

KLACHTENPROCEDURE

1. Indien u een klacht heeft over StOPnl en/of de door haar verrichte (administratieve) werkzaamheden, dan kunt u een brief sturen aan:
Stichting Servicebureau Filmrechten
t.a.v. de Directie
Postbus 581
1000 AN Amsterdam

U kunt uw klacht ook per e-mail sturen naar: info@stop-nl.nl
2. In de brief of e-mail dient u minimaal de volgende gegevens te vermelden:
 - a. uw naam en adresgegevens;
 - b. een duidelijke omschrijving van uw klacht;
 - c. eventuele bewijsstukken waarmee u uw klacht kunt onderbouwen;
 - d. indien de klacht (mede) betrekking heeft op een derde, de NAW-gegevens van die derde.
3. Het Servicebureau stuurt u na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging. Het Servicebureau streeft ernaar om uw klacht binnen een maand af te handelen.
4. Indien u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht door het Servicebureau, dan kunt u een brief sturen aan:
StOPnl
t.a.v. het Bestuur

Oostenburgervoorstraat 94-96
1018 MR Amsterdam

U kunt uw klacht ook per e-mail sturen naar: info@stop-nl.nl
5. Het Bestuur streeft ernaar uw klacht binnen een maand af te handelen
6. Indien u uw klacht heeft ingediend bij zowel het Servicebureau als bij het Bestuur, maar u ontevreden bent over de afhandeling, dan kunt u zich tot slot wenden tot de Geschillencommissie van StOPnl. U dient uw klacht in te dienen bij de Geschillencommissie binnen drie maanden nadat het Bestuur een beslissing heeft genomen. U kunt uw klacht sturen naar:
StOPnl
T.a.v. de Voorzitter van de Geschillencommissie
Oostenburgervoorstraat 94-96
1018 MR Amsterdam

U kunt uw klacht ook per e-mail sturen naar: info@stop-nl.nl
7. Indien een klacht gericht is tegen een andere bij StOPnl aangesloten producent, dienen partijen eerst onderling te overleggen om tot een oplossing te komen alvorens de klachtenprocedure te doorlopen. Zie hierover artikel 3.2. van het StOPnl Geschillenreglement.