

Klachten- en geschillenregeling FEMU

Rechthebbenden en betalingsplichtigen kunnen commentaren op afrekeningen en klachten over de service van FEMU schriftelijk indienen via onderstaande contactgegevens

FEMU
Dorpsstraat 46
1536AH
Markenbinnen Nederland

e-mail aan: secretariaat@femu.nl

1. FEMU stuurt uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van een commentaar of klacht een bericht aan de indiener. In dit bericht wordt een beslissing op het commentaar of de klacht meegedeeld, of wordt aangegeven dat het commentaar of de 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 indiener. 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 indiener minstens iedere zes maanden worden geïnformeerd over de stand van zaken.
3. Indien de indiener binnen de genoemde termijn geen bericht heeft ontvangen, wordt het commentaar of de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld. Hetzelfde geldt als de indiener 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 het bestuur of de directie kunnen deze 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 of een beslissing ontvangen, of is de beslissing niet naar uw tevredenheid? Dan kunt u zich wenden tot de [Geschillencommissie Auteursrechten](#).