

ВОИС – Руководство для пользователей

Введение в Организацию
для делегатов



Содержание

- 4 История создания ВОИС
 - 5 Основные виды деятельности**
 - 5 Нормотворчество
 - 5 Услуги
 - 5 Развитие
 - 5 Инфраструктура
 - 6 Обеспечение уважения ИС
 - 6 Партнерства
 - 7 Государства-члены и директивные органы**
 - 7 Руководящие органы
 - 7 Постоянные комитеты
 - 8 Постоянно действующие комитеты
 - 8 Рабочие группы
 - 10 Повестка дня в области развития**
 - 11 Договоры ВОИС**
 - 12 Программа и бюджет**
 - 13 Стратегические цели**
 - 15 Секретариат**
 - 16 Стратегическая перестройка
 - 17 Финансовые положения и правила
 - 18 Надзор
 - 18 Административные здания ВОИС
 - 21 Практическая информация
 - 24 Доступ в Интернет и онлайн-ресурсы
 - 26 Карта ВОИС
- Контактная информация

ВОИС – специализированное учреждение системы Организации Объединенных Наций – оказывает своим 186 государствам-членам содействие в развитии сбалансированной международной нормативно-правовой базы в области ИС, чтобы соответствовать меняющимся потребностям общества. Она оказывает деловые услуги в деле получения прав ИС во многих странах и в урегулировании споров. Она осуществляет программы укрепления потенциала, чтобы помочь развивающимся странам извлекать выгоду из использования ИС. Кроме того, она предоставляет бесплатный доступ к уникальным банкам данных, содержащим информацию в области ИС.

История создания ВОИС

ВОИС была создана в 1970 г. после вступления в силу **Конвенции ВОИС** 1967 г., которая содержит положения, регулирующие мандат, функции, финансы и процедуры ВОИС.

Предшественник ВОИС - Объединенные международные бюро по охране интеллектуальной собственности (известные под французским сокращением «BIRPI») - был создан в 1893 г. с целью слияния двух небольших бюро, выполнявших административные функции в отношении Парижской конвенции по охране промышленной собственности 1883 г. (Парижская конвенция) и Бернской конвенции по охране литературных и художественных произведений 1886 г. (Бернская конвенция).

Парижская конвенция явилась первым крупным международным договором, направленным на оказание помощи гражданам одной из стран в получении охраны в других странах на их интеллектуальные творения в виде прав промышленной собственности.

Аналогичным образом Бернская конвенция является первым многосторонним договором в области авторского права и была заключена для оказания помощи гражданам государств-членов в получении международной охраны их права контролировать и получать вознаграждение за использование литературных и художественных произведений.

BIRPI, первоначально базировавшиеся в Берне, переехали в Женеву в 1960 г., чтобы быть ближе к ООН и другим международным организациям. В 1970 г., когда BIRPI превратились в ВОИС, Организация претерпела структурные и административные изменения и создала Секретариат, подотчетный ее государствам-членам.



Основные виды деятельности

ВОИС содействует охране ИС во всем мире путем сотрудничества между государствами и в контакте с другими международными организациями.

Организация сконцентрирована на следующих видах деятельности:

Нормотворчество

- Выполнение административных функций 265 многосторонних договоров
- Работа с государствами-членами по выработке соглашения и поддержке динамичного развития международной правовой структуры ИС

Услуги

- Предоставление глобальных услуг в области ИС – в рамках Договора о патентной кооперации (РСТ), Мадридской, Гаагской и Лиссабонской систем – которые облегчают и делают более рентабельным получение международной охраны на новые изобретения, бренды, образцы и наименования мест происхождения
- Предоставление арбитражных, посреднических и других услуг по альтернативному урегулированию споров

Развитие

Оказание помощи правительствам и организациям в:

- разработке национальных стратегий в области ИС и инноваций;
- создании надлежащих регуляторных структур ИС;
- создании инфраструктуры и подготовке людских ресурсов, необходимых для использования потенциала ИС в целях экономического развития.

Инфраструктура

Обеспечение технической инфраструктуры, которая включает:

- облегчение доступа к базам данных ВОИС, содержащим информацию на уровне мировых стандартов;
- обучение и средства для использования информации в области ИС;
- технические платформы, облегчающие обмен информацией между ведомствами ИС.

