

# **Правила рассмотрения заявлений, связанных с размещением пользователями контента в Сервисе «Мессенджер»**

Содержание Сервиса «Мессенджер». (далее – Чат или Сервис) составляют тексты, графические изображения, элементы дизайна, видео, аудио, программы для ЭВМ и другие объекты (далее – Контент). Если явно не указано иное, Контент Сервиса представляет собой Контент, созданный на Сервисе или загруженный на Сервис Пользователями.

Применительно к защите интеллектуальных прав в связи с пользовательским Контентом на Сервисе ООО «Рукод Тех» выступает информационным посредником и в соответствии со ст. 1253.1 Гражданского Кодекса РФ и ст. 15.7 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» принимает меры по пресечению соответствующих нарушений по заявлениям правообладателей.

Если Вы обнаружили на Сервисе Контент, использование которого, по Вашему мнению, является незаконным, пожалуйста, ознакомьтесь с настоящим документом. Просим Вас с пониманием отнестись к тому, что в отсутствие необходимого объема информации о предполагаемом нарушении и принадлежности прав мы не можем должным образом отреагировать на Ваше заявление.

## **1. Общие положения**

Настоящие Правила рассмотрения заявлений, связанных с размещением Контента на Сервисе «Мессенджер». (далее – Правила) являются официальным документом ООО «Рукод Тех» (далее – Администрация Сервиса) и определяют политику Администрации Сервиса в отношении урегулирования конфликтов, возникающих в связи с Контентом, размещенным Пользователями на Сервисе, а также права и обязанности Администрации Сервиса, Пользователей Сервиса и третьих лиц в процессе урегулирования подобных конфликтов.

Не определенные прямо в настоящих Правилах термины, написанные с заглавной буквы, имеют значения, указанные в Пользовательском соглашении Сервиса.

В случае наличия противоречий между Пользовательским соглашением Сервиса и настоящими Правилами применяются положения настоящих Правил, за исключением случаев, прямо оговоренных в Пользовательском соглашении Сервиса или настоящих Правилах.

При рассмотрении заявлений в соответствии с настоящими Правилами Администрация Сервиса руководствуется следующими принципами:

### **Законность**

Администрация Сервиса соблюдает российское законодательство и не осуществляет контроль и цензуру отношений, связанных с применением Пользователями технических возможностей Сервиса.

Пользователи вправе в соответствии с законодательством свободно использовать возможности Сервиса для обмена информацией, в том числе в рамках обсуждения творчества любимых авторов и исполнителей, качества и использования товаров и услуг третьих лиц.

## **Поддержка борьбы с незаконным контентом**

К сожалению, нельзя исключить случаи, когда Пользователи могут с помощью Сервиса незаконно хранить, передавать, распространять и предоставлять доступ к информации и объектам интеллектуальной собственности.

Администрация Сервиса не вправе принимать на себя функции правоохранительных либо судебных органов и объективно не в состоянии оценить, является тот или иной контент, размещенный на Сервисе, законным или нет. В случае возникновения спорной ситуации заявителю следует обращаться в правоохранительные органы и суды.

## **Презумпция добросовестности Пользователей**

Администрация Сервиса уважает своих Пользователей и исходит из того, что Пользователи Сервиса соблюдают требования применимого законодательства и Правил пользования Сервисом и добросовестно используют возможности и ресурсы Сервиса.

Администрация Сервиса рекомендует лицам, полагающим, что размещенный на Сервисе Контент нарушает их права и законные интересы, в первую очередь, обращаться к Пользователям, разместившим соответствующий Контент. Как показывает опыт, в большинстве случаев возможно напрямую оперативно разрешить конфликт.

Если добиться желаемого результата не удалось, заинтересованному лицу следует обратиться к Администрации Сервиса в соответствии с настоящими Правилами.

## **Прозрачность и доступность процедуры**

Подача заявлений в соответствии с настоящими Правилами не требует специальных технических или юридических знаний и навыков. Рассмотрение заявлений осуществляется бесплатно в рамках единой для всех заявителей процедуры.

Администрация Сервиса принимает на себя обязательство обеспечить надежность технических средств, используемых для подачи и обработки заявлений, а также оперативность всех коммуникаций с заявителями.

