

---

# قواعد الممارسة

AEDA-POL-015

نسخة 1,1

تاريخ الإصدار 2010/9/22

إدارة أسماء نطاق الانترنت .ae  
ص.ب: 116688  
دبي  
الإمارات العربية المتحدة  
[www.aeda.ae](http://www.aeda.ae)



إدارة أسماء نطاق الانترنت  
Domain Administration

حقوق المؤلف © 2010-2008 الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة. جميع الحقوق محفوظة.

---

## فهرس المحتويات

|   |  |    |
|---|--|----|
| ج | معلومات حول الوثيقة                            |    |
| 1 | قواعد الممارسة                                 |    |
| 1 | التفسيرات والتعريفات:                          | 1  |
| 1 | أهداف السياسة                                  | 2  |
| 2 | معلومات عامة                                   | 3  |
| 2 | إلتزام إسم النطاق بسياسة قواعد الممارسة        | 4  |
| 2 | تسجيل أسماء نطاق الإنترنت                      | 5  |
| 3 | الاتصال بالعملاء                               | 6  |
| 4 | عروض الخدمات                                   | 7  |
| 4 | الإعلان  | 8  |
| 5 | معلومات العملاء                                | 9  |
| 5 | سلوك الموظفين والوكلاء والمقاولين ووكلاء البيع | 10 |
| 5 | حماية المستهلك                                 | 11 |
| 6 | تنفيذ القواعد                                  | 12 |
| 6 | مبادئ التعامل مع الشكاوى                       | 13 |
| 7 | قواعد التعامل مع الشكاوى                       | 14 |
| 7 | مراجعة السياسة                                 | 15 |

## معلومات حول الوثيقة

## معلومات الاتصال الخاصة بالوثيقة

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

|                    |  |
|--------------------|--|
| المنصب:            | مسؤول سياسات                                       |
| العنوان:           | ص. ب: 116688 دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة    |
| رقم الاتصال:       | +971 44288888                                      |
| البريد الإلكتروني: | <a href="mailto:policy@aeda.ae">policy@aeda.ae</a> |

## وضع الوثيقة

فيما يلي ملخص وضع الوثيقة:

|                |           |
|----------------|-----------|
| النسخة:        | 1.1       |
| تاريخ النفاذ:  | 2010/9/22 |
| الوضع:         | سارية     |
| تاريخ الإصدار: | 2010/9/22 |

## قواعد الممارسة

## 1 التفسيرات والتعريفات:

1-1 ما لم يرد نص صريح في هذه السياسة بخلاف ذلك، فإن جميع المصطلحات الواردة في هذه السياسة والمعرفة في سياسة التعريفات العامة المعتمدة في الإدارة (كما يتم تعديلها من وقت لآخر) ستحمل نفس المعاني المحددة في سياسة التعريفات العامة؛

2-1 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 سيشمل المفرد الجمع والعكس صحيح.

(ب) وردت عناوين الفقرات أو البنود 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) الكلمات والعبارات التي تدل على أشخاص طبيعيين تشمل في معناها المؤسسات والشركات البسيطة، والشركات الأخرى بمختلف أشكالها، والجمعيات، والحكومات، والسلطات والهيئات الحكومية والمحلية.

3-1 سيكون للكلمات التالية المستخدمة في هذه السياسة المعاني المبينة إزاء كل منها أدناه:

"عملية معالجة الشكاوى": تحمل المعنى الموضح لها في الفقرة 3 من هذه السياسة؛

"القانون التجاري": يشير إلى القانون الإتحادي رقم 18 لسنة 1993 بشأن المعاملات التجارية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

## 2 أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى:

1-2 تحديد أدوار وحقوق والتزامات المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم؛

2-2 تحديد التبعات التي يواجهها المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع التابعين لهم في حال انتهاك هذه السياسة.

## 3 معلومات عامة

يشترط في المدير المفوض لنطاقات المستوى العلوي لرمز الدولة (ccTLD) أن يولي اهتمامه بـ"المسؤوليات" و"الخدمات" تجاه المجتمع.

تتم معالجة طلبات تسجيل أسماء النطاق من قبل المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم، وليس من قبل الإدارة مباشرة. ويجب على المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم تقاسم نفس المسؤوليات مثل الإدارة فيما يتعلق بتوفير الخدمات إلى أصحاب تسجيل أسماء النطاق.

ومن هنا فإن هذه السياسة تضع قواعد السلوك للمسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم في توفير خدمات التسجيل. وتشتمل السياسة على عملية تفصيلية لمعالجة الشكاوى لمعالجة أي شكاوى ترد من العملاء ("عملية معالجة الشكاوى")، وتبين عواقب انتهاك مجموعة المعايير المعتمدة.

