

BOEK II : ALGEMEEN REGLEMENT VAN DE VENNOOTSCHAP

LIVRE II : REGLEMENT GENERAL DE LA SOCIETE

HOOFDSTUK VII: KLACHTENPROCEDURE

Artikel 16: Algemeen

§ 1. De Vennootschap stelt, in overeenstemming met de Wet, een snelle en efficiënte klachtenprocedure in betreffende haar individuele beheershandelingen, onverminderd de bevoegdheden van de Controledienst op dit punt.

Die procedure staat open voor zowel de Begunstigden als voor de schuldenaars van de vergoedingen die de Vennootschap int op grond van de Wet en de Organieke Documenten (hierna: "de schuldenaars"). De klachtenprocedure staat ook open voor niet aangesloten begunstigden in de zin van de Statuten, met name op het stuk van de berekening van de hen toekomende vergoedingen, het niet of niet volledig voldoen door het college van een betalingsverzoek of het opleggen van sancties door een college ingeval van vastgesteld misbruik van het betalingsverzoek.

§ 2. De klachtenprocedure wordt op een duidelijk zichtbare plaats vermeld op de website van de vennootschap.

Artikel 17: Indienen van een klacht

§ 1. De Begunstigden en de schuldenaars kunnen een klacht indienen tegen één of meerdere individuele beheershandelingen die de Vennootschap stelt.

Indien de klacht uitgaat van een rechtspersoon, moet die worden ingediend door een natuurlijke persoon die bevoegd is om die rechtspersoon te vertegenwoordigen.

§ 2. Elke klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Indien de klacht via elektronische weg

CHAPITRE VII: PROCEDURE DE PLAINTES

Article 16: Généralités

§ 1. La Société instaure une procédure de plaintes rapide et efficace relative à ses actes individuels de gestion, en conformité avec la Loi, sans préjudice des pouvoirs du Service de contrôle sur ce point.

Cette procédure est ouverte tant aux Bénéficiaires qu'aux débiteurs des rémunérations perçues par la Société sur la base de la Loi et des Documents organiques (ci-après : « les débiteurs »). La procédure de plaintes est également accessible aux bénéficiaires non-adhérents au sens des Statuts, en particulier en ce qui concerne le calcul des rémunérations qui leur reviennent, le fait que le collège n'a pas donné suite – ou pas entièrement – à une demande de paiement ou l'application de sanctions par un collège en cas d'usage abusif constaté de la demande de paiement.

§ 2. La procédure de plainte est placée de manière bien visible sur le site Internet de la Société.

Article 17: Introduction d'une plainte

§ 1. Les Bénéficiaires et les débiteurs peuvent introduire une plainte à l'encontre d'un ou plusieurs actes individuels de gestion posés par la Société.

Si la plainte émane d'une personne morale, elle doit être introduite par une personne physique habilitée à la représenter en justice.

§ 2. Chaque plainte doit être introduite par écrit. Si la plainte est introduite électroniquement, cela

wordt ingediend, dan kan dat via mail (complaints@reprobel.be) of via het online portaal van de Vennootschap.

§ 3. De klacht dient de identiteit, het adres, het mailadres, het telefoonnummer en de nadere persoons- of bedrijfsgegevens (zoals de rechtsvorm, het ondernemingsnummer en het BTW-nummer) van de klager te vermelden, evenals (in voorkomend geval) de gegevens van de contactpersoon. De Vennootschap respecteert hierbij de wetgeving op de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet.

De Vennootschap is niet gehouden te antwoorden op klachten die haar anoniem worden gericht.

De klacht omschrijft nauwkeurig het voorwerp ervan, evenals de feiten die daaraan ten grondslag liggen. De klacht bevat alle dienstige stukken.

Artikel 18: Verloop van de procedure

§ 1. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de datum van ontvangst ervan door de Vennootschap.

De Vennootschap zendt binnen de vijf werkdagen na die datum een bericht van ontvangst aan de klager. Die ontvangstmelding bevat een verwijzing naar de Wet, een omschrijving van het verdere verloop van de procedure dan wel een verwijzing naar de plaats op de website van de Vennootschap waar de klager het procedureverloop kan vinden, en deelt tevens de datum mee waartegen de Vennootschap op de klacht zal antwoorden, zoals bedoeld in § 3.