Обеспечение уважения ИС

Повышение осведомленности, понимания и уважения ИС, включая:

- центральную роль в содействии международному диалогу по вопросам правоприменения;
- проведение обучения и образовательных программ.

Партнерства

Работа в партнерстве с ООН и другими организациями в целях идентификации и содействия выработке решений на основе ИС, связанных с проблемами изменения климата, продовольственной безопасности, общественного здравоохранения и другими глобальными проблемами.



Государства-члены и директивные органы

Государства-члены ВОИС определяют стратегическую направленность и утверждают деятельность Организации. Делегаты государств-членов встречаются на Ассамблеях, Комитетах и Рабочих группах.

В состав ВОИС в настоящее время входит 5186 государств-членов (более 90% всех стран мира). Примерно 69 межправительственных организаций (МПО) и 295308 неправительственных организации (НПО) аккредитованы в качестве наблюдателей на заседаниях ВОИС.

Руководящие органы

Основными политическими и директивными органами ВОИС являются:

- Генеральная Ассамблея ВОИС (в отношении состава и функций см. статью 6 Конвенции ВОИС: www.wipo.int/treaties/en/convention/trtdocs_wo029.html);
- Конференция ВОИС (см. статью 7);
- Координационный комитет ВОИС (см. статью 8).

Каждый год эти органы заседают в Женеве.

Существуют также ассамблеи отдельных союзов, учрежденные в рамках некоторых договоров, административные функции которых выполняет ВОИС, например, Ассамблея Союза РСТ и Ассамблея Мадридского союза.

Постоянные комитеты

Постоянные комитеты являются специальными комитетами экспертов, учрежденными для определенной цели Генеральной Ассамблеей. Постоянными комитетами ВОИС являются:

- Постоянный комитет по патентному праву (ПКПП);
- Постоянный комитет по законодательству в области товарных знаков, промышленных образцов и географических указаний (ПКТЗ);
- Постоянный комитет по авторскому праву и смежным правам (ПКАП).

Когда постоянный комитет определяет, что достигнут достаточный прогресс в направлении принятия договора, Генеральная Ассамблея может принять решение о созыве **Дипломатической конференции**. Эта встреча государств-членов на высоком уровне, созываемая исключительно с целью завершения переговоров по новому договору, как, например, Дипломатическая конференция по охране аудиовизуальных исполнений, которая приняла новый Пекинский договор по аудиовизуальным исполнениям (еще не вступил в силу).

Постоянно действующие комитеты

Любой из руководящих органов, при необходимости, может учреждать комитеты, например:

- Комитет по программе и бюджету (КПБ);
- Комитет по развитию и интеллектуальной собственности (КРИС);
- Межправительственный комитет по интеллектуальной собственности, генетическим ресурсам, традиционным знаниям и фольклору (МКГР);
- Консультативный комитет по защите прав (ККЗП).

Кроме того, договоры, учреждающие международные классификации (т.е. Локарнское (промышленные образцы), Ниццкое (знаки), Страсбургское (патенты) и Венское (изобразительные элементы знаков) соглашения), учреждают постоянные комитеты экспертов, имеющие мандат на периодический пересмотр и обновление систем классификации.

Рабочие группы

Постоянный комитет или любая из Ассамблей может принять решение о создании рабочей группы для более подробного изучения конкретного вопроса (например, Рабочая группа по правовому развитию Мадридской системы для международной регистрации знаков).

Общие правила процедуры ВОИС применяются ко всем руководящим органам ВОИС, а также ко всем вспомогательным органам. С ними можно ознакомиться по адресу: www.wipo.int/freepublications/en/general/399/wipo_pub_399.pdf.

ВОИС на своих заседаниях обеспечивает синхронный перевод на английский, арабский, китайский, французский, русский и испанский языки. Сотрудники по обслуживанию конференций могут предоставить информацию о резервировании залов заседаний и/или услугах по синхронному переводу для проведения групповых встреч делегатов.

ВОИС прилагает усилия по возможно более широкому вовлечению МПО, НПО, промышленных групп и других заинтересованных лиц в процессы консультаций и дебаты по актуальным вопросам. Организация приветствует включение организаций заинтересованных лиц и групп в качестве **наблюдателей** на официальных заседаниях государств-членов. Организациям, желающим получить статус постоянного наблюдателя, предлагается направить просьбу в Секретариат ВОИС, который затем передает эту просьбу на одобрение Ассамблеям государств-членов.



