

Assuocopie – Traitement des plaintes

Procédures pour le traitement des plaintes et les règlements de litiges

Les éventuelles réclamations concernant un paiement de droits sont recevables par écrit dans les trois mois qui suivent la notification du décompte des droits.

Toute contestation relative à l'interprétation et à l'application du présent Règlement général ou les réclamations concernant un paiement de droits sont soumises à une commission désignée à cet effet et composée du Président du Conseil d'administration et de deux administrateurs, laquelle se prononce dans le mois de la requête. Ce délai peut être prolongé exceptionnellement d'un mois maximum par décision du Conseil d'administration.

À défaut d'accord sur l'interprétation donnée par la commission, la question peut être soumise à un expert agréé par les deux parties, qui décide en dernière instance.

Les frais exposés sont à charge de la partie déboutée pour l'entièreté de sa demande ou, dans le cas contraire, au prorata de la requête non satisfaite, le solde à charge d'Assuocopie.

Conformément à l'article XI. 258 du Code de Droit Économique, toute plainte est traitée dans un délai maximum d'un mois. Pour des motifs exceptionnels, ce délai peut être porté à deux mois.

La procédure de gestion de plaintes est détaillée dans le manuel des procédures de la société conformément au Code de Droit Économie.

Toute réclamation ou plainte est formulée par écrit au Conseil d'administration. Elle est limitée aux trois derniers exercices clôturés.

Cependant, une erreur simplement matérielle (déclaration inexacte) constatée par les services administratifs d'Assuocopie donne lieu à rectifications sans autre procédure.

Au cas où le Conseil d'administration rejeterait la plainte, le requérant peut demander la nomination d'un collège de vérificateurs. Si le collège ne relève aucune fraude, les frais occasionnés sont à charge du requérant.

Article XIII. Contrôles, infractions, plaintes et pénalités du Règlement de répartition d'Assuocopie

13.1 Vérifications et contrôles des dossiers des membres par Assuocopie

Toutes les données communiquées par l'auteur dans son dossier de membre (coordonnées, données bancaires, répertoires d'œuvres) sont susceptibles d'être contrôlées et vérifiées par Assuocopie par quelque moyen que ce soit.

Assuocopie peut notamment demander à l'auteur des informations complémentaires, des copies de contrat (notamment d'édition), des preuves de publication ou des décomptes de droits d'auteur d'éditeur. L'auteur doit répondre aux demandes d'Assuocopie dans un délai de trente jours.

À défaut de réponse dans les trente jours qui suivent la demande, tout moyen légal pourra être utilisé par Assuocopie pour poursuivre le contrôle aux frais du titulaire de droits.

Si le dossier porte sur le répertoire d'œuvres, dans l'attente de réceptionner les informations nécessaires à la vérification, la ou les œuvres incriminées ne seront pas validées.

Assuocopie informe l'auteur de la suite donnée à son dossier.

Une erreur simplement matérielle (déclaration inexacte, double adhésion, etc.) constatée par les services administratifs d'Assuocopie donne lieu à rectifications sans autre procédure.

13.2 Infractions dans le chef de l'auteur

En cas de présomption d'infraction (déclaration frauduleuse concernant un exercice), de manquement ou d'irrégularité, de non-respect des Statuts ou du présent Règlement de la part d'un membre d'Assucopie, l'Organe d'administration, ou tout mandataire qu'il désigne, interroge le membre et, à défaut d'obtenir dans le mois les informations requises, confie à un collège de vérificateurs impartiaux (trois associés ayant les compétences nécessaires au traitement du dossier) le soin d'instruire le dossier avec, le cas échéant, l'assistance d'un expert-comptable.

La première infraction implique le remboursement des sommes indûment perçues, le paiement d'un forfait compensatoire égal à la part morale de l'exercice concerné, ainsi que le paiement des frais occasionnés (notamment ceux de l'expert-comptable).

Outre les pénalités et frais prévus ci-dessus, la récidive est passible de l'exclusion prononcée par l'Assemblée générale sur proposition de l'Organe d'administration. Dans ce cas, publicité des infractions constatées est faite par le biais des organes professionnels aux frais du contrevenant.

Ces pénalités n'excluent pas tout recours possible devant les instances judiciaires compétentes, notamment en cas de récidive ou de mauvaise foi.

13.3 Plaintes et contestations à l'encontre d'Assucopie

Conformément à l'article XI. 273/1 du CDE, toute plainte ou contestation adressée à Assucopie est traitée dans un délai maximum d'un mois. Pour des motifs exceptionnels motivés, ce délai peut être porté à deux mois.

La procédure de gestion de plaintes est détaillée dans le manuel des procédures de la société conformément au CDE et est disponible sur son site web.

Toute réclamation ou plainte est formulée par écrit à l'Organe d'administration. Elle est limitée aux trois derniers exercices clôturés.

Au cas où l'Organe d'administration rejeterait la plainte, le requérant peut demander la nomination d'un collège de vérificateurs impartiaux (trois associés ayant les compétences nécessaires au traitement du dossier) le soin d'instruire le dossier avec, le cas échéant, l'assistance d'un expert-comptable.

Si le collège ne relève aucune fraude, les frais occasionnés sont à charge du requérant.

En cas de doute sur le bien-fondé de la plainte, l'Organe d'administration prend l'initiative de nommer un collège de vérificateurs selon la procédure évoquée ci-dessus. Si le collège ne relève aucune fraude, les frais occasionnés sont à charge du requérant.

Toute contestation relative à l'interprétation et à l'application du présent Règlement général ou les réclamations concernant un paiement sont soumises à une commission désignée à cet effet et composée du Président de l'Organe d'administration et de deux administrateurs, laquelle se prononce dans le mois de la requête. Ce délai peut être prolongé exceptionnellement d'un mois maximum par décision de l'Organe d'administration.

À défaut d'accord sur l'interprétation donnée par la commission, la question peut être soumise à un expert agréé par les deux parties, qui décide en dernière instance.

Les frais exposés sont à charge de la partie déboutée pour l'entièreté de sa demande ou, dans le cas contraire, au prorata de la requête non satisfaite, le solde à charge d'Assucopie.