УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «Лотус Маркет»
№ 20 от 3 ноября 2026 г.
Редакция от 3 ноября 2026 г.

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПОРЯДОК ОГРАНИЧЕНИЯ ДОСТУПА К КОНТЕНТУ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия Владельца Сайта (далее — «Администрация») https://lotusmarket.ru (далее — «Сайт») и мобильного приложения «Lotus Market» (для платформ iOS и Android) (далее — «Приложение»; Сайт и Приложение совместно — «Сервис»), Лиц, чьи права нарушены (далее — «Заявители»), и Пользователей Сайта в связи с размещением на Сайте информации, нарушающей законодательство РФ или права третьих лиц.

1.2. Статус информационного посредника определяется ролью Администрации и условиями статьи 1253.1 Гражданского кодекса РФ. Статья 15.7 Федерального закона № 149-ФЗ применяется к специальным заявлениям по пункту 3.1.

1.3. Действие настоящего Регламента распространяется на случаи нарушения:

1.3.1. Интеллектуальных прав (авторские права, права на товарные знаки, патенты);

1.3.2. Требований законодательства о рекламе и конкуренции;

1.3.3. Прав на защиту чести, достоинства и деловой репутации;

1.3.4. Законодательства о персональных данных.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УВЕДОМЛЕНИЮ О НАРУШЕНИИ

2.1. Заявитель, считающий, что его права нарушены размещенным на Сервисе контентом, обязан направить Администрации письменное заявление (Жалобу).

2.2. Жалоба должна содержать следующие обязательные сведения:

2.2.1. Сведения о Заявителе: для физического лица — фамилия, имя, отчество (при наличии) и контактные данные; для юридического лица — наименование, сведения о представителе и контактные данные. ИНН и иные реквизиты запрашиваются только в объёме, необходимом для рассмотрения соответствующего обращения. Статус индивидуального предпринимателя или плательщика налога на профессиональный доход не является условием подачи Жалобы.

2.2.2. Указание на объект права: описание объекта интеллектуальной собственности или иного права, которое, по мнению Заявителя, нарушено;

2.2.3. Доказательства наличия права: реквизиты свидетельства на товарный знак, ссылки на первоисточник контента, копии авторских договоров или иные документы, подтверждающие правомочия Заявителя;

2.2.4. Ссылка на контент: точный URL страницы Сайта, а при отсутствии отдельного URL в Приложении — идентификатор и описание объекта, позволяющие его найти.

2.2.5. Суть нарушения: обоснование того, почему размещение данного материала является незаконным;

2.2.6. Заявление о добросовестности: подтверждение того, что Заявитель действует добросовестно и информация в Жалобе является достоверной.

2.3. В случае подачи Жалобы представителем, к ней должна быть приложена копия доверенности.

2.4. При неполноте сведений Администрация запрашивает уточнение с учётом характера нарушения. Заявления о нарушении авторских и (или) смежных прав подаются с составом сведений, установленным частью 2 статьи 15.7 Федерального закона № 149-ФЗ, включая подтверждение отсутствия разрешения правообладателя и отдельное согласие на обработку персональных данных заявителя в предусмотренных законом случаях; уточняются и рассматриваются по частям 4–7 указанной статьи. Отсутствие сведений, не предусмотренных законом, само по себе не является основанием для отказа. Требования субъектов персональных данных рассматриваются по Закону № 152-ФЗ и разделу 14 Политики обработки персональных данных; общий порядок настоящего Регламента не ограничивает эти права и сроки.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ АДМИНИСТРАЦИЕЙ

3.1. Обычная Жалоба рассматривается в течение 3 рабочих дней со дня получения, если законом не установлен иной срок. По заявлениям о нарушении авторских и (или) смежных прав применяются части 4–7 статьи 15.7 Федерального закона № 149-ФЗ: однократный запрос уточнения — в течение 24 часов после получения заявления; уточнение заявителем — в течение 24 часов после получения запроса; удаление информации — в течение 24 часов после получения заявления либо уточнённых сведений, кроме случая наличия доказательств правомерности размещения. В таком случае Заявителю направляется уведомление с приложением доказательств. Встречное уведомление Пользователя не приостанавливает обязательные сроки. По требованиям о персональных данных применяются специальные сроки статей 20 и 21 Закона № 152-ФЗ.

3.2. По результатам рассмотрения Администрация совершает одно из следующих действий:

3.2.1. В случае очевидности нарушения — незамедлительно блокирует (удаляет) оспариваемый контент и уведомляет об этом Пользователя, его разместившего;

3.2.2. При необходимости уточнения данных — запрашивает у Заявителя дополнительные доказательства;

3.2.3. Направляет Пользователю сведения о сути Жалобы и материалы, необходимые для пояснений, без избыточных персональных данных Заявителя; копии документов и контакты передаются только при наличии правового основания и в необходимом объёме.

4. ПРОЦЕДУРА ВСТРЕЧНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ

4.1. Пользователь, чей контент был заблокирован или в отношении которого поступила Жалоба, вправе в течение 48 (сорока восьми) часов предоставить Администрации встречное уведомление.

4.2. Встречное уведомление должно содержать доказательства законности размещения контента (например, лицензионный договор с правообладателем, документы, подтверждающие введение товара в гражданский оборот на территории РФ — исчерпание прав по ст. 1487 ГК РФ).

4.3. Если Пользователь предоставляет убедительные доказательства своей правоты, Администрация вправе восстановить доступ к контенту, уведомив об этом Заявителя.

5. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ

5.1. Администрация не осуществляет предварительную модерацию контента на предмет его законности, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

5.2. Ответственность Администрации определяется законодательством Российской Федерации. Особенности ответственности информационного посредника применяются при наличии всех предусмотренных статьёй 1253.1 ГК РФ условий. Настоящий Регламент не исключает ответственность за собственные противоправные действия или бездействие Администрации.

5.3. Настоящий Регламент не ограничивает предусмотренные законом способы защиты прав Заявителей и Пользователей, включая право обратиться в суд и уполномоченные органы.

5.4. Заявитель и Пользователь несут ответственность за свои неправомерные действия по общим правилам законодательства Российской Федерации. Убытки, причинённые необоснованной Жалобой или недобросовестным сохранением блокировки, возмещаются при наличии всех установленных законом оснований и доказательств; автоматическое взыскание по одному факту отказа в Жалобе не применяется.

6. СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

6.1. По обоснованной претензии правообладателя Администрация по общему правилу приостанавливает показ товара, если подтверждена принадлежность права, есть признаки нарушения или обоснованные сомнения в правомерности использования, а продавец убедительно не опроверг заявление. Срок приостановления определяется временем, необходимым для разрешения судом иска к продавцу или принятия обеспечительных мер. Если заявитель в разумный срок не обратился в суд либо в защите отказано из-за необоснованности требований, Администрация решает вопрос о восстановлении показа по доказательствам и судебным актам. Одна жалоба не служит основанием бессрочной блокировки.

6.2. Администрация не является органом по разрешению правовых споров и не проводит сложную правовую экспертизу документов. Окончательное решение о законности размещения материалов принимается судом.

7. КАНАЛЫ СВЯЗИ ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБ

7.1. Все Жалобы принимаются в электронном виде по адресу: info@lotusmarket.ru.

7.2. Рекомендуемая тема письма — «Жалоба на нарушение прав». Иная тема письма не является основанием для отказа в рассмотрении обращения.

Генеральный директор
ООО «Лотус Маркет»

_____ / Борисова Д. И. /

М.П.