
سياسة معالجة الشكاوى

AEDA-POL-013

نسخة ١،٠

تاريخ الإصدار ٢٠٠٨/٤/٢١

إدارة أسماء نطاق الانترنت .ae
ص.ب: ١١٦٦٨٨
دبي
الإمارات العربية المتحدة
www.aeda.ae



إدارة أسماء نطاق الانترنت
Domain Administration

حقوق المؤلف © ٢٠٠٨ الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة.
جميع الحقوق محفوظة.

فهرس المحتويات

١	التفسيرات والتعريفات:	١
١	أهداف السياسة	٢
٢	أنواع الشكاوى	٣
٢	١-٣ أهلية إسم النطاق	
٢	٢-٣ محتويات قائمة الأسماء المحجوزة	
٢	٢-٣ محتوى الموقع الإلكتروني	
٣	٣-٤ الشكاوى الأخرى	
٣	٤ عملية تقديم الشكوى	
٤	٥ النطاقات المقيدة	
٤	١-٥ الشكاوى المتعلقة بالأهلية	
٥	٢-٥ عملية الشكاوى المتعلقة بالأهلية	
٥	٣-٥ تحديث التفاصيل	
٧	٤-٥ إلغاء أسماء النطاق	
٨	٦ شكاوى تتعلق بالمسجلين ووكلاء البيع	
٨	١-٦ الحلول الممكنة	
٨	٢-٦ الإجراءات	
٨	٧ تصعيد الشكوى	
٨	٨ مراجعة السياسة	

معلومات حول الوثيقة

معلومات الاتصال الخاصة بالوثيقة

لمزيد من التفاصيل حول هذه الوثيقة، يرجى الاتصال بالعنوان التالي:

المنصب:	مسؤول سياسات
العنوان:	ص. ب: ١١٦٦٨٨ دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة
رقم الاتصال:	+٩٧١ ٤٤٢٨٨٨٨٨٨
البريد الإلكتروني:	policy@aeda.ae

وضع الوثيقة

فيما يلي ملخص وضع الوثيقة:

النسخة:	١,٠
تاريخ النفاذ:	٢٠٠٨/٨/٣
الوضع:	سارية
تاريخ الإصدار:	٢٠٠٨/٤/٢١

١ التفسيرات والتعريفات:

- ١-١ ما لم يرد نص صريح في هذه السياسة بخلاف ذلك، فإن جميع المصطلحات الواردة في هذه السياسة سيكون لها المعاني المبينة قرين كل منها في سياسة التعريفات العامة المعتمدة في الهيئة، كما يتم تعديلها من وقت لآخر؛
- ٢-١ باستثناء ما يقتضيه سياق النص، تنطبق المبادئ التالية في تفسير المصطلحات والمفردات المستخدمة في هذه السياسة:
- (أ) الكلمات التي تدل على المذكر أو المؤنث ستشمل الجنس الآخر، كما سيضمّن المفرد الجمع والعكس صحيح.
- (ب) وردت عناوين الفقرات أو الأقسام لتسهيل الرجوع والإشارة إليها فقط وليس لها أثر على معاني هذه السياسة.
- (ج) الإشارة إلى إشعار أو إخطار تعني إشعار أو إخطار كتابي.
- (د) تُشكل الجداول أو أي مرفقات أو ملحقات جزءاً من هذه السياسة.
- (هـ) إن الإشارة إلى أي طرف تشمل المنفذين والمديرين القضائيين الخاصين بذلك الطرف وورثته والمتنازل لهم المسموح بهم قانوناً.
- (و) الأسماء التي تدل على أشخاص طبيعيين تشمل في معناها المؤسسات والشركات البسيطة، والشركات الأخرى بمختلف أشكالها، والجمعيات، والحكومات، والسلطات والهيئات الحكومية والمحلية.

