

Правила рассмотрения жалоб в связи с использованием Социальной сети

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила рассмотрения жалоб в связи с использованием Социальной сети (далее – Правила) предназначены для досудебного разрешения споров в сфере интеллектуальной собственности. Правила обязательны для исполнения Заявителями, Администратором и иными лицами, привлекаемыми для целей рассмотрения жалоб, поданных в соответствии с настоящими Правилами.

1.2. Администратор является информационным посредником в смысле статьи 1253.1 Гражданского кодекса Российской Федерации и отвечает за нарушение интеллектуальных прав в Социальной сети только в объеме, установленном действующим законодательством.

1.3. Заказчик не несет ответственности за нарушение интеллектуальных прав в Социальной сети, за исключением случаев, когда Заказчик предоставил для размещения в Социальной сети Материалы с нарушением законодательства об интеллектуальной собственности.

1.4. Направлением заполненной Опросной формы Заявитель подтверждает, что соглашается на рассмотрение Опросной формы и представленных документов в соответствии с Приложением 2 к Соглашению, в том числе с возможным привлечением третьих лиц (экспертов, специалистов и иных), необходимым для рассмотрения документов и принятия решений на основании результатов рассмотрения.

1.5. О каждой поступившей жалобе и результатах ее рассмотрения Администратор обязан незамедлительно уведомлять Заказчика.

2. Подача жалобы

2.1. В случае наличия оснований считать, что интеллектуальные права Заявителя и/или третьих лица нарушаются, Заявитель направляет на адрес электронной почты Администратора, заполненную Опросную форму.

2.2. Администратор в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения жалобы осуществляет временное удаление Материалов, в отношении которых направлена жалоба, и направляет Заявителю уведомление о получении жалобы и указанном удалении. Кроме того, одновременно с временным удалением, Администратор размещает в Социальной сети информацию об удалении.

2.3. Временное удаление может быть совершено в период, превышающий 2 (два) рабочих дня, в случае наличия сложностей технического характера. В таком случае Администратор направляет Заявителю уведомление с соответствующими пояснениями и указанием прогнозируемого срока осуществления удаления материалов.

3. Рассмотрение жалобы Администратором

3.1. После получения жалобы и направления соответствующего уведомления Заявителю Администратор осуществляет рассмотрение жалобы по существу обращения. Общий срок рассмотрения жалобы без привлечения лиц, указанных в пункте 1.4. настоящих Правил, не может составлять более 3 (трех) недель.

3.2. В течение всего периода рассмотрения жалобы Администратор имеет право запросить у Заявителя, а также Пользователя, разместившего Материал, нарушающий, по мнению Заявителя, интеллектуальные права, необходимые для рассмотрения исследуемого вопроса пояснения, документы и иные дополнительные сведения. При этом срок рассмотрения жалобы приостанавливается.

3.3. В случае отсутствия ответа Заявителя и/или Пользователя, разместившего Материал, нарушающий, по мнению Заявителя, интеллектуальные права, по запросу, направленному в соответствии с пунктом 3.2. настоящих Правил, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления запроса, Администратор прекращает рассмотрение жалобы. При этом Администратор имеет право окончить временное удаление Материалов (удалить или восстановить Материалы) с одновременным уведомлением Заявителя.

3.4. В случае поступления ответа, удовлетворяющего требованиям настоящих Правил, рассмотрение жалобы возобновляется с учетом поступившего ответа, при этом срок рассмотрения полученных материалов исчисляется заново с момент их поступления.

3.5. В случае необходимости Администратор имеет право привлекать к рассмотрению жалобы экспертов, специалистов и иных лиц, обладающих познаниями в областях, которые необходимы для рассмотрения и разрешения жалобы по существу. В случае привлечения указанных экспертов и специалистов, срок рассмотрения жалобы увеличивается на период до 2 недель. Одновременно с привлечением экспертов и специалистов Администратор уведомляет об этом Заявителя.

3.6. По результатам рассмотрения жалобы Администратор принимает одно из следующих решений:

— в случае подтверждения факта размещения Материалов в нарушение законодательства Российской Федерации, Администратор осуществляет окончательное удаление Материалов из Социальной сети;

— в случае отсутствия подтверждения факта размещения Материалов в нарушение законодательства Российской Федерации Администратор может по своему усмотрению отменить временное удаление и вернуть Материалы в Социальную сеть либо осуществить окончательное удаление материалов из Социальной сети.

О любом из вышеуказанных решений Администратор незамедлительно уведомляет Заявителя и иных заинтересованных лиц.

3.7. Администратор имеет право отказать в рассмотрении жалобы, поданной Пользователями с нарушением требований настоящих Правил, в случае неоднократных обращений с жалобами, формально соответствующими требованиям настоящих Правил, но содержащими по результатам проверки заведомо ложную информацию, а также в случае повторного обращения с жалобой в отношении одних и тех же Материалов, главным образом преследующего целью временное удаление Материалов.

Указанное решение принимается Администратором единолично в течение 2 (двух) дней с момента поступления жалобы с одновременным представлением Заявителю и Заказчику мотивированного отказа. В случае несогласия с принятым решением Заявитель имеет право повторно обратиться к Администратору в свободной форме. В случае несогласия Заказчика с принятым Администратором решением, Заказчик вправе инициировать процедуру рассмотрения жалобы.