Повестка дня в области развития

Повестка дня ВОИС в области развития, принятая Генеральной Ассамблеей ВОИС в октябре 2007 г., состоит из 45 рекомендаций, направленных на усиление компонента развития во всех областях деятельности ВОИС. Являясь одним из приоритетов Организации, принципы и деятельность Повестки дня в области развития включаются во все программы ВОИС.

Комитет по развитию и интеллектуальной собственности (КРИС), учрежденный в 2007 г. Генеральной Ассамблеей, имеет мандат на следующие виды деятельности:

- разработку программы работы для реализации 45 рекомендаций Повестки дня в области развития;
- мониторинг, оценку, обсуждение и отчетность о реализации этих рекомендаций;
- обсуждение любых других вопросов ИС и вопросов, связанных с развитием, по согласованию с Комитетом.



Договоры ВОИС

ВОИС выполняет административные функции в отношении группы договоров, в которых излагаются согласованные на международном уровне права и обязательства, равно как и общие стандарты по охране прав ИС, одновременно с поддержанием баланса с интересами общественности в целом. Организация активно призывает государства присоединиться к этим договорам и обеспечить соблюдение их положений. Широкий членский состав и последовательное обеспечение исполнения помогают поддерживать стабильную международную обстановку, внушают доверие в то, что права ИС будут соблюдаться по всему миру, стимулируют инвестиции и содействуют экономическому и социальному развитию.

Ниже приводятся цифры в отношении членского состава (по состоянию на июнь 2013 г.) 26 международных договоров, административные функции которых выполняет ВОИС:

- Парижская конвенция – 174 договаривающиеся стороны
- Бернская конвенция – 166 договаривающихся сторон
- Договор о патентной кооперации (РСТ) – 147 договаривающихся сторон
- Договор о патентном праве (PLT) – 33 договаривающиеся стороны
- Мадридское соглашение о международной регистрации знаков (и Протокол к Мадридскому соглашению) – 91 договаривающаяся сторона (в Ассамблее Мадридского союза)
- Сингапурский договор о законах по товарным знакам – 30 договаривающихся сторон
- Гаагское соглашение о международной регистрации промышленных образцов – 60 договаривающихся сторон
- Лиссабонское соглашение об охране наименований мест происхождения и их международной регистрации – 28 договаривающихся сторон
- Договор ВОИС по авторскому праву (ДАП) – 90 договаривающихся сторон
- Договор ВОИС по исполнениям и фонограммам (ДИФ) – 91 договаривающаяся сторона
- Будапештский договор о международном признании депонирования микроорганизмов для целей патентной процедуры – 78 договаривающихся сторон

Программа и бюджет

Каждые два года Генеральный директор ВОИС представляет государствам-членам на одобрение программу и бюджет. В них подробно излагаются цели, показатели результативности и **бюджетное планирование** для всех предлагаемых видов программной деятельности.

ВОИС является исключением среди организаций системы ООН, поскольку она является в основном самофинансируемой организацией. Около 90% сметных расходов бюджета Организации в сумме 674,4 млн. шв. франков на двухлетний период 2012-2013 гг. покрывается за счет доходов от глобальных услуг ВОИС в области ИС (система РСТ, Мадридская, Гагская и Лиссабонская системы). Остальная часть обеспечивается доходами за счет услуг ВОИС по арбитражу и посредничеству плюс взносов государств-членов. Эти взносы являются сравнительно незначительными, причем из 5 стран, уплачивающих наибольшие взносы, каждая вносит около 0,5% от бюджета Организации.



Среднесрочный стратегический план (СССП), охватывающий шестилетний период 2010-2015 гг., был представлен Генеральной Ассамблее в сентябре 2010 г.

СССП рассматривает:

- **изменения** во внешней среде, в которой осуществляет свою деятельность ВОИС;
- **проблемы и возможности**, стоящие в этой связи перед ВОИС в среднесрочном плане;
- **результаты**, которые Организация намеревается достичь в течение следующих пяти лет;
- **стратегии**, которые позволят ей это сделать.