٢ أهداف السياسة

- تهدف هذه السياسة إلى تحديد الإجراءات المتبعة لمعالجة الشكاوى في نطاق الإمارات.
- ١-٢ يجب على المسجلين الدخول في اتفاقية السجل-المسجل الملزمة قانوناً مع الإدارة.
- ٢-٢ يجب أن يعتمد المسجلون سياسات معالجة شكاوى مناسبة كجزء من اتفاقية السجل-المسجل التي يوقعونها مع إدارة أسماء نطاق الإنترنت.
- ٣-٢ تحدد قواعد السياسة التي تحكم متطلبات أهلية نطاق الإمارات في سياسة أهلية إسم النطاق.
- ٤-٢ وردت قواعد السياسة التي تحكم قائمة الأسماء المحجوزة في سياسة الأسماء المحجوزة.
- ٥-٢ في النزاعات المتعلقة باستمرار أهلية صاحب التسجيل بالنسبة لترخيص إسم نطاق معين، تهدف الإدارة إلى منح فرصة مقبولة إلى أصحاب التسجيل للتأكد من تحديث بياناتهم في قاعدة بيانات السجل، بما في ذلك قدرتهم على تلبية متطلبات الأهلية، وذلك قبل اتخاذ أي إجراء من قبل المسجل فيما يتعلق بترخيص إسم النطاق.

٦-٢ يمكن حل النزاعات الأخرى من خلال بدء عملية فض نزاعات نطاق الإمارات كما تم تحديدها في سياسة فض النزاعات المتعلقة بنطاق الإمارات.

٣ أنواع الشكاوى

١-٣ أهلية إسم النطاق

تتخصص صلاحيات الإدارة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالمسجلين ووكلاء البيع فقط في الأمور المتعلقة بتخصيص وإدارة أسماء النطاق في نطاق الإمارات. ويتضمن ذلك الشكاوى حول:

١-١-٣ تسجيل إسم نطاق؛

٢-١-٣ تجديد إسم نطاق؛

٣-١-٣ نقل رعاية إسم نطاق من مسجل إلى آخر؛

٤-١-٣ نقل ملكية ترخيص إسم نطاق إلى صاحب تسجيل آخر؛ و

٥-١-٣ الانتهاكات المحتملة لاتفاقية السجل-المسجل أو أياً من سياسات الإدارة.

٢-٣ محتويات قائمة الأسماء المحجوزة

تتخصص صلاحيات الإدارة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بأسماء النطاق أو الكلمات أو العبارات التي يجب أن تكون على قائمة الأسماء المحجوزة فيما يلي:

١-٢-٣ تحديد الجهة المعنية بتحديد ما إذا كان يجب إضافة إسم النطاق أو الكلمة أو العبارة إلى قائمة الأسماء المحجوزة؛

٢-٢-٣ إضافة إسم النطاق أو الكلمة أو العبارة إلى قائمة الأسماء المحجوزة إذا تقرر وجوب إضافتها إلى القائمة؛

٣-٢-٣ حذف إسم النطاق أو الكلمة أو العبارة من قائمة الأسماء المحجوزة إذا تقرر وجوب حذفها من القائمة؛

٣-٣ محتوى الموقع الإلكتروني

١-٣-٣ يجب توجيه الشكاوى المتعلقة بمحتوى موقع إلكتروني مثيرة للجدل أو مخالف إلى القسم المعني بهيئة تنظيم الاتصالات أو لا؛

٢-٣-٣ إذا استلمت الإدارة شكوى من هذا القبيل، يجب تحويلها إلى القسم المعني بهيئة تنظيم الاتصالات.

٤-٣ الشكاوى الأخرى

لا تتعامل هذه السياسة مع الشكاوى المتعلقة بما يلي:

١-٤-٣ الصلاحية الأساسية لأهلية صاحب التسجيل، مثلاً هل يمارس صاحب التسجيل فعلاً أعماله تحت الاسم التجاري المسجل أم لا، حيث يتم رفع هذا النوع من الشكاوى لدى الجهة الحكومية المعنية، مثل وزارة العدل أو وزارة المالية والصناعة؛ أو

٢-٤-٣ استخدام صاحب التسجيل لإسم النطاق الخاص به، كأن يستخدمه مثلاً بصورة تنتهك أو تتعدى على حقوق الغير مثل حقوق العلامات التجارية. ويمكن معالجة هذا النوع من الشكاوى بموجب سياسة فض نزاعات نطاق الإنترنت .ae، أو أن يستعين مقدم الشكاوى بمشورة قانونية.