## **Добросовестность заявителей**

Администрация Сервиса не рассматривает анонимные заявления, а также заявления, поданные в интересах третьих лиц, за исключением случаев, когда законодательство допускает соответствующее представительство интересов.

Процедура рассмотрения заявлений, предусмотренная настоящими Правилами, не должна использоваться кем-либо исключительно с целью создания препятствий для законного распространения Контента.

Заявитель признает и подтверждает, что Контент, в отношении которого подается заявление, был размещен на Сервисе Пользователем Сервиса незаконно.

## **2. Заявление о незаконном размещении Контента**

2.1. Любой правообладатель объектов авторских или смежных прав (далее – Заявитель) в случае обнаружения на Сервисе Контента, размещенного Пользователями без его разрешения или иного законного основания, вправе обратиться к Администрации Сервиса с заявлением о нарушении его авторских и (или) смежных прав на Контент.

2.2. Заявитель может направить обращение Администрации Сервиса посредством электронной почты: messenger.support@gs57.ru. Обращение указанным способом к Администрации Сервиса считается обращением в электронной форме для целей соблюдения требований ст. 15.7 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». При этом Правообладатель вправе отказаться от предлагаемой формы взаимодействия и направить уведомление на юридический адрес Администрации Сервиса: Общество с ограниченной ответственностью «ГАРАНТ СЕРВИС» (ИНН: 5753070373, ОГРН: 1185749003373, адрес места нахождения: 302040, ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД ОРЁЛ, Г ОРЁЛ, УЛ КРАСНОАРМЕЙСКАЯ, Д. 4, ОФИС 22). Администрация Сервиса вправе предусмотреть иные варианты возможного направления обращений Заявителей, способствующие еще более эффективному взаимодействию и разрешению спорных ситуаций (веб-формы, чат-боты и/или иные), путем внесения изменений в настоящие Правила.

2.3. Обращаясь с заявлением к Администрации Сервиса, лицо должно аргументированно заявить о нарушении его прав и законных интересов. Заявление должно содержать следующую достоверную информацию:

2.3.1. сведения о Заявителе, позволяющие его идентифицировать и оперативно с ним связываться в случае необходимости, в том числе по электронной почте:

а) для физического лица - фамилию, имя, отчество, паспортные данные (серия и номер, кем выдан, дата выдачи), контактную информацию (номера телефона и (или) факса, адрес электронной почты);

б) для юридического лица - наименование, место нахождения и адрес, контактную информацию (номера телефона и (или) факса, адрес электронной почты).

2.3.2. информацию о конкретном Контенте (далее – Спорный объект), размещенном на Сервисе без разрешения правообладателя или иного законного основания;

2.3.3. URL-адрес страницы Сервиса, на которой незаконно размещен Спорный объект Пользователем Сервиса с гиперссылкой, ведущей на Спорный объект на такой странице, который Заявитель считает размещенным незаконно с нарушением его прав.

2.3.4. указание на наличие у правообладателя прав на Спорный объект, размещенный на Сервисе без его разрешения или иного законного основания;

2.3.5. указание на отсутствие разрешения правообладателя на размещение Спорного объекта на Сервисе;

2.3.6. согласие Заявителя на обработку его персональных данных (для Заявителя - физического лица).

2.4. Заявитель вправе приложить копии документов, подтверждающих права Заявителя в отношении Спорного объекта. Заявитель вправе дополнительно к указанным выше документам представить иную информацию, в том числе ссылки на официальные

ресурсы, свидетельствующие о принадлежности прав на Спорный объект Заявителю. К заявлению могут прилагаться документы, содержащие иную дополнительную информацию по заявлению. В случае, если заявление подается уполномоченным лицом, к заявлению прикладывается копия документа, подтверждающего его полномочия.

2.5. Администрация Сервиса не несет ответственности за непринятие мер в отношении Спорных объектов в случае технического сбоя в передаче соответствующей информации Администрации Сервиса.

2.6. Независимо от формата предоставления URL-адресов должна быть обеспечена активность соответствующих гиперссылок, т.е. возможность автоматического перехода к Спорному объекту без набора URL-адреса вручную.

