

侵权投诉须知

1. 根据《中华人民共和国侵权责任法》第三十六条之规定，任何第三方认为用户利用大众点评网平台侵害其民事权益或实施侵权行为的，包括但不限于侮辱、诽谤等，被侵权人有权书面通知大众点评网采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。

2. 根据《信息网络传播权保护条例》之规定，任何第三方认为大众点评网所涉及的作品、表演、录音录像制品，侵犯自己的信息网络传播权或者被删除、改变了自己的权利管理电子信息的，可以向大众点评网提交书面通知，要求大众点评网删除该侵权作品，或者断开链接。通知书应当包含下列内容：

- (一) 权利人的姓名（名称）、联系方式和地址；
- (二) 要求删除或者断开链接的侵权作品、表演、录音录像制品的名称和网络地址；
- (三) 构成侵权的初步证明材料。

权利人应当对通知书的真实性负责。

您同时应该了解，根据《信息网络传播权保护条例》之规定，大众点评网有权将您的投诉通知书转送至相关服务对象。该服务对象接到转送的通知书后，认为其提供的作品、表演、录音录像制品未侵犯他人权利的，可以向大众点评网提交书面说明，要求恢复被删除的作品、表演、录音录像制品，或者恢复与被断开的作品、表演、录音录像制品的链接。大众点评网接到服务对象的书面说明后，有权立即恢复被删除的作品、表演、录音录像制品，或者恢复与被断开的作品、表演、录音录像制品的链接，同时将该服务对象的书面说明转送投诉人。此种情形下，您不得再通知大众点评网删除该作品、表演、录音录像制品，或者断开与该作品、表演、录音录像制品的链接。

3. 任何第三方（包括但不限于企业、公司、单位或个人等）认为大众点评网用户发布的任何信息侵犯其合法权益的，包括但不限于以上两点，在有充分法律法规及证据足以证明的情况下，可以按照本指引文件提供的联系方式进行投诉。

4. 为了明确法律责任，方便大众点评网依法依约及时作出处理，除前述指引已提及之投诉内容外，侵权投诉还应包含下述信息：

（1）被侵权人的证明材料，或被侵权作品的原始链接及其它证明材料。

（2）侵权信息或作品在大众点评网上的具体链接。

（3）侵权投诉人的联络方式，以便大众点评网相关部门能及时回复您的投诉，最好包括电子邮件地址、电话号码或手机等。

（4）投诉内容须包括以下声明：“本人本着诚信原则，有证据认为该对象侵害本人或他人的合法权益。本人承诺投诉全部信息真实、准确，否则自愿承担一切后果。”

（5）本人亲笔签字并注明日期，如代理他人投诉的，必须出具授权人签字、盖章的授权书。

5. 投诉人可以通过下列方式通知大众点评网，将投诉资料邮寄至下述地址：

邮寄地址：上海市长宁区安化路 492 号 C 座 2 楼

邮政编码：200050

收件人：大众点评网客服部

客服电话：10100011（鉴于电话语音通讯方式的局限性，客服电话仅用于投诉人邮寄投诉信函时辅助使用，不作为独立投诉受理方式。）

6. 大众点评网建议您在提起投诉之前咨询法律顾问或律师。我们提醒您注意：投诉人应当对其投诉内容的准确性、客观性、合法性、完整性承担责任。如果侵权投诉不实，则用户可能承担法律责任；如果投诉通知内容不准确、不完整，则投诉人应承担因此造成的后果。

7.投诉人须了解，大众点评网仅有权利和义务在法律法规规定及平台规则约定的范围内，在网站工作人员的认知水平和能力、资格范围内对投诉作出判断和处理或答复。这一处理机制不同于也无意替代司法机关的裁断。大众点评网亦无意介入投诉人与被投诉人之间的纠纷。大众点评网不对您的投诉是否能够得到某种结果作出任何承诺或者保证，亦不因对您的投诉处理行为而承担任何义务或者责任。