لا تتمتع الإدارة بالاختصاص القانوني لمعالجة الشكاوى المتعلقة بما يلي:

٣-٤-٣ نطاقات المستويات العليا العامة (مثل: .com و.net و.biz و.info، وغيرها) أو نطاق المستوى العلوي لرمز دولة غير نطاق الإمارات .ae (مثل: .nz و.uk و.us، وغيرها)؛

٤-٤-٣ الوصول إلى الإنترنت أو خدمات البريد الإلكتروني؛

٥-٤-٣ خدمات استضافة المواقع الإلكترونية أو إدارتها أو تصميمها؛

٦-٤-٣ محتويات المواقع الإلكترونية المثيرة للجدل أو المخالفة (يتم تداول مثل هذه الشكاوى من قبل أقسام أخرى تابعة لهيئة تنظيم الاتصالات)، و

٧-٤-٣ الانتهاكات المحتملة للقوانين أو الأنظمة السارية من وقت لآخر في الإمارات العربية المتحدة.

٤ عملية تقديم الشكاوى

١-٤ يجب في المقام الأول تقديم كافة الشكاوى مباشرة إلى المسجل (الذي تم تسجيل أو تجديد إسم النطاق من خلاله) حسبما يظهر اسمه في خدمة معلومات أسماء النطاق (Whois) المنشورة للعامة. وعندها يقوم المسجل بواحد من الإجراءات التالية:

١-١-٤ إذا كانت الشكاوى تتعلق بإسم نطاق أو كلمة أو عبارة موجودة على قائمة الأسماء المحجوزة، أو تلبّي المعايير المحددة في سياسة الأسماء المحجوزة، يقوم المسجل على الفور بتحويل الشكاوى إلى الإدارة؛

٢-١-٤ إذا كانت الشكاوى تتعلق بأهلية مقدم طلب أو صاحب تسجيل، فعلى المسجل أن يتبع العملية المذكورة في البند ٥ من هذه السياسة؛ و

٣-١-٤ إذا كانت الشكاوى تتعلق بتصرفات وكيل البيع التابع للمسجل، عندئذ يتم تطبيق عملية معالجة الشكاوى الداخلية الخاصة بالمسجل. وقد يشتمل ذلك على تفسير المسجل لمتطلبات الأهلية.

- ٢-٤ تبدأ الإدارة في التحقيق بالشكاوى فقط في حال عدم رضا المشتكي عن استجابة المسجل للشكاوى.
- ٣-٤ يجب على المشتكي أن يجمع ويقدم أكبر عدد من البيانات المستندية الخاصة بالشكاوى المرفوعة والردود المستلمة من المسجل، وذلك لتسهيل العملية.
- ٤-٤ تؤكد الإدارة استلامها للشكاوى وتحدد الإطار الزمني للرد المتوقع. وتسعى الإدارة إلى حل المشكلة بأسرع وقت ممكن، ما لم تكن الشكاوى معقدة وتتطلب أسابيع عدة لحلها، ففي هذه الحالة تحرص الإدارة على إطلاع المشتكي على سير العملية.
- ٥-٤ بمجرد استلام الشكاوى، تطلب الإدارة الرد من المسجل المعني. وتحقق في الشكاوى على أساس الوقائع التي يقدمها كلا الجانبين. وقد تسعى الإدارة إلى الحصول على معلومات أخرى من أي طرف من الجانبين للمساعدة في تحقيقها.
- ٦-٤ بعد إجراء تحقيق كامل، ترسل الإدارة إشعاراً كتابياً بالنتائج إلى المشتكي (عادة ما يكون ذلك بواسطة البريد الإلكتروني).

