



إدارة نطاقات الإنترنت
Qatar Domains Registry

سياسة الشكاوى



إدارة نطاقات الإنترنت
Qatar Domains Registry

سياسة الشكاوى



جدول المحتويات

1.	الغرض	4.....
2.	التنبيهات	4.....
3.	الصلاحيية المنوطة بإدارة نطاقات الإنترنت بشأن الشكاوى	5.....
4.	أنواع الشكاوى	5.....
5.	عملية التعامل مع الشكاوى	8.....
6.	تعريف السياسة ومراجعتها	9.....

معلومات بشأن هذه التعليمات

جهة الاتصال بشأن هذه التعليمات

اتصل بالاتي ذكره فيما يتعلق بهذه التعليمات :

الاسم	مسؤول السياسات
العنوان	ادارة نطاقات الانترنت – المجلس الاعلي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، الدوحة ، قطر
البريد الإلكتروني	info@domains.qa

حالة التعليمات

فيما يلي حالة هذه التعليمات :

الإصدار	1.0
تاريخ السريان	12/1/2011
الحالة	سارية
تاريخ الإصدار	12/1/2011

سياسة التعامل مع الشكاوى

1. الغرض

تهدف سياسة التعامل مع الشكاوى الخاصة بإدارة نطاقات الإنترنت إلى تحديد أنواع الشكاوى المقدمة من قبل أصحاب التسجيل والجمهور المتعامل بها من قبل إدارة نطاقات الإنترنت ووضع آلية التعامل الناجح بشأن هذه الشكاوى.

2. التنبيهات

1 لن يكون لهذه السياسة أي أثر على الحالات التي يدعي فيها المدعي ما يلي:

(أ) تطابق أو تشابه اسم النطاق أو اللبس بينه وبين علامة تجارية أو علامة خدمة يكون للمدعي حقوقاً فيها.

(ب) لا يملك صاحب التسجيل أية حقوق أو مصالح قانونية فيما يتعلق باسم النطاق.

(ج) تم تسجيل اسم النطاق ويتم استخدامه بسوء نية.

في هذه الحالات، تسري سياسة حل نزاعات اسم النطاق الصادرة عن إدارة نطاقات الإنترنت والقواعد المرتبطة بها.

2 تتضمن سياسة تسجيل اسم النطاق قواعد سياسة إدارة نطاقات الإنترنت التي تنظم متطلبات الأهلية للحصول على تراخيص اسم النطاق الممنوحة من قبل إدارة نطاقات الإنترنت.

3 تتضمن سياسة تسجيل اسم النطاق قواعد إدارة نطاقات الإنترنت التي تنظم موضوع الكلمات المحجوزة.

4 عند التشكيك في أهلية صاحب تسجيل ما في حصوله على ترخيص اسم نطاق، يجب تقديم فرصة مناسبة للمسجل لضمان ان البيانات الموجودة في نظام اسم النطاق الخاص بإدارة نطاقات الإنترنت محدثة، وذلك قبل اتخاذ أي إجراء.

5 يتعين على أصحاب التسجيل إبرام اتفاقية ملزمة ما بين صاحب التسجيل والمسجل المعتمد.

6 يتعين على المسجلين المعتمدين الدخول في اتفاقية - المسجل المعتمد وإدارة نطاقات الإنترنت الملزمة. بناءً على ذلك، يجب أن يكون لدى المسجلين المعتمدين سياسات مناسبة خاصة بالتعامل مع الشكاوى حسبما هو منصوص عليه في اتفاقية إدارة نطاقات الإنترنت - المسجل المعتمد المبرمة مع إدارة نطاقات الإنترنت، وذلك من أجل تقديم دعم كافٍ لصاحب التسجيل والجمهور.

7 يجوز حل النزاعات الأخرى من خلال بدء عملية حل النزاعات الخاصة بإدارة نطاقات الإنترنت، حسبما هو مبين في سياسة حل النزاعات الخاصة بإدارة نطاقات الإنترنت.