## 4 إلتزام إسم النطاق بقواعد الممارسة

إن الامتثال لهذه السياسة إلزامي لجميع المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم. وسوف يكون تطبيق هذه السياسة موحدا وملزما لجميع المسجلين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم دون تعديل أو استثناء.

تقع مسؤولية إنفاذ هذه السياسة على عاتق الإدارة .

ويجب ملاحظة أن هذه السياسة لا تحل محل التزامات المسجلين التعاقدية بموجب اتفاقية السجل-المسجل الملزمة إلا أنها تمثل جزءاً لا يتجزأ منها.

## 5 تسجيل أسماء النطاق

يلتزم المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم بما يلي:

1-5 تسجيل إسم النطاق فقط بناء على طلب أحد مقدمي الطلب، أي عدم تسجيل أسماء نطاق إنترنت لصالحهم إلا إذا كان استخدام هذه الأسماء لأغراضهم الخاصة؛

2-5 الامتناع عن "تخزين" أسماء النطاق، أي تسجيل عدد كبير من أسماء النطاق دون تلقي تعليمات محددة بذلك من قبل مقدمي الطلب؛

3-5 الامتناع عن تسجيل أو تجديد أسماء النطاق (قبل استلام طلب مسبق من مقدم الطلب أو من صاحب تسجيل على حسب الحالة) وذلك تفاديا لقيام أحد منافسي المسجل أو وكلاء البيع المعينين بتسجيل أسم النطاق بالنيابة عن مقدم الطلب أو من صاحب التسجيل على حسب الحالة، أو بهدف عرض أسماء النطاقات هذه فيما بعد على مقدمي طلب محتملين؛

- 4-5 الامتناع عن تجديد إسم نطاق إنترنت منتهية مدته إلا بطلب من صاحب التسجيل المعني فقط الا في حال قيام صاحب التسجيل بطلب صريح لخدمة التجديد التلقائي وفقاً لسياسات الإدارة المتعلقة بالتجديد ؛
- 5-5 إصدار تراخيص أسماء النطاق لمدة سنة أو سنتين أو ثلاث أو اربع أو خمس سنوات فقط؛
- 6-5 الامتناع عن اتخاذ أي إجراء قد يؤدي إلى منع تسجيل شرعي لأي إسم نطاق ؛
- 7-5 تقديم النصيحة إلى أصحاب التسجيل بواسطة رسائل بريد إلكتروني ترسل إلى عناوين البريد الإلكتروني الخاص بهم بضرورة تجديد أسماء النطاق.

## 6 الاتصال بالعملاء

يلتزم المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم بما يلي:

- 1-6 يجب إبلاغ أصحاب التسجيل بالبنود والشروط الخاصة بتراخيص أسماء النطاق ذات الصلة وتقديم نسخ حديثة عندما يطلب منهم؛
- 2-6 يجب الاتصال بأصحاب التسجيل لديهم لتحديث المعلومات المدونة في "خدمة معلومات إسم النطاق" إذا كانت غير صحيحة؛
- 3-6 يجب عدم إرسال إشعارات تجديد، أو أي شئ يمكن أن يُفسر كذلك، إلى صاحب التسجيل أو أي شخص آخر، ما لم:
- 1-3-6 يكن المرسل هو المسجل المفوض؛ و
- 2-3-6 يكن المرسل إليه مؤشر بأنه صاحب التسجيل أو الشخص المسؤول للاتصالات الإدارية بشأن إسم نطاق الإنترنت (يجوز للمسجلين إرسال إشعار تجديد إلى وكيل بيع إسم النطاق)؛
- 4-6 يجب تحديد الشخص المسؤول عن الاتصال بصاحب التسجيل حيث يكون صاحب التسجيل قد قام بتسجيل إسم النطاق مباشرة لدى وكيل بيع؛
- 5-6 إذا أرسل إشعار تجديد إلى صاحب تسجيل كان أصلاً قد سجل إسم النطاق المعني من خلال وكيل بيع، يجب إبلاغ صاحب التسجيل المذكور بأن له حرية الاختيار بين تجديد ترخيص إسم النطاق الخاص به لدى المسجل المفوض أو لدى الجهة الأصلية التي سبق التسجيل لديها (أي وكيل البيع التابع للمسجل المفوض)،
- 6-6 يجب عدم تقديم أية عروض إلى صاحب تسجيل إذا لم تكن المسجل المفوض له حالياً أو إلى أي شخص آخر بخصوص خدمات التسجيل، ما لم:
- 1-6-6 يخلو العرض من إشارة محددة إلى إسم نطاق إنترنت أو معلومات ذات صلة مثل تاريخ انتهاء أو تجديد ترخيص إسم النطاق المعني، وأن

يكون واضحا بأن العرض يسعى الى استدرج أعمال على أن يتضمن إفادة بعدم وجود أي التزام على صاحب التسجيل بالرد؛

2-6-6 يتضمن شرحا واضحا بأنه قد يُطلب من صاحب التسجيل تنفيذ إجراء تغيير المسجل فيما يتعلق بترخيص إسم النطاق المعني في حال قبول العرض على أن يتم بوضوح تحديد أية تكاليف مرتبطة بذلك.

