



Procédure de réception, de traitement, et de suivi des signalements d'abus

Le présent document décrit la procédure de réception, de traitement et de suivi des signalements d'abus concernant les noms de domaine dont Netim a la gestion, et en conformité avec l'accord d'accréditation ICANN 2013 sur les noms de domaine génériques.

Comment signaler un abus (de façon générale) ?

1. Utilisez le formulaire en ligne suivant ce lien :
<https://www.netim.com/fr/reporter-abus>

Tout d'abord, il vous sera demandé de renseigner votre identité et votre adresse e-mail pour poursuivre votre rapport. Ensuite, vous devrez sélectionner un type de plainte, indiquer les noms de domaine concernés et détailler autant que possible l'objet de votre signalement.

2. Appelez-nous sur une ligne dédiée au +33.972307476

Il est impossible de signaler un abus par téléphone. Vous serez directement redirigé vers le formulaire en ligne. Économisez du temps et allez directement au formulaire.

3. Envoyez un e-mail à l'adresse abuse@netim.net

L'e-mail n'est **PAS** une méthode de transmission sécurisée et il existe de nombreuses raisons pour lesquelles votre e-mail peut ne jamais nous parvenir. Nous vous déconseillons de vous fier aux e-mails pour signaler un abus. Lorsque vous envoyez un e-mail à l'équipe en charge des abus, vous recevrez une réponse automatique qui vous orientera vers le formulaire. Gagnez du temps et allez directement au formulaire en ligne.

Remarques:

- Seule la soumission de ce formulaire, avec des informations personnelles et une adresse e-mail correctes, sera considérée comme conforme à la procédure. Veillez à fournir une adresse e-mail réelle et fonctionnelle.
- Veillez à fournir le plus de détails possibles afin que nous puissions examiner votre signalement rapidement.
- Le nombre et le type de pièces jointes sont limités. Si un fichier doit être fourni, utilisez dans la mesure du possible, du texte brut ou le format PDF afin de garantir la lisibilité de toutes les informations.
- Soumettez vos rapports en anglais ou en français uniquement.
- Les soumissions automatisées seront supprimées sans être consultées et ne feront l'objet d'aucune réponse. Le formulaire en ligne est conçu pour les personnes qui signalent des abus et non pour les robots.

Comment signaler un abus aux forces de l'ordre ?

Par ailleurs, les forces de l'ordre, les associations de consommateurs, les autorités gouvernementales ou autres instances similaires, peuvent soumettre leurs signalements pour activité illégale à l'adresse ci-dessous :

1. Téléphone : +33.972307474
2. Adresse électronique : law-enforcement@netim.net

Dans les deux cas, vous devrez indiquer vos noms et prénoms, nom de l'organisation et adresse e-mail pour que votre demande soit traitée.

Les signalements d'activités illégales seront examinés dans les 24 heures par une personne habilitée par Netim et qui prendra les mesures nécessaires.

Procédure pour le traitement des signalements d'abus

1. Nous recevons un rapport provenant d'une source valide, fiable et conforme à la présente procédure, déterminé comme tel à la seule discrétion de Netim.
2. Le rapport est examiné par notre équipe chargée des abus et par le responsable du compte client concerné.

Si l'abus signalé échappe à notre contrôle et/ou à notre responsabilité, le signaleur en est informé.
3. Si le rapport est considéré comme réel et véridique, le responsable du compte client et le revendeur, le cas échéant, se coordonneront avec le titulaire du nom de domaine enregistré pour entamer la procédure de résolution.
4. Nous assurerons un suivi continu auprès du titulaire du nom de domaine pour vérifier que le problème signalé ait été résolu.
5. Si le problème n'est pas résolu dans les délais prescrits, nous prendrons d'autres mesures et ferons un suivi continu avec le titulaire du nom de domaine jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée.
6. Nous nous mettrons en lien avec le Registre si la suspension ou la résiliation de l'enregistrement du domaine est nécessaire.
7. Une fois le signalement d'abus résolu, nous créerons un rapport d'incident et conserverons les conclusions de ce rapport sur une période d'au moins deux ans, conformément à la section 3.18.3 du RAA 2013 de l'ICANN.

