

ПОЛИТИКА

по работе с претензиями в отношении услуг, предоставляемых клиентам АО «ИОТ»

Настоящая Политика устанавливает порядок рассмотрения претензий, поступающих от третьих лиц (заявителей) в отношении услуг, которые предоставляются клиентам (пользователям) в рамках публичной оферты либо Договора об оказании услуг Акционерным обществом «ИОТ» (далее – Провайдер) в пределах, указанных в разделе 2 Политики.

Политика разработана в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, включая Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданский кодекс Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами, а также с учетом сложившейся правоприменительной практики.

01

Основные понятия и определения

1. В настоящей Политике используемые понятия имеют следующий смысл:

1.1 Время реагирования на претензию

промежуток времени, отсчитываемый с момента получения и регистрации Провайдером претензии до момента предоставления ответа заявителю.

1.2 Надлежаще оформленная претензия

письменное или электронное обращение, содержащее все необходимые сведения и документы, предусмотренные настоящей Политикой или иными применимыми нормативными актами, позволяющее Провайдеру идентифицировать заявителя, его полномочия, предмет претензии, а также обоснование требований и, при необходимости, доказательства предполагаемого нарушения.

1.3 Ненадлежаще оформленная претензия

обращение, не соответствующее установленным требованиям к содержанию и форме, в котором отсутствуют обязательные сведения, документы или обоснования, необходимые для рассмотрения претензии, либо не позволяющее достоверно установить заявителя, предмет обращения или предполагаемое нарушение.

1.4 Претензия

обращение, содержащее требование принять меры в связи с действиями или бездействием клиентов провайдера, нарушающими права заявителя.

1.5 Услуга, предоставляемая клиенту АО «ИОТ»

услуга по предоставлению вычислительных сред.

02

Основания для отправления претензии

2.1. Настоящая Политика распространяется на действия или бездействие клиента Провайдера при использовании предоставленных ему Провайдером услуг, которые, по мнению заявителя, нарушают интеллектуальные права заявителя и/или порочат его честь и достоинство.

03

Требования к оформлению претензии

3.1. Для принятия к рассмотрению претензия должна быть оформлена в надлежащем виде и отвечать следующим условиям:

3.1.1. Сведения о заявителе

- Для физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес; документы, подтверждающие полномочия представителя (если претензия подается от его имени);
- Для юридических лиц: полное наименование организации, ИНН/ОГРН, должность и ФИО представителя, контактная информация (телефон, электронная почта, почтовый адрес), документы, подтверждающие полномочия представителя (при необходимости).

3.1.2. Описание сути претензии

- Конкретное указание на действия или бездействие клиента Провайдера, которые, по мнению заявителя, нарушают его права или действующее законодательство;
- Указание на конкретный ресурс, связанный с предполагаемым нарушением (например, доменное имя, IP-адрес, URL-адрес, дата и время события);
- Описание предполагаемого нарушения с обоснованием (например, ссылка на норму закона или доказательства нарушения).

3.1.3. Требования заявителя

- Ясное и недвусмысленное изложение того, какие действия заявитель ожидает от Провайдера (например, блокировка ресурса, уведомление клиента и пр.).

3.1.4. Подтверждающие документы

- Копии документов, подтверждающих нарушение права заявителя (например, свидетельства о праве, переписка, скриншоты, экспертные заключения и т.п.);
- В случаях обращения по факту деловой репутации – судебный акт.

3.1.5. Форма подачи

- Претензия может быть подана в письменной форме либо в электронной форме;
- Претензия на иностранном языке должна сопровождаться переводом на русский язык;
- Претензия должна содержать подпись: для бумажных обращений – собственноручная подпись заявителя или уполномоченного представителя, печать (при наличии); для электронных обращений – квалифицированная электронная подпись.

3.2. Несоответствие претензии условиям, указанным в п. 3.1 Политики, может послужить основанием для отказа в рассмотрении претензии до устранения недостатков. При необходимости Провайдер вправе запросить у заявителя дополнительную информацию или разъяснения.

3.3. Не принимаются к рассмотрению претензии:

- 3.3.1. Поданные без указания личности заявителя или в виде анонимного сообщения, в том числе с временных или неактивных электронных адресов.
- 3.3.2. Если указанный в обращении ресурс не обслуживается Провайдером, либо клиент, на которого указывается в претензии, не использует услуги Провайдера.

- 3.3.3. Повторные обращения по тем же фактам, по которым ранее уже было принято и доведено до заявителя мотивированное решение, за исключением тех случаев, если не представлены новые сведения или доказательства.
- 3.3.4. Обращения, по которым у Провайдера имеются подозрения на содержание заведомо ложной информации, клеветы, угроз или введения в заблуждение.
- 3.3.5. Обращения с оскорблениями, ненормативной лексикой, нецензурными выражениями или иными проявлениями неуважения.
- 3.3.6. Претензии, в которых не указан ресурс, контент которого нарушает права заявителя либо действующее законодательство. Провайдер не имеет возможности переходить по непроверенным ссылкам ввиду высокой вероятности компрометации данных (в т.ч. вирусной активности).
- 3.3.7. В случаях, когда требуется документальное подтверждение полномочий (например, при защите прав юридического лица или интеллектуальной собственности), но оно не предоставлено.

04

Рассмотрение претензии

4.1. Проверка оформления претензии

- 1 После получения претензии Провайдер проводит проверку на предмет ее соответствия требованиям, установленным настоящей Политикой и законодательством РФ.
- 2 В случае если претензия является ненадлежаще оформленной, она не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю.
- 3 Провайдер направляет заявителю уведомление с указанием причин, по которым претензия признана ненадлежаще оформленной, и, при необходимости, рекомендациями по ее доработке.
- 4 Претензия считается поданной с момента поступления в адрес Провайдера ее надлежаще оформленного варианта.