3. الصلاحية المنوطة بإدارة نطاقات الإنترنت في التعامل مع الشكاوى

1 3 تقتصر صلاحية إدارة نطاقات الإنترنت في التعامل مع الشكاوى على الأمور المتعلقة بأسماء النطاقات المدارة من قبل إدارة نطاقات الإنترنت. وعليه، تقوم إدارة نطاقات الإنترنت بالتعامل مع ما يلي:

أ. الشكاوى ذات العلاقة بأسماء النطاقات وأصحاب التسجيل.

ب. والشكاوى ذات العلاقة بخدمات اسم النطاق المقدمة من قبل المسجلين المعتمدين وموزعيهم.

2 3 لن تقوم إدارة نطاقات الإنترنت بالتحقيق في أو حل الشكاوى المتعلقة بما يلي:

أ). الوصول إلى الإنترنت أو خدمات البريد الإلكتروني.

ب). النطاقات العامة ذات المستوى الأعلى (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر - .com و .net و .biz و .info وما إلى ذلك) أو نطاقات المستوى الأعلى لرمز الدول على الإنترنت (بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - .uk، .ae، .au، وما إلى ذلك).

ج). خدمات استضافة الويب أو إدارة المواقع الإلكترونية أو خدمات تصميم المواقع الإلكترونية.

د). الاستخدام غير القانوني أو الضار لاسم النطاق، مثل البريد العشوائي غير المطلوب والتصيد الاحتيالي.

ه). مواقع الويب ذات المحتوى غير المقبول أو المسيء.

و). الانتهاكات المحتملة لأية سياسة أخرى خاصة بدولة قطر.

3 3 تحتفظ إدارة نطاقات الإنترنت بالحق في عدم التحقيق في أو الاعتراف بالشكاوى التافهة أو المزعجة أو المسيئة أو التي تم تقديمها من وجهة نظر إدارة نطاقات الإنترنت – بسوء نية .

4. أنواع الشكاوى

1 4 يجوز رفع شكاوى الاعتمادية عندما يرى أن صاحب التسجيل لم يعد معتمدا لامتلاك ترخيص اسم نطاق. وللتوضيح:

1 1 4 تضمن متطلبات الاعتمادية وجود حالة صحيحة لصاحب التسجيل من أجل إصدار ترخيص اسم نطاق له.

2 1 4 يعتبر ترخيص اسم النطاق عقداً قانونياً ويمكن الحصول عليه فقط من قبل جهة قانونية أو شخص طبيعي . في حال لم تعد الجهة التي تم إصدار اسم النطاق لها في الأصل موجودة، فيتم تلقائياً إلغاء ترخيص اسم النطاق، كما يجب حذفه. لا يمكن لأي مسجل غير موجود

تحديث بيانات صاحب التسجيل أو تفاصيل الاعتماد الخاصة به والموجودة على نظام إدارة اسم النطاق، كما لا يمكنه نقل ترخيص اسم النطاق لأي طرف ثالث .

3 1 4 يتحمل صاحب التسجيل مسؤولية ضمان أهليته للحصول على ترخيص اسم نطاق عند وقت التسجيل وخلال فترة ترخيص اسم النطاق بأكملها، إضافة إلى عدم انتهاكه لأي من السياسات والتعليمات الصادرة عن إدارة نطاقات الإنترنت.

4 1 4 يتعين على صاحب التسجيل عند التجديد التأكيد على أن كافة التفاصيل المسجلة في نظام إدارة اسم النطاق بما في ذلك المعلومات الخاصة بأهليته للحصول على اسم نطاق محدثة. إذا لم يحدث ذلك، فلا يجوز تجديد اسم النطاق.

5 1 4 تقوم إدارة نطاقات الإنترنت بتوفير فرصة معقولة لصاحب التسجيل من أجل تحديث المعلومات الخاصة به وأية معلومات متعلقة بالاعتمادية إن أمكن ذلك، وذلك قبل إلغاء ترخيص اسم النطاق.

2 4 الشكاوى الخاصة بالمسجلين المعتمدين ومعيدي البيع (الموزعين)

تقتصر سلطة إدارة نطاقات الإنترنت التي تتولى التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالمسجلين المعتمدين والموزعين على الأمور المتعلقة بتخصيص وإدارة أسماء النطاقات المرخصة من قبل إدارة نطاقات الإنترنت فضلاً عن انتهاك اتفاقية إدارة نطاقات الإنترنت - المسجل المعتمد شاملاً بذلك شكاوى حول:

1 2 4 تسجيل أو تجديد اسم النطاق.