Traitement des informations inexactes du Whois

1. Dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte, nous commençons l'enquête sur les données Whois en envoyant un e-mail au titulaire du nom de domaine et, en copie, au titulaire du compte client.

Le titulaire du nom de domaine (ou le titulaire du compte client) est tenu de nous envoyer, dans un délai de 7 jours, tous les documents jugés nécessaires et permettant de prouver l'exactitude des données Whois.

Les données Whois comprennent les données propres au titulaire du nom de domaine et de tous les contacts enregistrés.

2. L'absence de réponse à nos demandes dans les délais prescrits entraînera l'échec du processus de résolution.
3. Nous étudierons tous les documents reçus et déciderons soit :
 - de confirmer l'exactitude des données Whois actuelles et, ensuite, de clôturer le processus de résolution avec succès.
 - du bien-fondé du signalement et l'inexactitude des données Whois actuelles. Nous les mettrons à jour et clôturons la procédure avec succès.
 - de faire échouer le processus de résolution. Dans ce cas, le nom de domaine est suspendu ou supprimé conformément à la politique du Registre, les titulaires du nom de domaine et du compte client en sont informés.

Notes:

Les informations présentées dans le Whois, et demandées lors de l'enregistrement d'un domaine, doivent être mises à jour régulièrement. En tant que Registrar, nous sommes responsables des informations Whois et devons veiller à ce qu'elles soient à jour et exactes, pour tous les domaines dont nous avons la gestion. Nous sommes tenus, conformément à nos obligations avec l'ICANN, de veiller à ce que tous les signalements pour données inexactes dans la base de données Whois soient examinés.

Procédure de résolution des signalements de cybersquattage et d'atteinte aux marques

Dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la réception du signalement, nous transmettons par e-mail votre plainte au titulaire du nom de domaine et au titulaire du compte client en copie.

Si vous souhaitez contacter le titulaire du nom de domaine, veuillez utiliser le formulaire en ligne suivant : <https://www.netim.com/fr/contacter-un-propretaire>

Lorsque vous nous demandez de communiquer les coordonnées du titulaire d'un nom de domaine :

- Nous vous enverrons les données Whois actuelles si elles sont accessibles au public.
- Si ces informations ne sont pas publiées dans la base de données Whois mais disponibles par le biais du Registre, nous vous indiquerons la marche à suivre.
- Dans d'autres cas, si le titulaire du nom de domaine est soumis au RGPD (règlement général sur la protection des données), les coordonnées ne seront pas accessibles dans le Whois, ni par le biais du Registre. Vous devrez donc nous envoyer une demande officielle. Cette lettre doit être envoyée par écrit et être conforme au RGPD.

Notes:

Netim, en tant que Registrar, n'est qu'un intermédiaire technique et administratif entre le titulaire du nom de domaine et le Registre correspondant. En tant que tel, Netim n'est pas responsable des atteintes aux marques causées par des noms de domaine sous notre gestion.

En outre, Netim n'est pas juridiquement compétent pour mettre en œuvre des mesures telles que la suspension, suppression, révocation ou transfert de propriété sur la base d'une réclamation.

Ces actions ne peuvent être menées qu'à la suite d'une décision de justice ou de toute autre procédure de règlement des litiges concernant les noms de domaine, telle que la politique uniforme de règlement des litiges en matière de noms de domaine de l'ICANN (vous pouvez en savoir plus sur cette politique, souvent appelée "UDPR", et sur la manière de soumettre une demande ici : <https://www.icann.org/resources/pages/help/dndr/udrp-en>) ou sur les procédures alternatives de règlement des litiges disponibles auprès du registre correspondant.