## 7 عروض الخدمات

المسجلون المعتمدون ووكلاء البيع المعينون من قبلهم:

1-7 يجب أن يتأكدوا من أن موظفيهم قد حصلوا على التدريب الكافي ومن قدرتهم على الرد على الاستفسارات المتعلقة بالخدمات التي يقدمونها؛

2-7 يسمح لهم عرض خدمات إضافية على أصحاب التسجيل شريطة:

1-2-7 عدم الإصرار على صاحب التسجيل بأن يستبدل المسجل الحالي بذلك المسجل أو وكيل البيع أو المساعدة في ذلك أو إشتراطه أو تسهيله أو التسبب فيها كشرط لأي نوع من الخدمات المعروضة؛

2-2-7 الإشارة بوضوح إلى نوع الخدمات التي يقدمونها والطريقة التي نُظمت بها الخدمات سواء في حزمة واحدة أو على أنها متوفرة بصورة منفصلة للعميل، مع تحديد أسعار هذه الخدمات؛

3-2-7 أن يكونوا قادرين فعلا على تقديم الخدمات المعلن عنها في أي عرض مقدم إلى مقدمي طلبات أو أصحاب تسجيل محتملين.

## 8 الإعلان

يجب على المسجلين المعتمدين لدى الإدارة ووكلاء البيع المعينين من قبلهم:

1-8 الالتزام بكافة المتطلبات القانونية والمعايير ذات الصلة لدى الإعلان عن خدماتهم؛

2-8 بيان إخلاء المسؤولية بوضوح فيما يتعلق بعروض الخدمات المعلن عنها؛

3-8 تجنب استخدام مصطلحات غامضة وبنود وشروط معقدة فيما يتعلق بعروض الخدمات المعلن عنها؛

4-8 بيان مدد وفترات عروض الخدمات المعلن عنها بوضوح؛

5-8 الامتناع عن إدراج أية بيانات غير حقيقية فيما يتعلق بعروض الخدمات المعلن عنها؛

6-8 الكشف عن أية تكاليف إضافية فيما يتعلق بعروض الخدمات المعلن عنها؛

7-8 التأكد من أن أية إعلانات مقارنة لا تكون مضللة، والتأكد من استخدام معلومات حديثة وأن الخدمات (المنتجات) المعروضة يمكن مقارنتها بشكل حقيقي.

## 9 معلومات العملاء

يجب على المسجلين المعتمدين لدى الإدارة ووكلاء البيع المعينين من قبلهم: 1-9 التأكد من أن جميع المعلومات المقدمة لطالبي التسجيل أو أصحاب التسجيل هي معلومات دقيقة وكاملة؛

2-9 توفير المعلومات حول خدمات المسجل وخدمات الأعمال الأخرى ذات الصلة التي يعرضونها بحيث تشمل؛

1-2-9 عنوان المكتب المسجل أو موقع العمل الرئيسي؛

2-2-9 أرقام هاتف وفاكس العمل؛

3-2-9 البريد الإلكتروني للعمل؛

4-2-9 الموقع الإلكتروني للعمل (بما في ذلك تفاصيل معلومات الاتصال الخاصة بخدمات الدعم للعملاء)؛

5-2-9 وصف واضح للمنتجات والخدمات المعروضة؛

6-2-9 البنود والشروط التي يتم على أساسها تقديم خدمات التسجيل والمنتجات والخدمات ذات الصلة؛

7-2-9 طرق الدفع المختلفة لتسديد أتعاب الخدمات المقدمة؛

3-9 إبلاغ أصحاب التسجيل عبر الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني التابع لهم بالتغييرات في أية سياسة لها تأثير على البنود والشروط المتعلقة بترخيص أسماء النطاق.

## 10 سلوك الموظفين والوكلاء والمقاولين ووكلاء البيع

يجب على المسجلين المعتمدين؛

1-10 تحمل المسؤولية عن كافة الأفعال التي يقوم بها أي شخص أو مؤسسة تعمل كوكيل بيع. ويُشترط أن يلبي وكيل البيع نفس التزامات ومعايير المسجل في التعامل مع تراخيص أسماء النطاق وطالبي التسجيل. وعليه، فإنهم ملزمون بالقواعد المنصوص عليها في هذه السياسة؛

2-10 اتخاذ إجراءات مقبولة للتأكد من التزام موظفيهم ووكلائهم ومقاوليهم بالسياسة؛

3-10 اتخاذ إجراء مقبول ضد الموظفين ووكلاء البيع والوكلاء والمقاولين الذين ينتهكون هذه السياسة.

