

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «Лотус Маркет»
№ 3 от «05» июля 2026 г.
Редакция от 28 июня 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) часов 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»

_____/ Сучков Д. А. /
М.П. 