2.7. Направляя заявление в предусмотренном настоящими Правилами порядке, Заявитель выражает свое согласие с тем, что сведения о нем и (или) уполномоченных им лицах (включая персональные данные) и его заявление будут использоваться Администрацией Сервиса для дальнейших коммуникаций по заявлению, а также могут быть направлены Администрацией Сервиса обратившемуся с возражениями Пользователю.

2.8. В случае обнаружения неполноты сведений, неточностей или ошибок в заявлении Администрация Сервиса вправе направить Заявителю уведомление об уточнении представленных сведений.

2.9. В течение 24 часов с момента получения уведомления, указанного в п. 2.8 настоящих Правил, Заявитель принимает меры, направленные на восполнение недостающих сведений, устранение неточностей и ошибок, и направляет Администрации Сервиса уточненные сведения.

### **3. Рассмотрение заявления о незаконном размещении Контента и меры реагирования**

3.1. Если поступившее заявление полностью соответствует требованиям пунктов 2.2.-2.7. настоящих Правил и отсутствуют признаки злоупотребления правом, описанные в разделе 5 Правил, Администрация Сервиса принимает меры, необходимые для прекращения нарушения интеллектуальных прав Заявителя, как описано в п. 3.2. ниже. Датой получения заявления считается дата успешной доставки заявления в адрес Администрации Сервиса.

3.2. В установленный законодательством срок с момента получения заявления или уточненных Заявителем сведений (в случае направления Заявителю уведомления, указанного в п. 2.8 настоящих Правил) Администрация Сервиса удаляет Спорный объект.

3.3. При наличии у Администрации Сервиса доказательств, подтверждающих правомерность размещения на Сервисе Спорного объекта, Администрация Сервиса вправе не принимать предусмотренные п. 3.2. настоящих Правил меры и обязана направить Заявителю соответствующее уведомление с приложением указанных доказательств.

3.4. В случае возникновения вопросов или обоснованных возражений в связи с удалением Спорного объекта, Пользователь (в том числе администратор Канала) может обратиться в Службу технической поддержки Сервиса (при подаче возражений Пользователю необходимо предоставить достоверную информацию о правах на Спорный объект, основаниях принадлежности таких прав, а также надлежащим образом заверенные копии документов, подтверждающие права Пользователя на Спорный объект).

## **4. Технологии, используемые Администрацией Сервиса**

Администрация Сервиса стремится постоянно совершенствовать технологии, препятствующие нарушению интеллектуальных прав на Сервисе.

## **5. Злоупотребление процедурой рассмотрения заявлений**

Не допускается злоупотребление возможностями процедуры, установленной настоящими Правилами.

Следующие действия признаются Администрацией Сервиса злоупотреблением со стороны Заявителей:

- неоднократные обращения с заявлениями, формально соответствующими требованиям настоящих Правил, но содержащими по результатам проверки заведомо ложную информацию;
- фальсификация документов (включая электронные) и информации;
- подача заявления с нарушением п. 2.2 Правил;
- использование автоматических рассылок и/или роботов для обращения и/или коммуникаций с Администрацией Сервиса;
- обращение Заявителя после подачи электронного заявления по настоящим Правилам к Администрации Сервиса с таким же по сути заявлением в отношении того же Спорного объекта любым иным способом, если при этом отсутствует ссылка на номер изначально поданного электронного заявления, и наоборот, – обращение с электронным заявлением в соответствии с Правилами после того, как в адрес Администрации Сервиса было направлено такое же по сути заявление в отношении того же Спорного объекта любым иным способом.

## **6. Хранение и конфиденциальность информации**

Администрация Сервиса вправе хранить все данные, документы и электронные сообщения, связанные с рассмотрением заявления в течение 3 (трех) лет с даты окончания процедуры рассмотрения заявления, если более длительное хранение и использование соответствующей информации не является необходимым для целей защиты прав Администрации Сервиса.

Администрация Сервиса не раскрывает информацию о ходе рассмотрения заявления, содержании удаленных Спорных объектов и заявлений, за исключением случаев, установленных действующим законодательством и настоящими Правилами.

Администрация Сервиса оставляет за собой право вносить в настоящие Правила изменения и дополнения.

Актуальная редакция Правил содержится по адресу: <https://messengerchat.ru/docs/complaint-rules.pdf>.

Редакция от 08.04.2026г.