De ontvangstmelding vermeldt de mogelijkheid voor de Vennootschap om aanvullende inlichtingen of stukken bij de klager op te vragen, evenals de mogelijkheid voor de Vennootschap om de klager op verzoek van de Vennootschap of van de klager zelf te horen. Indien de klager de gevraagde inlichtingen of stukken niet tijdig aanlevert, kan dit een grond zijn voor de Vennootschap om de ingediende klacht geheel of ten dele af te wijzen,

peut se faire par courriel (complaints@reprobel.be) ou via le portail online de la Société.

§ 3. La plainte doit mentionner l'identité, l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de téléphone et les renseignements personnels ou les détails concernant l'entreprise (comme la forme juridique, le numéro d'entreprise et le numéro de TVA) du plaignant ainsi que (le cas échéant) les données de la personne de contact. La Société respecte la législation relative au traitement des données personnelles conformément à la Loi.

La Société n'est pas tenue de répondre aux plaintes qui lui sont adressées de façon anonyme.

La plainte décrit précisément l'objet de la plainte, ainsi que les faits qui en sont à la base. La plainte contient toutes les pièces utiles.

Article 18: Déroulement de la procédure

§ 1. La plainte est réputée avoir été introduite à la date de sa réception par la Société.

Dans les cinq jours ouvrables après cette date, la Société envoie un accusé de réception au plaignant. Cet accusé de réception contient une référence à la Loi, une description du déroulement de la suite de la procédure ou une indication de l'endroit où le plaignant peut trouver le déroulement de la procédure sur le site internet de la Société. Il mentionne également la date ultime à laquelle la Société répondra à la plainte, telle que visée au § 3.

L'accusé de réception mentionne la possibilité pour la Société de demander au plaignant des renseignements ou des pièces complémentaires ainsi que la possibilité pour la Société d'entendre le plaignant à la demande de la Société ou du plaignant lui-même. Si le plaignant ne fournit pas les renseignements ou pièces demandés dans les délais requis, cela peut constituer pour la Société un motif de rejet total ou partiel de la plainte introduite, notamment si, pour ce motif, elle n'est

met name indien zij daardoor de klacht niet kan behandelen binnen de termijn van § 3.

pas en mesure de traiter la plainte dans le délai visé au § 3.

§ 2. Elke ontvangen klacht wordt onverwijld aangemeld aan de algemeen directeur. Hij beslist wie de klacht intern verder opvolgt en beantwoordt. Dat kan het hoofd zijn van de betrokken dienst, het personeelslid dat het dossier behandelt of een ander personeelslid dat hij aanwijst. De algemeen directeur wordt in ieder geval in kennis gesteld van het concrete gevolg dat de betrokken medewerker beoogt aan de klacht te geven, en kan dit naar eigen inzicht bijsturen binnen de grenzen van de Wet en de Organieke Documenten.

§ 2. Toute plainte reçue est immédiatement signalée au directeur général. Celui-ci désigne la personne qui assurera en interne le suivi de la plainte et y répondra. Il peut s'agir du chef du service concerné, du membre du personnel qui traite le dossier ou d'un autre membre du personnel qu'il désigne. Le directeur général est, dans tous les cas, tenu informé des suites concrètes que la personne désignée envisage de donner à la plainte et peut y apporter les corrections qu'il juge appropriées dans les limites de la Loi et des Documents organiques.

§ 3. De vennootschap beantwoordt de klacht binnen de maand na de datum van indiening ervan. Omwille van uitzonderlijke omstandigheden kan de termijn voor het behandelen van de klacht verlengd worden met ten hoogste één maand.

§ 3. La société répond à la plainte dans le mois qui suit la date à laquelle elle a été introduite. Le délai de traitement de la plainte peut, en raison de circonstances exceptionnelles, être prorogé d'un mois au maximum.

§ 4. Het antwoord van de Vennootschap op de ingediende klacht moet duidelijk en pertinent te zijn.

§ 4. La réponse de la Société à la plainte introduite doit être claire et pertinente.

Met "pertinent" wordt de kwaliteit van het antwoord bedoeld, dat gericht moet antwoorden op de klacht zonder daarom de klacht noodzakelijkerwijs steeds als gegrond te beschouwen. Indien de Vennootschap de klacht geheel of ten dele als onontvankelijk of ongegrond afwijst, geeft ze duidelijk aan op welke gronden ze dat doet.

Le terme « pertinent » fait référence à la qualité de la réponse, laquelle doit répondre de manière spécifique à la plainte, sans pour autant considérer d'office la plainte comme fondée. Si la Société rejette la plainte, la jugeant en tout ou en partie non fondée ou irrecevable, elle motive clairement sa réponse.