٥ النطاقات المقيدة

١-٥ الشكاوى المتعلقة بالأهلية

- ١-١-٥ تهدف متطلبات الأهلية إلى التأكد من أن أصحاب التسجيل يتمتعون بالوضع الصحيح من أجل الحصول على ترخيص إسم نطاق.
- ٢-١-٥ تحدد سياسة الأسماء المحجوزة أسماء النطاقات التي لا يجوز تسجيلها أو موضوع ترخيص إسم النطاق.
- ٣-١-٥ يكون كل صاحب تسجيل مسؤولاً عن تأكيد كفاءته للحصول على ترخيص إسم نطاق عند التسجيل وأثناء فترة ترخيص إسم النطاق، وأنه لن ينتهك أي من سياسات الإدارة. ولتجديد ترخيص إسم النطاق، يجب على أصحاب التسجيل التأكيد على أنهم يلبون متطلبات الأهلية وأن كافة المعلومات المتعلقة بذلك متوفرة على قاعدة بيانات السجل (بما في ذلك، أن تكون بيانات صاحب التسجيل مازالت سارية). وإذا أصبح صاحب تسجيل غير مؤهل للحصول على ترخيص إسم نطاق، فعندئذ لا يتم تجديد هذا الترخيص.
- ٤-١-٥ يجب على أصحاب التسجيل، عند التجديد، التأكد من بياناتهم كما هي مدونة في قاعدة بيانات السجل، بما في ذلك ما إذا كان ما يزال يتمتع بالأهلية. ويجب عدم تجديد ترخيص إسم النطاق إذا لم يعد صاحب التسجيل مؤهلاً.
- ٥-١-٥ وفقاً لسياسات الإدارة، يجب منح صاحب التسجيل فرصة معقولة لتحديث بياناته وأية معلومات تتعلق بأهليته كما هي مدونة في قاعدة

بيانات السجل، إن أمكن ذلك، قبل إلغاء ترخيص إسم النطاق الخاص به.

٦-١-٥ يعد ترخيص إسم النطاق عقدا قانونيا، ولذلك لا يجوز الحصول عليه إلا من قبل كيان قانوني. وإذا انتهى وجود الكيان الذي سجّل إسم النطاق في البداية، يتم إلغاء ترخيص إسم النطاق تلقائياً ويجب حذفه. ولا يمكن لصاحب تسجيل غير موجود تحديث بياناته أو تفاصيل تتعلق بأهليته كما هي موجودة في قاعدة بيانات السجل، كما لا يمكن نقل ملكية ترخيص إسم النطاق إلى الغير.

٢-٥ عملية الشكاوى المتعلقة بالأهلية

١-٢-٥ إذا اعتقد شخص أن صاحب تسجيل معين لم يعد موجوداً أو لم يعد مؤهلاً لامتلاك ترخيص إسم نطاق، يجب على هذا الشخص رفع شكوى الى المسجل بخصوص إسم النطاق المعني (يتم الكشف عنه في قاعدة بيانات معلومات أسماء النطاق).

٢-٢-٥ عند استلام شكوى حول أهلية صاحب تسجيل، يجب أن يتأكد المسجل مرة أخرى من التفاصيل المتعلقة بالأهلية كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل (على سبيل المثال يتأكد من أن تسجيل شركة صاحب التسجيل أو إسمه التجاري أو علامته التجارية ما زال سارياً). فإذا التفاصيل المتعلقة بأهليته ما زالت صحيحة، لا يتخذ المسجل أي إجراء آخر.

٣-٢-٥ إذا كانت تفاصيل الأهلية كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل غير موجودة، أو إذا كان صاحب السجل المعني غير موجود، فعلى المسجل أن يتبع العملية الموضحة في الفقرات التالية.

٣-٥ تحديث التفاصيل

١-٣-٥ تنطبق هذه الفقرة إذا كان الشخص أو الكيان الذي يحمل ترخيص إسم النطاق مازال موجودا ولكن لم يتم تحديث التفاصيل المتعلقة بأهليته كما هي موجودة في قاعدة بيانات السجل. وقد تشمل أمثلة ذلك على ما يلي:

١-١-٣-٥ عندما تغير الشركة اسمها (مع بقاء رقم الرخصة التجارية دون تغيير)؛

٢-١-٣-٥ عندما ينقضي تسجيل الإسم التجاري إلا أن مالك العمل التجاري لم يتغير؛

٣-١-٣-٥ عند يتم رفض طلب يتعلق بعلامة تجارية مسجلة، أو يتم شطب علامة تجارية مسجلة، دون أن يتغير مقدم الطلب/مالك العلامة التجارية.

