hierna “**Klacht**”) in te dienen, verstrekt de Klager of zijn vertegenwoordiger (indien de Klager een rechtspersoon is) ons bepaalde persoonsgegevens en gaat de Klager of zijn vertegenwoordiger ermee akkoord dat wij, AGICOA Europe Brussels C.V., met maatschappelijke zetel te Kartuizersstraat, 19/32, 1000 Brussel en ingeschreven in de KBO onder nummer 0426.385.274, RPR Brussel en met bankrekeningnummer BE94 3100 5325 5514 bij een Belgische kredietinstelling (hierna “**AEB**”, “**we**”, “**wij**”, “**ons**”, “**onze**”) deze persoonsgegevens zullen verwerken in het kader van het behandelen van de Klacht.

AEB hecht veel waarde aan uw privacy en verbindt zich er dan ook toe om de toepasselijke wetgeving in dit verband, en in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Vo 2016/679) (hierna “**AVG**”), na te leven.

Het kan onder andere de volgende persoonsgegevens van de Klager of van de vertegenwoordiger van de Klager betreffen: voor- en achternaam, adres, e-mailadres, handtekening, rechthebbende nummer (indien van toepassing), aard van de verbintenis met AEB.

Wij zullen in principe geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens (o.a. persoonsgegevens m.b.t. gezondheid, raciale of etnische afkomst, levensbeschouwelijke of godsdienstige overtuiging, lidmaatschap van en vakbond, seksuele voorkeur, enz.) van de Klager of zijn vertegenwoordiger of iemand anders opvragen. De Klager of zijn vertegenwoordiger wordt dan ook vriendelijk verzocht op geen enkele wijze dergelijke persoonsgegevens aan ons mee te delen. Indien de Klager of zijn vertegenwoordiger dit toch doet, wordt geacht dat de betrokkene deze kennelijk openbaar heeft gemaakt.

Indien de Klager of zijn vertegenwoordiger ons persoonsgegevens verstrekt van andere personen, garandeert de Klager of zijn vertegenwoordiger dat deze persoonsgegevens werden verzameld in overeenstemming met de AVG en dat deze betrokkenen onder andere op de hoogte zijn gebracht van de inhoud van deze *Klachten procedure privacybeleid*.

De verwerking van de persoonsgegevens van de Klager of zijn vertegenwoordiger is gebaseerd op artikel 6.1.c) (nakomen wettelijke verplichtingen) van de AVG.



De persoonsgegevens worden verwerkt voor o.a. de volgende doeleinden: behandelen van de Klacht, administratie, dossierbeheer en enige communicatie hieromtrent.

Indien dit vereist zou zijn voor de verwezenlijking van bovenstaande doeleinden, kunnen wij de persoonsgegevens van de Klager of zijn vertegenwoordiger overmaken aan derden (b.v. leveranciers zoals onze IT-dienstverlener, maar ook alle andere betrokken actoren bij de behandeling van de Klacht zoals overheden, overheidsorganen, AGICOA (die de geautomatiseerde systemen van AEB, zoals het *International Rights Royalty Information System*, behandelt), enz.). Indien deze ontvangers optreden als verwerkers heeft AEB met hen de nodige verwerkingsovereenkomsten gesloten. Voor zover de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit t.a.v. Zwitserland (waar AGICOA haar maatschappelijke zetel heeft) heeft aangenomen, worden in principe de persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte verstuurd en bewaard. In het uitzonderlijke geval dat dit zich toch zou voordoen, zal AEB de nodige (contractuele) waarborgen treffen overeenkomstig de toepasselijke wetgeving en heersende rechtspraak (bv. EC Standaard Clausules of gelijkaardige contractuele bepalingen afsluiten). De Klager of zijn vertegenwoordiger kan ons steeds contacteren indien hij meer informatie wenst hieromtrent.

Indien dit wettelijk verantwoord of vereist wordt, kunnen de persoonsgegevens ook worden doorgegeven aan bevoegde overheden en/of andere instanties die zich bezighouden met wetshandhaving (bv. Gegevensbeschermingsautoriteit, etc.).

De Klager of zijn vertegenwoordiger heeft te allen tijde recht op toegang tot zijn persoonsgegevens en kan ze (laten) verbeteren indien ze onjuist of onvolledig zijn, ze laten verwijderen en bezwaar maken tegen de verwerking of de verwerking ervan laten beperken indien de wettelijke voorwaarden hiertoe vervuld zijn. De Klager of zijn vertegenwoordiger heeft het recht om een kopie (in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm) van de persoonsgegevens te bekomen en de persoonsgegevens te laten doorsturen naar een andere verantwoordelijke (recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens).

Teneinde deze rechten uit te oefenen kan de Klager of zijn vertegenwoordiger zich richten tot complaint@agicoabrussels.eu.

Indien de Klager of zijn vertegenwoordiger vragen en/of klachten heeft in verband met de verwerking van zijn persoonsgegevens, vragen we om dit eerst met AEB uit te klaren. Indien dit niet lukt of niet wenselijk is, kan er steeds een vraag of klacht gericht worden aan de Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat, 35 te 1000 Brussel – contact@apd-gba.be).

We zullen de persoonsgegevens die in het klachtenregister als bedoeld in artikel 8 van deze *Procedures voor het behandelen van klachten en geschillen* opgenomen zijn bijhouden zolang AEB bestaat of langer indien dit wettelijk vereist zou zijn of voor archiveringsdoeleinden. Waar mogelijk zullen we de persoonsgegevens anonimiseren.