2 2 4 نقل ملكية اسم النطاق من أحد المسجلين المعتمدين إلى آخر.

3 2 4 نقل ترخيص اسم النطاق لصاحب تسجيل آخر.

4 2 4 انتهاك المسجل المعتمد لاتفاقية إدارة نطاقات الإنترنت - المسجل المعتمد أو أية سياسة أخرى صادرة عن إدارة نطاقات الإنترنت.

بناءً على ظروف الشكاوى، يجوز لإدارة نطاقات الإنترنت اتخاذ واحد أو أكثر من الإجراءات التالية:

5 2 4 مطالبة المسجل المعتمد أو الموزع بتعديل الممارسة أو الإجراء الذي أدى إلى هذه الشكاوى.

6 2 4 إخطار المسجل المعتمد بأنه قد انتهك اتفاقية إدارة نطاقات الإنترنت - المسجل المعتمد أو سياسة إدارة نطاقات الإنترنت ومطالبته بمعالجة هذا الانتهاك على الفور.

7 2 4 إحالة الشكاوى إلى الهيئة الحكومية المختصة.

8 2 4 مطالبة المسجل المعتمد أو الموزع بإصدار توضيح كامل واعتذار لمقدم الشكاوى.

9 2 4 مطالبة المسجل المعتمد أو الموزع بمعالجة أخطاءه و/أو رد أية مدفوعات مقدمة نظير خدمة لم تقدم بعد.

في حالة عدم التزام المسجل المعتمد أو الموزع بطلب إدارة نطاقات الإنترنت ، يجوز لإدارة نطاقات الإنترنت القيام بما يلي:

10 2 4 في حالة المسجل المعتمد، تعليق أو إنهاء تأهيل المسجل المعتمد.

11 2 4 في حالة الموزع للمسجل المعتمد، توجيه المسجل المعتمد لتصحيح إجراءات الموزع أو التعرض للمسائلة عن هذه الإجراءات.

3 4 شكاوى حول محتوى قائمة الكلمات المحجوزة

تقتصر صلاحية إدارة نطاقات الإنترنت بالتعامل مع الشكاوى المتعلقة بأسماء النطاقات أو الكلمات أو العبارات التي يجب أن تكون كلمات محجوزة على ما يلي:

1 3 4 تحديد الجهة المختصة الصحيحة للوقوف على ما إذا كان يجب إضافة اسم النطاق أو الكلمة أو العبارة إلى قائمة الكلمات المحجوزة أم لا.

2 3 4 إضافة اسم النطاق أو الكلمة أو العبارة إلى قائمة الكلمات المحجوزة إذا تقرر أنه يجب إضافة اسم النطاق أو الكلمة أو العبارة إلى قائمة الكلمات المحجوزة.

3 3 4 إزالة اسم النطاق أو الكلمة أو العبارة إلى قائمة الكلمات المحجوزة، إذا تقرر أنه يجب عدم تواجد اسم النطاق أو الكلمة أو العبارة في قائمة الكلمات المحجوزة.

4 4 شكاوى حول محتوى موقع الويب

1 4 4 يجب عدم رفع الى ادارة نطاقات الانترنت أية شكاوى متعلقة بمواقع الويب ذات المحتوى غير المقبول أو المسيء. يجوز توجيه هذه الشكاوى إلى الجهات المختصة في دولة قطر بما يتفق مع القوانين المعمول بها في دولة قطر. يجب على إدارة نطاقات الإنترنت الالتزام بالقوانين المعمول بها في دولة قطر.

5 4 الشكاوى الأخرى

لا تتناول هذه السياسة الشكاوى المتعلقة بما يلي:

4 5 1 صحة أهلية المسجل المعتمد ؛ ومثالها ما إذا كان المسجل المعتمد يدير عملاً بالفعل تحت اسم الأعمال المسجلة الخاص به أم لا. يجب رفع هذه الأمور إلى الجهة الحكومية المختصة.

4 5 2 استخدام صاحب التسجيل لاسم النطاق الخاص به؛ حيث يتسبب اسم النطاق على سبيل المثال في انتهاك حقوق طرف آخر مثل حقوق العلامة التجارية. يجب التعامل مع هذه الأمور وفق سياسة حل النزاعات أو يجب على المدعي الحصول على استشارة قانونية. .