٢-٣-٥ على المسجل أن يتصل بصاحب التسجيل ليطلب منه تحديث تفاصيل الأهلية الخاصة به كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل في غضون (١٤) أربعة عشر يوماً تقويمياً. وعلى المسجل أن يستخدم المساعي التجارية المقبولة للاتصال بصاحب التسجيل (على سبيل المثال، في حال فشل إرسال البريد الإلكتروني، يجب أن يسعى المسجل إلى الاتصال بصاحب التسجيل عن طريق الهاتف أو الفاكس).

٣-٣-٥ قد يحدث صاحب التسجيل التفاصيل المتعلقة بأهليته كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل إما بإعادة تنشيط التفاصيل الأصلية الخاصة بتسجيل إسم النطاق، أو عن طريق إضافة تفاصيل تعريفية جديدة. ويكون المسجل غير مضطر لاستخدام نفس التفاصيل كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل التي استخدمها في بادئ الأمر للحصول على ترخيص إسم النطاق.

٤-٣-٥ إذا قام صاحب التسجيل بتحديث تفاصيل أهليته كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل في غضون (١٤) أربعة عشر يوماً تقويمياً، فيجب على المسجل إدخال المعلومات الجديدة في قاعدة بيانات السجل تحت بند تصحيح بيانات صاحب التسجيل.

٥-٣-٥ على المسجل أن يحذف إسم النطاق إذا أخفق صاحب التسجيل في تحديث تفاصيل أهليته كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل في غضون (١٤) أربعة عشر يوماً تقويمياً، أو إذا لم يستجب لطلب المسجل.

٦-٣-٥ يمكن لصاحب التسجيل، أثناء فترة تعليق إسم النطاق إنتظاراً لحذفه (pending Deletion)، أن يتصل بالمسجل لتحديث تفاصيل أهليته كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل. وعلى المسجل أن يطلب من السجل إزالة إسم النطاق من حالة إنتظار الحذف، ثم يضيف المعلومات الجديدة في قاعدة بيانات السجل تحت بند تصحيح بيانات صاحب التسجيل؛

٧-٣-٥ يتم حذف إسم النطاق من قاعدة بيانات السجل إذا لم يحدث صاحب التسجيل تفاصيل أهليته كما هي مدرجة في قاعدة بيانات السجل أثناء فترة إنتظار الحذف. ويمكن عندئذ تسجيل إسم النطاق من قبل أي مقدم طلب مؤهل على أساس "أسبقية تقديم الطلب". ولن يتم نقل أو حجز إسم النطاق لصالح المشتكي. وعلى المشتكي الذي يرغب في ترخيص إسم النطاق أن يقدم طلباً باتباع إجراءات الطلب المعتادة.

٤-٥ إلغاء أسماء النطاق

تنطبق هذه الفقرة عندما لا تعود المنشأة التي تحمل ترخيص إسم النطاق موجودة. ومن أمثلة ذلك أن تتوقف شركة أو مؤسسة أو كيان قانوني عن العمل أو تتم تصفيته أو يلغى تسجيلها.

١-٤-٥ يجب على المسجل إخطار مسؤول الاتصال بصاحب التسجيل المدرج في قاعدة بيانات السجل بأن ترخيص إسم النطاق قد تم إلغاؤه وأن إسم النطاق سيتم حذفه في غضون (٣٠) ثلاثون يوماً تقويمياً. كما يجب على المسجل أن يستخدم المساعي التجارية المقبولة للاتصال بصاحب التسجيل (على سبيل المثال، في حال فشل إرسال البريد الإلكتروني، يجب أن يسعى المسجل إلى الاتصال بصاحب التسجيل عن طريق الهاتف أو الفاكس).