Стратегические цели

Ниже приводятся девять стратегических целей, которые предоставляют структуру для Программы и бюджета и СССП:

- сбалансированное развитие международной нормативной базы в области ИС;
- предоставление высококачественных услуг в глобальных системах охраны ИС;
- содействие использованию ИС в интересах развития;
- координация и развитие глобальной инфраструктуры ИС;
- всемирный источник справочной информации и аналитических данных в области ИС;
- международное сотрудничество, направленное на обеспечение уважения ИС;
- решение вопросов ИС в контексте глобальных стратегических задач;
- обеспечение оперативной связи между ВОИС, ее государствами-членами и всеми заинтересованными сторонами;
- эффективная структура административно-финансовой поддержки, позволяющая ВОИС выполнять свои программы.



Секретариат

Персонал ВОИС насчитывает свыше 1 200 сотрудников, представляющих более чем 100 стран и включающих экспертов во всех областях права и практики ИС, а также специалистов в области администрации, экономики, информационных технологий, государственной политики и перевода.

Секретариат ВОИС отвечает за:

- координацию заседаний государств-членов и реализацию их решений;
- администрацию международных систем регистрации в области ИС;
- разработку и реализацию программ, направленных на достижение целей ВОИС;
- создание хранилища экспертных знаний в области ИС для оказания помощи ее членам.

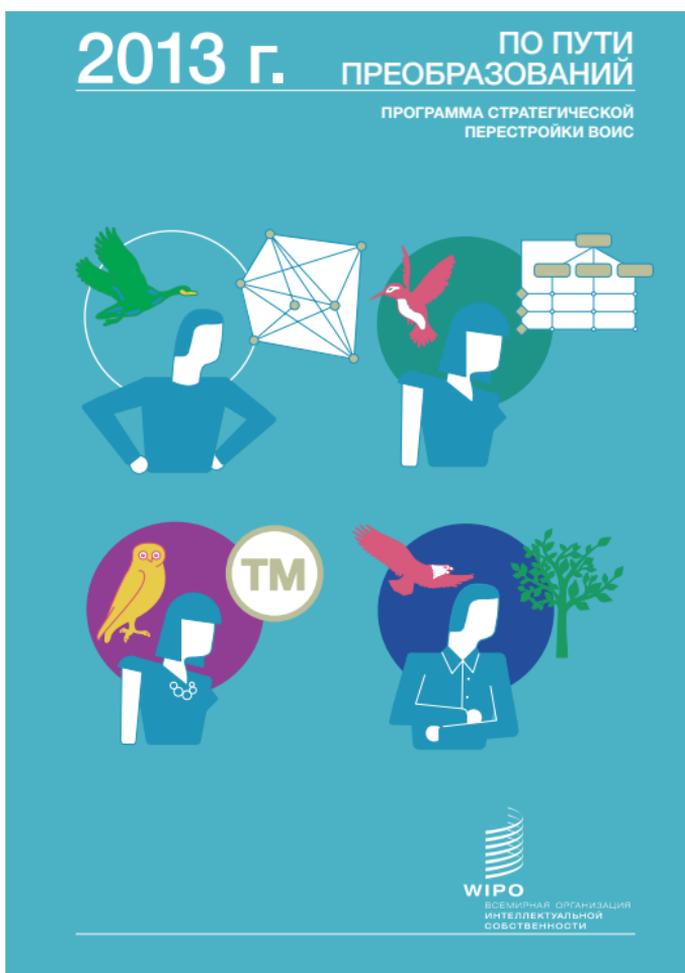
ВОИС сотрудничает с учреждениями и специализированными органами ООН в Женеве и во всем мире с целью обеспечения, чтобы ее деятельность вносила эффективный вклад в достижение Целей в области развития, сформулированных в Декларации тысячелетия ООН, и других инициатив в рамках ООН.

Партнерские инициативы ВОИС включают:

- функцию **внешних сношений**, которая позволяет осуществлять последовательный организационный подход к связям с внешним сообществом, включая ООН и другие международные организации;
- **внешние бюро** ВОИС, расположенные в Нью-Йорке, Рио-де-Жанейро, Сингапуре и Токио, которые оказывают помощь в поддержании сетевых связей с международными, региональными и национальными партнерскими организациями;
- усилия по мобилизации **внебюджетных ресурсов** путем поиска новых партнеров и потенциальных доноров, способных предоставить дополнительные ресурсы на проекты, связанные с развитием;
- **Добровольный фонд** ВОИС, созданный для обеспечения активного участия представителей коренных и местных общин в обсуждениях в рамках МКГР.