## 11 حماية المستهلك

- يجب على المسجلين المعتمدين لدى الإدارة ووكلاء البيع المعينين من قبلهم:
- 1-11 تطبيق سياسة خصوصية تلتزم بقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة؛
  - 2-11 الالتزام بكافة قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة ذات الصلة (بما في ذلك القانون التجاري)؛
  - 3-11 الالتزام بأية قوانين أو قواعد أخرى تتعلق بالمستهلكين في دولة الإمارات العربية المتحدة؛
  - 4-11 توفير عملية معالجة للنزاعات والشكاوى يتم إتاحتها للعملاء بسهولة؛
  - 5-11 نشر سياسة إلغاء خدمات خطياً؛
  - 6-11 الحرص على التعامل مع شكاوى العملاء بالصورة الصحيحة في غضون مدة زمنية محددة؛
  - 7-11 إحالة الشكاوى إلى الإدارة إذا لم يكتمل حلها داخلياً؛
  - 8-11 توفير رابط إلى الموقع الإلكتروني للإدارة للوصول إلى معلومات المستهلكين؛
  - 9-11 الامتناع عن إرسال الرسائل الغير مرغوب فيها (spam) إلى العملاء الحاليين أو المحتملين؛
  - 10-11 الامتناع عن إرسال البيانات الشخصية لأصحاب التسجيل لديهم إلى أطراف ثالثة ما لم يُطلب ذلك من قبل السلطات المناسبة.

## 12 تنفيذ القواعد

على المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم تنفيذ أعمالهم وفقاً لهذه السياسة، التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من الالتزامات التعاقدية للمسجلين تجاه الإدارة بموجب اتفاقية السجل-المسجل. ويتم التعامل مع الانتهاكات المزعومة للسياسة بموجب سياسة الشكاوى المعتمدة في الإدارة. وفي حالة انتهاك السياسة، قد تصدر الإدارة سلسلة من الإجراءات العقابية التي تتناسب مع درجة خطورة المسألة. وتشمل هذه الإجراءات العقابية ما يلي:

- 1-12 إصدار إنذار أو توبيخ إلى المسجل؛
- 2-12 تعليق اعتماد المسجل؛
- 3-12 إنهاء اعتماد المسجل (يؤدي ذلك على الفور إلى تعليق أو إنهاء اتفاقية وكيل البيع مع المسجل المعني).

## 13 مبادئ التعامل مع الشكاوى

يجب على المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعينين من قبلهم:

- 1-13 توفير آلية فعالة وعادلة ويسهل الوصول إليها للتعامل مع الشكاوى باستخدام عملية معالجة شكاوى؛

- 2-13 التأكد من إقرار استلام شكوى العميل وإبلاغه بالمدة الزمنية اللازمة للتعامل مع شكواه؛
- 3-13 التأكد من أن العميل على دراية بحقوقه وبعملية معالجة الشكاوى؛
- 4-13 إحالة الشكاوى إلى الإدارة إذا لم يكن ممكناً تسوية الأمر في الوقت المحدد أو بطريقة مرضية للطرفين.

#### 14 قواعد التعامل مع الشكاوى

- يجب على المسجلين المعتمدين ووكلاء البيع المعيّنين من قبلهم:
- 1-14 تطوير عملية معالجة شكاوى تلتزم بالسياسة المعنية المعتمدة من الإدارة؛
- 2-14 تعميم عملية معالجة الشكاوى على موظفيهم وعملائهم مع بيان حقوق العملاء في التقدم بالشكاوى وكيفية الاتصال بالمسجل أو وكيل البيع لإيصال شكواهم؛
- 3-14 التأكد من قدرة أصحاب التسجيل على تقديم الشكاوى بحرية وبأقل تكلفة؛
- 4-14 الاستجابة إلى شكوى العميل خلال مدة زمنية محددة (عادة بين 5 و 10 أيام عمل)؛
- 5-14 تحديد مدى تعقيد الشكاوى وإبلاغ العميل بذلك؛
- 6-14 إبلاغ العميل بالمدة الزمنية المحتملة لحل المشكلة عندما يكون ذلك ممكناً؛
- 7-14 إبلاغ العميل بشأن إحالة الشكاوى إلى الإدارة؛
- 8-14 إبلاغ العميل إذا تقرر عدم البحث في شكواه وإحالتها إلى الإدارة؛
- 9-14 إبلاغ العميل كتابياً بكل جديد وبنتيجه الشكاوى عند البت فيها؛
- 10-14 تزويد الإدارة بكافة المراسلات المتعلقة بالشكاوى؛
- 11-14 إعادة أية رسوم سددها العميل في حال تأييد شكواه؛
- 12-14 مراجعة عملية معالجة الشكاوى بصورة دورية.

#### 15 مراجعة السياسة

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