

Geschillenregeling FEMU

Rechthebbenden en betalingsplichtigen kunnen commentaren op afrekeningen en klachten over de service van FEMU schriftelijk indienen per post gericht aan:

FEMU
Dorpsstraat 46
1536AH
Markenbinnen Nederland

Of per e-mail aan: secretariaat@femu.nl

1. FEMU stuurt uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van een commentaar of klacht bericht een de Rechthebbende, inhoudend een beslissing op het commentaar of de klacht dan wel inhoudend dat het commentaar of klacht in behandeling is genomen.
2. FEMU neemt uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van het commentaar of de klacht een beslissing op het commentaar of de klacht en bericht deze aan de Rechthebbende. Indien de behandeling van het commentaar of de klacht dermate complex is dat een beslissing binnen drie maanden niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat FEMU afhankelijk is van informatie van derden, kan FEMU de termijn verlengen tot maximaal twaalf maanden, en zal de Rechthebbende minstens iedere zes maanden worden geïnformeerd over de stand van zaken.
3. Indien de Rechthebbende binnen de genoemde termijn geen bericht heeft ontvangen, wordt het commentaar of de klacht geacht niet tot tevredenheid van de Rechthebbende te zijn afgehandeld. Hetzelfde geldt als de Rechthebbende binnen de genoemde termijn geen beslissing op het commentaar of de klacht heeft ontvangen, dan wel geen beslissing naar tevredenheid heeft ontvangen.
4. Rechthebbenden met klachten over besluiten van bestuur en directie kunnen een beroep doen op de geschillenregeling van FEMU als gepubliceerd op de website van FEMU en zij kunnen dat voorleggen aan de Geschillencommissie FEMU.
5. Klachten en geschillen tussen CBO's en betalingsplichtigen kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Auteursrechten Zakelijk.

Hebt u niet tijdig bericht ontvangen of niet binnen de genoemde termijn een beslissing ontvangen of is de beslissing niet naar uw tevredenheid? Dan kunt u zich wenden tot de [Geschillencommissie Auteursrechten](#).