Стратегическая перестройка

После назначения в октябре 2008 г. Фрэнсиса Гарри Генеральным директором ВОИС приступила к реализации крупной программы, направленной на лучшее оснащение Организации для решения проблем в быстро изменяющейся среде ИС. **Программа стратегической перестройки (ПСП)** переформулировала стратегические цели ВОИС, дабы привести структуры Организации, ее культурные ценности, процессы и ресурсы в соответствие с новыми целями (дополнительные сведения см. www.wipo.int/about-wipo/en/strategic_realignment).



ПСП сфокусирована на реализации ряда многогранных и взаимосвязанных инициатив, сгруппированных вокруг четырех основных ценностей ВОИС:

- **ориентация на оказание услуг** – активизация реагирования ВОИС на потребности глобальных партнеров и их удовлетворение посредством оказываемых Организацией услуг;
- **работа в качестве единого целого** – работа в качестве цельной, быстро реагирующей и эффективной организации, соответствующей своим целям и обеспечивающей полную отдачу;
- **ответственность за результаты** – принятие ответственности за показатели и достижение результатов;
- **ответственное отношение к окружающей природной и социальной среде, а также ответственное руководство** – руководство этическими принципами в осуществлении деятельности при уважении своего персонала, сообщества и окружающей среды.

Финансовые положения и правила

Финансовая деятельность ВОИС регулируется Финансовыми положениями и правилами (www.wipo.int/about-wipo/en/pdf/wipo_financial_regulations.pdf). С января 2010 г. ВОИС использует систему бухгалтерской отчетности, основанную на Международных стандартах учета в государственном секторе (МСУГС).

Надзор

Отдел внутреннего аудита и надзора (ОВАН) и Внешний аудитор, а также Независимый консультативный комитет по надзору помогают обеспечить **подотчетность, прозрачность и надзор** в связи с операциями и деятельностью ВОИС.

- **ОВАН** осуществляет объективные, систематические и независимые обзоры программ и операций, включая аудиты, инспекции, расследования и оценки. Отдел оказывает поддержку Генеральному директору в осуществлении его управленческих обязанностей и содействует руководителям программ в достижении целей ВОИС.
- **Внешний аудитор**, назначаемый Генеральной Ассамблеей на невозобновляемый шестилетний срок, высказывает мнение относительно финансовых ведомостей ВОИС и о соответствии операций Финансовым положениям и правилам.
- **Независимый консультативный комитет ВОИС по надзору** является внешним экспертным консультативным органом, который оказывает помощь государствам-членам в осуществлении надзора за операциями ВОИС.

Административные здания ВОИС

Строительство **нового административного здания ВОИС** было завершено в начале 2011 г. В новом здании есть четыре подземных уровня, выполненный в виде атриума цокольный этаж с кафетерием и пять этажей рабочих помещений, рассчитанных на 560 рабочих мест. Проект здания, выполненный фирмой «Behnisch Architekten» из Штутгарта, Германия, включает систему охлаждения с использованием воды из близлежащего Женевского озера.

В 2011 г. началась работа по строительству **конференц-зала** вместимостью 900 человек, который будет примыкать к зданию штаб-квартиры ВОИС. В работе по созданию этого нового конференц-зала, также спроектированного фирмой «Behnisch Architekten», приоритетное внимание уделяется устойчивому использованию. Выполненная из дерева основная структура и внутренняя отделка, естественное освещение, гибридная вентиляция, соединяющая естественные и механические средства, и система охлаждения, аналогичная указанной выше, являются наиболее важными, благоприятными для окружающей среды, характеристиками нового конференц-зала.

