

Contact over factuur

HEEFT U EEN factuur van ons ontvangen en heeft u daar vragen of opmerkingen over dan kunt u contact opnemen met ons kantoor via (023) 870 0202 of via lira@cedar.nl.

Een verzoek tot aanpassing van de factuur kunt u binnen drie maanden na de factuurdatum schriftelijk beargumenteerd indienen bij:

Stichting Lira
Afdeling Beleid
Postbus 3060
2130 KB Hoofddorp

Of per e-mail via lira@cedar.nl, onder vermelding van "Mutatie factuur".

Wij zorgen er voor dat uw verzoek zo snel mogelijk – uiterlijk binnen twee maanden – is afgehandeld. Overigens heeft het indienen van een verzoek geen opschortende werking met betrekking tot de verplichting tot betaling van de factuur.

Klacht over factuur

BENT U NIET tevreden over de aanpak of het resultaat van uw verzoek of is uw verzoek niet binnen twee maanden afgehandeld? Dan kunt u daarover binnen drie maanden na de factuurdatum een klacht bij ons indienen. U kunt uw klacht schriftelijk beargumenteerd indienen bij:

Stichting Lira
t.a.v. het Bestuur
Postbus 3060
2130 KB Hoofddorp

Of per e-mail via lira@cedar.nl, onder vermelding van "Klacht factuur".

U hoort zo snel mogelijk – uiterlijk binnen een maand na ontvangst van uw klacht – dat uw klacht in behandeling is genomen. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking met betrekking tot de verplichting tot betaling van de factuur.

Wij nemen uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van uw klacht een beslissing.

Geschillencommissie Auteursrechten

HEEFT 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 binnen drie maanden uw geschil indienen bij de Geschillencommissie Auteursrechten.

Voordat u uw klacht voorlegt aan de Geschillencommissie Auteursrechten is er een aantal zaken waarmee u rekening dient te houden:

- Wanneer u onze interne klachtenprocedure hebt doorlopen en we komen samen niet tot een oplossing, kunt u naar de Geschillencommissie Auteursrechten.
- Dit kan ook als u binnen de reactietermijn geen ontvangstbevestiging of antwoord op uw klacht heeft ontvangen.
- De Geschillencommissie Auteursrechten behandelt uiteenlopende klachten over in rekening gebrachte vergoedingen, bijvoorbeeld omdat een onjuist tarief is toegepast of omdat de vergoeding naar uw mening niet billijk is.
- Het factuurbedrag mag niet hoger zijn dan € 100.000,- en u moet binnen drie maanden nadat de vergoeding in rekening is gebracht een klacht of een verzoek om een mutatie of correctie van de factuur volgens onze interne klachtenprocedure bij ons hebben ingediend. (Over geschillen over een in rekening gebrachte vergoeding met een factuurbedrag van € 100.000,- of meer dient de rechter zich uit te spreken. Het is dan aan de rechter of hij voor zijn uitspraak advies vraagt aan de Geschillencommissie Auteursrechten.)
- Gaat het om een factuur met een waarde van € 50.000,- of meer? Dan geeft u het niet betaalde bedrag bij de Geschillencommissie Auteursrechten in bewaring.

- Voor het indienen van een klacht wordt klachtengeld gevraagd. Geeft de Geschillencommissie Auteursrechten u gelijk, dan krijgt u dit bedrag terug. De hoogte van het klachtengeld hangt samen met de hoogte van de factuur en varieert van € 50,- (bij een factuurwaarde tot € 2.500,-) tot € 750,- (bij een factuurwaarde tussen € 50.000,- en € 100.000,-).
- De Geschillencommissie Auteursrechten betreft bij haar beoordeling of de hoogte en de toepassing van een in rekening gebrachte vergoeding billijk zijn in ieder geval:
 - a. het beginsel dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld;
 - b. de waarde van het gebruik van het werk in het economisch verkeer;
 - c. de aard en de omvang van het gebruik;
 - d. de zelfreguleringspraktijk.
- Wordt het geschil niet binnen drie maanden na de uitspraak van de Geschillencommissie Auteursrechten aan de rechter voorgelegd? Dan wordt hetgeen in de uitspraak van de Geschillencommissie Auteursrechten is vastgesteld, geacht te zijn overeengekomen tussen partijen.

Voor meer informatie over de procedure bij de Geschillencommissie Auteursrechten kunt u terecht op de website van [de Geschillencommissie Auteursrechten](#).