٢-٤-٥ إذا كان صاحب التسجيل شخصاً وافته المنية، ينتقل ترخيص إسم النطاق إلى ورثته. فلا يتخذ المسجل أية إجراءات ما لم وحتى يتصل به ورثته المتوفي.

٣-٤-٥ على المسجل أن يحذف إسم النطاق في نهاية فترة (٣٠) ثلاثون يوماً تقويمياً. ويدخل إسم النطاق في حالة "انتظار الحذف"، حيث يتم حذفه من السجل بعد هذه المرحلة مباشرة.

٤-٤-٥ لا يمكن لصاحب تسجيل غير موجود أن يحدث تفاصيل أهلية إسم النطاق، أو نقل الترخيص إلى الغير. ولذلك يجب حذف إسم النطاق حتى وإن استمر استخدامه من قبل منشأة أو فرد آخر (مثلاً من قبل مدير سابق في شركة تم إلغاء تسجيلها).

٥-٤-٥ يكون الاستثناء الوحيد للقاعدة السابقة في الحالات الآتية:

١-٥-٤-٥ عند وجود دليل مستندي، محرر قبل وفاة صاحب التسجيل، يقضي بأن صاحب التسجيل قد وافق على نقل ترخيص إسم النطاق إلى المنشأة أو الشخص الذي يستخدم إسم النطاق حالياً؛ و

٢-٥-٤-٥ أن يلبي النقل الشروط المنصوص عليها في سياسة نقل اسم النطاق - تغيير صاحب التسجيل المعتمدة لدى الإدارة.

٦-٤-٥ إذا تمت تلبية الشروط المذكورة آنفاً، على المسجل أن ينفذ عملية نقل ترخيص إسم النطاق وفقاً لسياسة نقل اسم النطاق - تغيير صاحب التسجيل المعتمدة لدى الإدارة.

١-٦ الحلول الممكنة

- تبعاً لظروف الشكاوى، قد تتخذ الإدارة واحداً أو أكثر من الإجراءات التالية:
- ١-٦-١ تطلب من المسجل أو وكيل البيع موافاة المشتكي بشرح وافٍ أو اعتذار؛
 - ٢-١-٦ تطلب من المسجل أو وكيل البيع تصحيح الخطأ و/أو إعادة أية دفعة مستلمة نظير الخدمات التي لم يتم تقديمها؛
 - ٣-١-٦ تطلب من المسجل أو وكيل البيع تعديل السلوك أو الإجراء موضوع الشكاوى؛
 - ٤-١-٦ إخطار المسجل أو وكيل البيع بانتهاكه لاتفاقية السجل-المسجل، أو سياسة الإدارة، وطلب إصلاح هذا الانتهاك على الفور؛ أو
 - ٥-١-٦ تحويل الشكاوى إلى الجهة الحكومية المعنية.

٢-٦ الإجراءات

- إذا لم يلتزم المسجل أو وكيل البيع المشتكى عليه بما جاء في طلب الإدارة، يمكن للإدارة أن تتخذ الإجراء التالي:
- ١-٢-٦ في حال كانت الشكاوى ضد وكيل بيع تابع لمسجل معين، قد توجه الإدارة طلباً إلى المسجل بتصحيح أفعال وكيل البيع أو أن يتحمل تبعات تحميله المسؤولية عن هذه الأفعال؛
 - ٢-٢-٦ وفي حال كانت الشكاوى ضد المسجل، فقد تعلق الإدارة اعتماد المسجل أو تلغيه.
- ولا تملك الإدارة سلطة فرض أية غرامات مالية أو عقوبات أخرى على المسجل أو وكيل البيع.

٧ تصعيد الشكاوى

إن الإدارة هي المدير المعتمد والمكلف لنطاق الإمارات. وإذا لم يكن المشتكي راضياً عن الطريقة التي عالجت بها الإدارة شكواه، فعندئذ يجوز للمشتكي الاتصال بهيئة تنظيم الاتصالات.

٨ مراجعة السياسة

قد تقوم الإدارة بتحديث هذه السياسة في أي وقت وفقاً لما تراه مناسباً، بما في ذلك التحديث لأغراض التوضيح.