Ниже приводятся некоторые факты о здании АВ:

- тринадцатизэтажное здание АВ, спроектированное архитектором Пьером Брайяром, было завершено в 1978 г.;
- настенный фонтан в вестибюле здания высотой 6м и шириной 11м символизирует возникновение жизни. Извивающиеся ленты разноцветного мрамора, выложенные на дне, представляют собой изобретательность и творчество человека и кульминируют в золотой зеркальной крошке, отражающей позолоченный купол;
- надпись на куполе гласит: «Человеческий гений является источником всех произведений искусства и изобретений; эти произведения являются гарантией жизни, достойной человека; долг государства – обеспечить надежную охрану всех видов искусства и изобретений»;
- сапфирно-синий цвет окон получен за счет нанесения тонкого напыления окиси серебра на внутреннюю поверхность одной из стеклянных пластин, которые затем были герметически запаяны.



Практическая информация

Библиотека ВОИС представляет собой специализированную юридическую справочную библиотеку, предназначенную для поддержки информационных потребностей персонала ВОИС, делегатов государств-членов ВОИС и внешних исследователей. Расположенные в новом административном здании ВОИС, фонды библиотеки насчитывают более 35 тыс. монографий и 300 периодических изданий, охватывающих все аспекты права ИС, а также такие вопросы, как биотехнология, сорта растений, традиционные знания, экономика и информационные технологии. Делегаты могут посетить библиотеку или провести поиск по ее фондам через Интернет (www.wipo.int/cgi-bin/koha/orac-main.pl). Библиотека открыта с 8 ч. 30 м. до 17 ч. 30 м. с понедельника по пятницу. Ее сотрудники готовы ответить на конкретные вопросы, и библиотека предлагает бесплатное использование ее публичных компьютеров.

В ВОИС находятся два **кафетерия**, один из которых расположен справа от входа в здание РСТ (на *chemin du Prédela-Bichette*), а другой — на цокольном этаже нового административного здания. Кафетерии открыты с 8.00 до 17.00, с понедельника по пятницу. Кроме того, на 13-м этаже здания АВ имеется комфортабельный салон отдыха (с платными автоматами), где можно выпить кофе или чай.

Информационный центр ВОИС, открытый с 9 ч.00 м. до 13 ч. 00 м. и с 14 ч. 00 м. до 18 ч. 00 м., предлагает подборку публикаций и сувениров. Говорящий на различных языках персонал готов ответить на вопросы.

Центр обслуживания клиентов ВОИС:

- предоставляет общую информацию по ИС и ВОИС потребителям и заинтересованным лицам;
- обеспечивает быстрые и исчерпывающие ответы на запросы;
- поддерживает связи со специализированными внутренними командами поддержки;
- занимается урегулированием проблем и жалоб.

Справки можно получить по адресу www.wipo.int/contact или по телефону 022 338 8787.

Проект углеродного нейтралитета ВОИС направлен на достижение следующих целей:

- сделать внутреннюю практику Организации более благоприятной для окружающей среды;
- повысить эффективность использования ресурсов;
- уменьшить углеродный след от деятельности ВОИС.



В 2009 г. ВОИС приняла участие в проводимой впервые по всей системе ООН инвентаризации концентрации парникового газа (ПГ). В результате ВОИС установила свои собственные базовые показатели концентрации ПГ, по которым она будет измерять последующую деятельность Организации.



Доступ в Интернет и онлайн-ресурсы

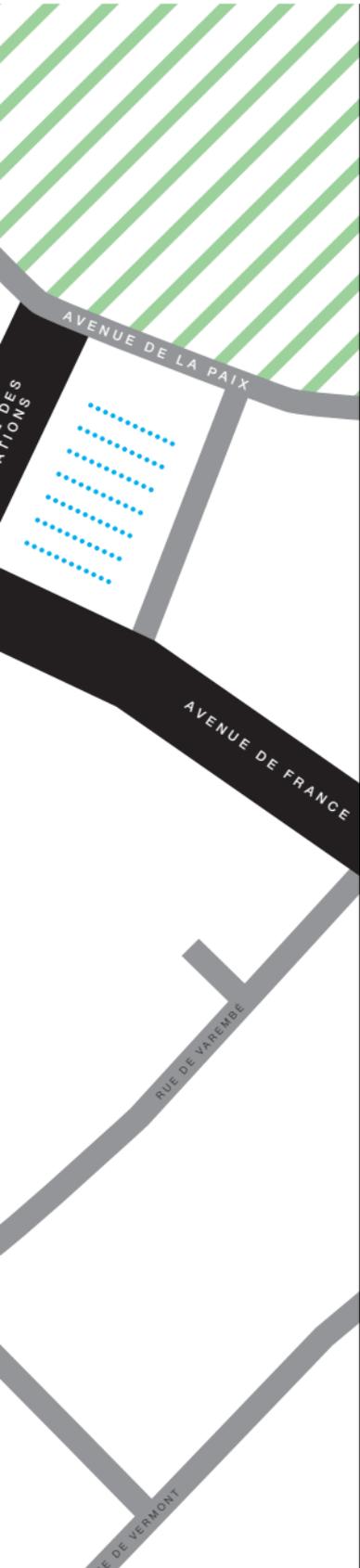
Публичные компьютеры ВОИС (с выходом в Интернет) размещены в Информационном центре на цокольном этаже здания штаб-квартиры АВ, а также в библиотеке ВОИС. Установленное на этих компьютерах программное обеспечение для лиц с дефектами зрения позволяет зачитывать вслух содержание веб-страниц для пользователей. ВОИС также предоставляет бесплатный доступ к Интернету через Wi-Fi.

