

“CIFF 上海虹桥” 侵权投诉指南

一. “CIFF 上海虹桥” 声明

“CIFF 上海虹桥” 为中立的平台服务提供方，仅为用户提供宣传自身企业、自身产品的信息存储空间，“CIFF 上海虹桥” 不对用户在平台上发表、转载的内容提供任何形式的认同、担保或保证，不承担任何法律及连带责任。根据《民法典》、《电子商务法》、《信息网络传播权保护条例》及其他相关法律法规的规定，“CIFF 上海虹桥” 特制定本侵权投诉指引，任何第三方（包括但不限于个人、公司、企业、社会团体等）认为平台上的发布相关信息、内容存在侵犯其合法权益的内容，均可按照本指引向“CIFF 上海虹桥” 发起书面投诉。

为了保护知识产权，鼓励设计创新，维护正常交易秩序，提高投诉处理效率。请用户在发布信息前，对于其中涉及用户享有知识产权的展示项目（包括但不限于展品、产品及照片、视像资料以及其他相关宣传资料），备齐相关证明材料（包括权利证书、权利人身份证明或工商登记证明，权利法律状态证明，知识产权实施许可合同等）。

侵权投诉是一项严肃的法律行为，根据国家相关法律规定，在“CIFF 上海虹桥” 平台进行侵权投诉及相关申诉时，应提供己方的真实身份信息，“CIFF 上海虹桥” 平台不接受任何形式的匿名投诉。

二. 侵权投诉受理案由

“CIFF 上海虹桥” 为中立的平台服务提供方，受理下列三大类侵权投诉，共计十种案由：

1. 侵犯自然人人身权益的情形，包括：名誉中伤、肖像权及隐私泄露、假冒个人身份；
2. 侵犯知识产权的情形，包括：商标、专利、著作权、商业秘密；
3. 其他侵犯企业合法权益的情形，包括：**商誉诋毁、混淆行为**、假冒企业身份（非注册商标）。

三. 侵权通知程序

如权利人认为“CIFF 上海虹桥”平台上的其他用户发布的信息等内容侵犯了其合法个人权益、企业权益的，请按照以下流程及要求向“CIFF 上海虹桥”发起书面投诉。

1. 权利人下载 [侵权投诉通知书.docx](#)，按照表中要求填写信息并准备初步证明材料（按照本指南第四条“初步证明材料”标准）。**侵权投诉通知书须由权利人或者利害关系人签署或盖章。**
2. 将填写完的侵权投诉通知书及初步证明材料作为附件，以“权利人姓名+投诉案由”为邮件名，发送至“CIFF 上海虹桥”指定的邮箱 (xuxuezhn53@163.com)。文件应为打印后盖章/签字的扫描版本。主要的事实、理由、投诉对象以及相应请求，请在邮件正文中予以撰写清楚。
3. “CIFF 上海虹桥”收到材料后会进行形式审核。对于符合要求的投诉予以处理，对于案由不明、材料不符、事实不清或其他不符合要求的情况，“CIFF 上海虹桥”不予受理，直至权利人补充完整资料。“CIFF 上海虹桥”正式受理投诉之后，会对材料内容进行表面审核并作出审核结果。

4. “CIFF 上海虹桥”在审查过程中有权视具体情况要求权利人提供或补充相应材料，权利人应在“CIFF 上海虹桥”设定的合理期限内予以答复或补充，期满未作答复或补充的，视为权利人撤回投诉。权利人也可主动撤回投诉。无论是权利人主动撤回还是被视为撤回，“CIFF 上海虹桥”有理由认为原被投诉的侵权情况自始不存在。若在“CIFF 上海虹桥”对被投诉内容进行了处理之后权利人要求撤回投诉的，“CIFF 上海虹桥”可以准许，但就相同事实理由不再接受权利人的新投诉。
5. 如投诉审核通过，“CIFF 上海虹桥”将及时与被投诉方联系，给予被投诉方 24 小时答辩期。如被投诉方在答辩期内不能对被投诉涉嫌侵权的展示项目做出“不侵权”的有效举证，或其不侵权举证被“CIFF 上海虹桥”认定为不成立的，则“CIFF 上海虹桥”将会安排删除涉及争议的有关内容。如被投诉方在 24 小时答辩期内提出了不侵权的举证，而“CIFF 上海虹桥”认定异议成立的，将允许其继续展示相关信息。
6. 根据国家相关法律规定，“CIFF 上海虹桥”平台在收到投诉人的相关投诉材料后，可能将其转交被投诉用户或商家，以便双方积极举证。转交材料的范围将包括投诉人姓名、联系邮箱、权属证明及其他初步侵权证据等。

四. 初步证明材料

符合要求的侵权投诉通知，除上述提及的[侵权投诉通知书](#)外，还应该提供如下四类证据：

1. 投诉人身份证明文件；
2. 委托证明文件（如有）；
3. 自身权属的证明文件；
4. 侵权事实的证明文件。

1. 投诉人身份证明文件:

- 个人: 包括有效期内的身份证、居民户口簿、护照、外国人居留证等。如提供居民身份证, 请提供正反两面复印件; 如提供其他证件, 请提供证件首页和个人页复印件 (或原件扫描件)。最常用的有效身份证件是有效期内的居民身份证。
- 公司、企业或社会团体: 企事业单位及社会团体, 需要提供有效期内的营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证书等证件的复印件 (或原件扫描件) 并加盖公章。
- 境外公司主体: 境外企业续存证明 (经当地使、领馆认证) 并提供对应的中文译本。