СРОК РАССМОТРЕНИЯ · 30 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ

4.2. Надлежаще оформленная претензия рассматривается в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с момента ее получения – данный срок является временем реагирования на претензию, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или условиями соглашения с заявителем.

4.3. При необходимости дополнительной проверки или получения информации от клиента Провайдер вправе продлить срок рассмотрения до 10 календарных дней, уведомив об этом заявителя.

4.4. Провайдер осуществляет следующие действия:

- Установление принадлежности указанных ресурсов клиенту Провайдера;
- Направление запроса клиенту о предоставлении пояснений (при необходимости);
- Принятие решения по претензии.

4.5. По итогам рассмотрения претензии Провайдер может:

- 4.5.1. Удовлетворить претензию полностью или частично, приняв соответствующие меры в отношении клиента;
- 4.5.2. Отклонить претензию по мотивам ее необоснованности, недоказанности или отсутствия нарушений;
- 4.5.3. Сообщить Заявителю о возражениях со стороны Клиента.

4.6. Провайдер уведомляет заявителя о принятом решении по результатам рассмотрения претензии, указывая основания принятого решения и (при необходимости) возможные дальнейшие действия.

05

Меры, принимаемые по результатам рассмотрения претензии

Пункт	Описание меры
5.1. Направление уведомления клиенту	Провайдер может направить клиенту уведомление о полученной претензии с просьбой предоставить объяснения, устранить выявленные нарушения или принять иные меры в установленный срок.
5.2. Временная приостановка предоставления услуг	При наличии оснований Провайдер может приостановить оказание услуг клиенту полностью или частично до устранения нарушения.
5.3. Отклонение претензии	При наличии оснований, указанных в настоящей Политике, Провайдер может отказать в удовлетворении претензии. Обоснование отказа направляется заявителю в установленный срок.
5.4. Наличие спора между клиентом и заявителем	Если между клиентом Провайдера и Заявителем присутствует спор, Провайдер не предпринимает мер по приостановке предоставления услуг клиента до получения дополнительных материалов, разъяснений либо соответствующего требования от уполномоченного государственного органа. Провайдер не уполномочен на разрешение споров между сторонами.

06

Ответственность заявителя

6.1. Заявитель несет полную ответственность за достоверность сведений, изложенных в претензии, а также за корректность приложенных документов и доказательств. Предоставление ложной, недостоверной или вводящей в заблуждение информации влечет отказ в рассмотрении претензии и иные последствия, предусмотренные законодательством.

6.2. В случае злоупотребления правом подачи претензий Провайдер вправе:

- Отказать в дальнейшем рассмотрении претензий от данного заявителя без предоставления дополнительных доказательств;
- Ограничить или заблокировать каналы коммуникации с таким заявителем;
- Передать информацию в уполномоченные органы, если действия заявителя имеют признаки противоправных.

6.3. Заявитель может быть привлечен к ответственности в случаях, если его претензия содержит клеветнические утверждения, нарушает права и репутацию клиента Провайдера либо используется как инструмент давления, недобросовестной конкуренции или вмешательства в законную деятельность.

6.4. При наличии прямых убытков, вызванных заведомо ложной или недобросовестной претензией, заявитель может быть привлечен к компенсации таких убытков в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

07

Конфиденциальность и защита персональных данных

7.1. В рамках рассмотрения претензий Провайдер обрабатывает персональные данные заявителей, клиентов и иных участников, сведения о которых прямо или косвенно содержатся в претензии, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.2. Цели обработки персональных данных:

- Идентификация заявителя;
- Осуществление обратной связи и направления ответов;
- Защита прав и законных интересов заявителя и третьих лиц;
- Исполнение обязанностей Провайдера, установленных законодательством Российской Федерации.

7.3. Все сведения, полученные в рамках обработки претензий, включая персональные данные, рассматриваются как конфиденциальные. Доступ к ним имеют только уполномоченные сотрудники Провайдера и, при необходимости, представители государственных органов в рамках установленной процедуры.

7.4. Персональные данные и иные сведения могут быть переданы третьим лицам только:

- С согласия субъекта персональных данных;
- По законному запросу суда, правоохранительных или иных уполномоченных государственных органов;
- В рамках взаимодействия с клиентом, если это необходимо для разрешения спорной ситуации.

7.5. Отправляя претензию в адрес Провайдера, заявитель предоставляет согласие на обработку его персональных данных в целях, определенных в пп. 7.2.1 Политики.

7.6. Обработка персональных данных прекращается вместе с прекращением рассмотрения претензии.

08

Заключительные положения

8.1. Настоящая Политика вступает в силу с момента ее утверждения и действует до ее отмены или замены новой редакцией. Актуальная дата Политики отображается в конце документа.

8.2. Провайдер вправе вносить изменения в настоящую Политику в одностороннем порядке. Обновленная редакция Политики размещается на официальном сайте Провайдера и вступает в силу с момента ее публикации, если иное не указано в тексте изменений.

8.3. Во всем, что не урегулировано настоящей Политикой, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь, Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.

8.4. Направление претензии Провайдеру означает согласие заявителя с условиями настоящей Политики, включая порядок ее рассмотрения и возможные меры реагирования.

8.5. В случае возникновения споров, связанных с подачей и рассмотрением претензий, они подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

«02» сентября 2026 г.