

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «Лотус Маркет»
№ 12 от «15» сентября 2026 г.
Редакция от 15 сентября 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. Администрация Сервиса выступает в качестве информационного посредника в смысле ст. 1253.1 Гражданского кодекса РФ и ст. 15.7 Федерального закона № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

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: наименование юридического лица / ФИО ИП, ИНН, адрес места нахождения, контактный телефон и адрес электронной почты;
- 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 (URL): точный адрес страницы Сайта, на которой размещен оспариваемый материал;
- 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. Жалобы, не содержащие сведений, указанных в п. 2.2, Администрацией к рассмотрению не принимаются.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ АДМИНИСТРАЦИЕЙ

- 3.1. Администрация рассматривает Жалобу в течение 3 (трех) рабочих дней с момента ее получения на адрес электронной почты info@lotusmarket.ru.
- 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 копию Жалобы Пользователю для предоставления пояснений;

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. Администрация не несет ответственности перед Пользователем за убытки, возникшие в связи с временным блокированием контента на основании Жалобы, если Администрация действовала в соответствии с настоящим Регламентом.
- 5.3. Администрация не несет ответственности перед Заявителем за содержание материалов, если Администрация своевременно приняла меры по Жалобе.
- 5.4. Заявитель, направивший заведомо ложную Жалобу, обязан возместить Администрации и Пользователю все причиненные этим убытки.

6. СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 6.1. В случае возникновения неустранимых противоречий между Заявителем и Пользователем относительно прав на контент, Администрация вправе сохранять блокировку контента до предоставления вступившего в силу решения суда или мирового соглашения сторон.
- 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. В теме письма обязательно должно быть указано: «Жалоба на нарушение прав».

Генеральный директор
ООО «Лотус Маркет»

 / Борисова Д. И. /
М.П.