***注意: “CIFF 上海虹桥” 在收到上述文件材料后仅做身份认定审核, 除根据转通知程序告知纠纷双方的姓名、公司名称及联系邮箱外, 并不会将其他身份信息材料向任何第三方透露。**

2. 委托证明文件: 如【权利人】委托他人处理侵权事宜, 除本条第 1 项证明文件以外, 还需提供真实、合法的授权委托书 (权利人签名或盖章、注明授权权限以及期限) 以及代理人的身份证明文件 (按本条第 1 项标准准备)。

3. 自身权属的证明文件:

- 人身权利侵权:

- 肖像权：需手持身份证照片，以便审核验证投诉人即肖像对应的本人；
 - 假冒个人身份：需手持身份证照片及自己具有特殊身份的相关证明。
- 知识产权侵权：
- 著作权：著作权登记证书、创作手稿、作品发表时间证明、认证机构出具的权属证明以及取得著作权权利的合同等；著作权作品合法授权的样本，以便“CIFF 上海虹桥”进一步确认权属；
 - 商标权：商标注册证、商标许可合同；
 - 专利权：专利证书、专利公告文本、专利权人的身份证明、专利法律状态证明、专利的权利要求与说明书等材料。专利被许可人进行投诉的，还应当提交许可使用许可合同、备案证明等材料。专利权有关投诉的证明材料应当符合下列条件：
 - a.除新产品制造方法的发明专利外，涉及方法发明专利或者是依照专利方法直接获得产品的，应当提交设计产品的配方、组分或者被投诉人所采用的方法；
 - b.涉及大型机械设备、精密仪器结构等产品的实用新型专利、发明专利，应当提交其形状、构造或者二者的结合落入专利权保护范围的相关证明材料；

c.其他能够证明被控涉嫌侵权产品侵权的证据。

当事人提交的材料是在中华人民共和国境外形成的，应当符合有关法律法规对公证认证的规定；原文为外文的，应当附带相应的中文译本。

4. 侵权事实的证明文件：

○ 自然人人身权益：

- 名誉权：书面陈述恶意中伤、侮辱及内容系捏造诽谤的事实和产生的损害结果，以及其他证明相反事实的证据材料；
- 肖像权：书面陈述被投诉人未经授权使用自己肖像的事实；
- 隐私泄露：书面说明被泄露的信息属于个人隐私的原因；
- 假冒他人身份：书面陈述被投诉账号与自己的身份相关的事实，并提供自己具有特殊身份的相关佐证（如有）；

○ 知识产权侵权：

- 著作权：被投诉内容抄袭复制的事实说明、被投诉内容未经授权的说明；

*** 注意：**针对定向搬运内容的假冒账号提出投诉：应另行提供在其他平台更早发布被搬运内容的事实证明。

- 商标权：被投诉内容擅自使用商标的事实说明、被投诉内容未经授权的说明；
- 专利权：被投诉内容擅自使用专利的事实说明（需进行比对说明）、被投诉内容未经授权的说明。
- 其他企业权益受损：
 - 商誉诋毁侵权：说明被投诉内容存在的不实之处、对被投诉内容事实的正确陈述并对其充分举证、对被投诉内容存在恶意的说明、对自身损害结果的陈述及佐证；
 - 混淆行为：说明混淆的具体内容，提供相应的证明材料以证明具体混淆行为。
 - 假冒企业身份：说明被投诉账号与权利人无关且未经过任何授权、自身损害结果的陈述及佐证。

5. 其他形式要求：

- **投诉材料均应由投诉方签字盖章确认复印件与原件一致。**
- 投诉时要求删除侵权内容的，请在邮件正文以文本形式提供准确链接地址，或通过 word 或 excel 附件中列明。
- 联系方式： 权利人或代理人在 [侵权投诉通知书](#) 中填写的电话、邮箱、地址应为有效的联系方式，且投诉人应保持通信畅通。如因权利人或代理人

提供的联系方式不准确或有遗漏，无法及时收到反馈结果，由权利人或代理人自行承担不利后果。

- **“CIFF 上海虹桥”暂不接受除中文以外语言的投诉。外文投诉文件请附上中文翻译，“CIFF 上海虹桥”将以其中文翻译内容为准。We do not accept any complaint in languages other than Chinese. Please attach a Chinese translation to the complaint document in foreign language, and the Chinese translation shall prevail.**
- **鉴于““CIFF 上海虹桥”在收到投诉/申诉的证据材料，可能根据转通知程序转呈争议另一方，故请在提供文件时请自行添加水印或者遮盖敏感信息。**

三. 投诉注意事项

1. 为保证投诉的问题能够及时有效的解决，请按照该指引的要求提供真实有效、完整清晰的材料，否则投诉不予处理。
2. 投诉人应保证所提交的材料都是真实、有效和合法的，并承担要求“CIFF 上海虹桥”删除侵权展示信息所引起的一切法律后果和责任。
3. “CIFF 上海虹桥”有权利和义务在法律法规规定及审核人员的认知水平、能力范围内，对投诉人的投诉作出判断、处理和答复。“CIFF 上海虹桥”不对投诉人的投诉是否得到某种结果作出任何形式的承诺或保证。
4. 《侵权投诉指引》自公布即生效，在法律规定的范围内，“CIFF 上海虹桥”享有最终解释权并有权修改本指引。