Онлайн-ресурсы:

- **Специальный портал для делегатов.** Этот портал включает доступ к **Обсерватории** – ресурсу, содержащему информацию о финансовом положении, охраняемому паролем и зарезервированному для пользования государствами-членами ВОИС: www.wipo.int/portal/en/resources_delegates.html
- **Страница, посвященная Ассамблеям ВОИС.** Легкий доступ к информации об Ассамблеях ВОИС и соответствующим документам: www.wipo.int/about-wipo/en/assemblies
- **Документы ВОИС.** Документы ВОИС могут быть запрошены в Службе конференций ВОИС или непосредственно на стойке документации в Зале А в ходе заседаний. Они также доступны в онлайн-режиме, и по ним можно проводить поиск по адресу: www.wipo.int/meetings/en/archive.jsp
- **Пресс-коммюнике ВОИС.** Доступны в онлайн-режиме по адресу: www.wipo.int/pressroom
- **Государства-члены ВОИС и наблюдатели.** Текущая информация по адресу: www.wipo.int/members
- **Договоры ВОИС.** Тексты всех договоров ВОИС в формате HTML или PDF и информация относительно участников договоров по адресу: www.wipo.int/treaties
- **Журнал ВОИС,** имеющийся в печатном виде и в онлайн-режиме, предлагает самые современные статьи по вопросам инноваций, творчества и ИС на службе во всем мире: www.wipo.int/wipo_magazine

- **Библиотека ВОИС.** Каталог доступен в онлайн-режиме по адресу: www.wipo.int/cgi-bin/koha/opac-main.pl
- База данных «**IP Advantage**» содержит богатые тематические исследования в области ИС, описывающие опыт изобретателей, творцов, предпринимателей и исследователей и показывающие, как действует ИС и как она может использоваться для поощрения инноваций: www.wipo.int/ipadvantage
- **Дистанционное обучение.** В частности, общий курс по интеллектуальной собственности (DL-101), предлагаемый через Академию ВОИС, который охватывает авторское право, смежные права, патенты, товарные знаки, географические указания, промышленные образцы, права селекционеров, недобросовестную конкуренцию и международные системы регистрации: www.wipo.int/academy/en/courses/distance_learning/pdf/dl_brochure.pdf
- **Присутствие на YouTube.** Канал ВОИС содержит документацию и интервью с художниками, авторами и изобретателями, которые рассказывают о важной роли творчества и инноваций: www.youtube.com/user/wipo





- 1 – Здание АВ
- 2 – Здание РСТ
- 3 – Здание GB
- 4 – Новое административное здание
- 5 – Новый центр конференций (строится)
- 6 – Новый вход (строится)
- 7/8 – Кафетерии
- 9 – Кофейный/чайный салон (13-й этаж – автоматы для продажи напитков и закусок)
- 10 – Библиотека
- 11 – Информационный центр

Контактная информация

Коммутатор ВОИС:

+4122 338 91 11

Центр обслуживания клиентов:

+4122 338 87 87

Стойка документации ВОИС (Зал А):

+4122 338 93 48 или +4122 338 93 49

Библиотека ВОИС:

+4122 338 85 73

www.wipo.int/contact