5. عملية التعامل مع الشكاوى

5 1 1 يجب مبدئياً توجيه كافة الشكاوى إلى المسجل المعتمد الراعي، كما هو متاح للعامة من خلال خدمة WHOIS. حينها سيقوم المسجل المعتمد بأي مما يلي:

5 1 1 1 رفع الشكاوى على الفور إلى إدارة نطاقات الإنترنت إذا كانت الشكاوى متعلقة بقائمة الكلمات المحجوزة.

5 1 2 التأكيد على بيانات أهلية المسجل المعتمد حسبما هو وارد في نظام إدارة اسم النطاق (على سبيل المثال، التحقق من وجود شركة صاحب التسجيل أو اسمه التجاري أو تسجيل العلامة التجارية في الوقت الحالي).

أ. في حال كانت البيانات الخاصة بأهليته والموجودة في نظام إدارة اسم النطاق متطابقة مع البيانات الحالية، لا يجب على المسجل المعتمد اتخاذ أية إجراءات أخرى.

ب. في حالة عدم وجود بيانات اعتماد المسجل المعتمد في نظام إدارة اسم النطاق، يتعين على المسجل المعتمد الاتصال بصاحب التسجيل والحصول على بيانات جديدة بشكل ضروري، وفي حالة عجز صاحب التسجيل عن تقديم معايير الاعتمادية، فيتعين عليه طلب حذف اسم النطاق من قبل إدارة نطاقات الإنترنت ، وذلك لعجزه عن تلبية متطلبات السياسة والتعليمات.

5 1 3 إذا كانت الشكاوى متعلقة بأعمال الموزع للمسجل المعتمد، يتم تفعيل عملية الشكاوى الداخلية الخاصة بالمسجل المعتمد.

5 2 تقوم إدارة نطاقات الإنترنت بإجراء تحقيق فقط في الشكاوى في حالة عدم رضا المدعي عن الرد الذي تلقاه من المسجل المعتمد الراعي بشأن الشكاوى.

5 3 يتعين على صاحب الشكاوى الاحتفاظ وتقديم الأدلة المستندية الكثيرة بقدر الإمكان حول الشكاوى المقدمة والردود المستلمة من المسجل المعتمد الراعي من أجل تسهيل العملية.

4 5 تقوم إدارة نطاقات الإنترنت بالاقرار باستلام الشكاوى وتحديد الإطار الزمني للرد المتوقع. ويجب أن تسعى إدارة نطاقات الإنترنت لحل الشكاوى بأسرع وقت ممكن، ومع ذلك، إذا كانت الشكاوى معقدة، فقط يستغرق حلها عدة أسابيع. في حال كان الأمر كذلك، تقوم إدارة نطاقات الإنترنت بإطلاع صاحب الشكاوى بمدى التقدم الذي تم إحرازه.

5 5 بمجرد استلام الشكاوى، تطلب إدارة نطاقات الإنترنت من وكيل التسجيل المعني تقديم رد. تقوم إدارة نطاقات الإنترنت بالتحقيق في الشكاوى بناءً على الحقائق المقدمة من كلا الجانبين. يجوز لإدارة نطاقات الإنترنت الحصول على مزيد من المعلومات من أي من الطرفين من أجل المساعدة في التحقيقات.

6 5 بعد إجراء تحقيق كامل، تقوم إدارة نطاقات الإنترنت بإخطار صاحب الشكاوى بالنتائج كتابياً.

6. تعريف السياسة ومراجعتها

تم إعداد ونشر وثيقة السياسة هذه من أجل عرض سياسة إدارة نطاقات الإنترنت المتعلقة بالإدارة الإدارية والفنية ونظام إدارة اسم النطاق الخاص بإدارة نطاقات الإنترنت.

يجوز لإدارة نطاقات الإنترنت -وفقاً لتقديرها المنفرد -مراجعة و/أو اتخاذ إجراءات تعديل هذه السياسة في أي وقت. يتم نشر أية تعديلات على الموقع الإلكتروني الرسمي لإدارة نطاقات الإنترنت.