

知识产权纠纷投诉指引

海豚知道作为内容创作者的服务平台，坚决维护内容创作者的知识产权，抵制以任何形式侵犯内容版权以及违反相关法律法规的行为。针对内容商品盗用、侵权行为，平台将通过防下载、防录屏、跑马灯等技术手段进行有效规避。

同时为进一步保护内容创作者的合法权益，平台根据相关版权法律法规，特制定《用户知识产权纠纷投诉指引》，如您认为本平台的用户存在侵犯您内容商品合法版权的行为，您可依据本指引通知我们，平台将依法进行核查处理。

一、投诉须知

1.1 投诉资格

知识产权所有人及其利害关系人拥有投诉资格。“知识产权所有人”是对注册商标专用权人、专利权人、著作权人的统称。“利害关系人”指知识产权使用合同的被许可人。

1.2 投诉诉求

当知识产权所有人及其利害关系人认为其拥有的知识产权受到侵犯，可在维护自身合法权益的诉求下，向平台发起投诉申请，投诉人可自行投诉，也可委托代理人投诉。

1.3 撤回投诉

投诉人可以主动撤回投诉，平台在审查过程中要求投诉人回复意见或补充提交材料时，投诉人未能在平台设定的合理期限内答复或补充的，平台亦将视为撤回投诉。

1.4 撤回声明

投诉人主动撤回投诉或逾期未回复被撤回投诉的，平台视为投诉人自始放弃投诉主张。

二、投诉处理流程

2.1 投诉流程

投诉人应通过平台侵权投诉邮箱（邮箱地址：copyright@htknow.com）发送投诉申请，投诉人发送的投诉申请应包含以下内容：

1) 身份证明

企业投诉：提供营业执照、经办人姓名、联系方式及身份证扫描件

个人投诉：提供姓名、联系方式及身份证扫描件

代理人投诉：提供代理人身份证明、权利人的授权委托书

利害关系人投诉：提供能够证明利害关系人身份的材料

2) 版权证明

对于涉嫌侵权内容拥有知识产权的权属证明，包括专利证书、商标证书、著作权登记证书或相关授权文本的原件扫描件、被盗用图片的原始图片、创作原手稿扫描件等证明材料。

3) 侵权证据

投诉人认为可以证明被投诉人侵权行为成立的证据材料。材料需明确指出涉嫌侵权对象侵犯投诉人知识产权的具体内容、形式、判定理由，并写明投诉人对此次投诉的相关诉求。

4) 具体链接

涉嫌被侵权的内容商品名称、涉嫌侵权对象进行侵犯投诉人知识产权行为的网址链接。

2.2 处理流程

1) 投诉审核

接到侵权投诉申请后，平台将在 7 个工作日内（特殊情形下延期）对投诉人资格、投诉资料真实性、投诉权利与被投诉对象的关联性等相关内容进行审核。

2) 补充材料

平台有权在审核期间要求投诉人回复意见或补充材料，请在截止日期前进行回复。

3) 结果告知

对于通过审核的投诉申请，平台将在 3 个工作日内对被投诉对象采取封禁、通告、追责等必要措施，对于未通过审核的投诉申请，平台将告知投诉人驳回投诉申请。

三、侵权处理措施

3.1 对被投诉人的通告及处理：

针对平台内已认定的侵权违规被投诉人，平台会对其进行强制、永久封禁处理，并保留对其进一步追责的权力。

针对平台外已认定的侵权违规被投诉人，平台将通过电话/抖音私信/微信等第三方通道，予以通告。目的明确其侵权事实、责令停止侵权行为，并保留对其进一步追责的权力。

3.2 对被投诉人进行平台披露：

针对平台已认定的侵权违规被投诉人，平台有权通过自营账号/自媒体/公众号/系统消息等通道，不定期披露曝光侵权违规者名单。

3.3 协同投诉人评估侵权影响：

针对平台已认定的侵权违规被投诉人，平台提供必要的留痕数据作为侵权佐证材料，协助评估盗摄侵权产生的不良影响。

3.4 针对投诉人提供法务支持：

针对被侵权的投诉人，平台除协同评估侵权影响、提供必要的佐证材料外，根据影响程度，对接法务部合作律所给予必要的法律咨询，并提供相关诉讼协助。

四、承诺声明

4.1 投诉人、被投诉人均保证提供信息的真实性、合法性、准确性，由于投诉人、被投诉人提供信息不实导致的任何后果及责任由各自承担。平台对提供虚假材料的投诉人、被投

诉人有权采取限制投诉、屏蔽帐号等必要措施，提供虚假信息一方应对平台因此遭受的损失承担赔偿责任。

4.2 投诉人、被投诉人承认平台有权自行审查判断侵权通知有效性，且平台有权根据审查的需要决定是否向一方提供相对方在侵权通知审核过程中提供的信息资料。

4.3 投诉人、被投诉人授权并同意平台为处理投诉的目的将双方提供的信息和文件转交给权威的第三方专业机构协助判断审核侵权通知有效性。

五、免责条款

5.1 由于投诉人提供材料不全、不符合法定要求导致无法通过平台对投诉申请的有效性审核的，视为平台未知晓该投诉，平台不承担由此产生的任何直接或间接责任。

5.2 投诉人、被投诉人应当就其投诉处理流程一次性提供足够的证明材料，对于投诉时未提供，而在随后的行政或司法程序中提出的新材料，投诉人、被投诉人或任何第三方不得主张平台对侵权申请的审核不力，也不得据此要求平台承担任何直接或间接责任。

5.3 平台对他人在平台上实施的此类侵权行为不承担法律责任，一切法律责任概由侵权行为实施人承担。平台采取删除、屏蔽、断开链接等相应措施后不为此向被投诉人承担违约责任或其他法律责任，包括不承担因侵权指控不成立而给被投诉人带来损害的赔偿责任。