

# 財團法人台灣網路資訊中心

## 「網域名稱註冊服務消費爭議申訴處理辦法」

2004年3月2日第三十三次網域名稱委員會通過

### 第一條 訂定之目的

財團法人台灣網路資訊中心為保障客戶合理權益，落實客戶網域名稱註冊服務消費爭議申訴案件之處理，特訂定「網域名稱註冊服務消費爭議申訴處理辦法」（以下簡稱「本辦法」）。

### 第二條 名詞定義

本辦法所用名詞定義如下：

- 一、網域名稱：指用以與網際網路位址相對映，便於網際網路使用者記憶TCP/IP主機所在位址之文字或數字組合。
- 二、網域名稱註冊服務：指網域名稱之申請、更改、移轉、取消及必要之審核業務。
- 三、註冊管理機構：指從事網際網路位址或網域名稱註冊管理業務之非營利法人組織，即財團法人台灣網路資訊中心。
- 四、受理註冊機構：指取得註冊管理機構之授權，從事受理註冊業務之法人組織。
- 五、客戶：指網域名稱之申請人或註冊人。
- 六、消費爭議：指客戶與註冊管理機構或受理註冊機構，因網域名稱註冊服務所生之爭議。
- 七、申訴案件：指客戶以註冊管理機構或受理註冊機構為申訴對象，而向註冊管理機構或受理註冊機構所提起消費爭議之申訴。
- 八、申訴人：指依本辦法對於網域名稱註冊服務消費爭議申訴之客戶。
- 九、受理申訴機構：指受理申訴案件之受理註冊機構或註冊管理機構。

### 第三條 適用範圍

客戶與註冊管理機構或受理註冊機構，因網域名稱註冊服務所生之消費爭議，適用本辦法。

第三人就特定網域名稱請求取消或移轉，而以該特定網域名稱之註冊人為申訴對象之案件，悉依註冊管理機構網域名稱爭議處理辦法之規定處理，不適用本辦法。

### 第四條 申訴處理原則

受理申訴機構處理申訴案件，應本公平、有效、快速、免費、便利之原則。

### 第五條 受理註冊機構之申訴處理義務

受理申訴機構有依客戶之申訴或依其他受理申訴機構之移送，受理申訴案件之義務。

受理申訴機構應建立申訴案件處理機制，並指定專責人員或單位執行之。

### 第六條 受理申訴機構之申訴案件處理機制

受理申訴機構之申訴案件處理機制，應包括下列各款：

- 一、申訴案件處理辦法及申訴處理流程。

- 二、受理申訴案件之網頁、電子郵件信箱、或電話號碼等申訴方式。
- 三、申訴案件如逾申訴日起十五日內未獲處理或申訴人不服申訴案件處理結果時，申訴人得向註冊管理機構提出申訴或依其他相關法令之規定解決消費爭議。
- 四、本辦法所規定之其他相關事項。  
前項之申訴案件處理機制，應於受理申訴機構之註冊系統之首頁以明顯方式公告之。

#### **第七條 申訴案件之受理**

申訴人向受理申訴機構提出申訴案件，得以書面、電子郵件、填寫網頁申訴資料表、電話、臨櫃等方式為之。

申訴人依前項之規定提出申訴時，應告知申訴人之基本資料、申訴事由及意旨、聯絡之電子郵件信箱或電話號碼等資料。

受理申訴機構發現申訴人之前項資料不明確或不完整時，應立即通知申訴人應補正之事項。申訴人應於通知到達後三日內補正，未於三日內補正者，視為撤回申訴。但申訴人得重新提出申訴。

申訴人之申訴無須補正者，以受理申訴機構接獲申訴之日為申訴日。

申訴人之申訴須補正且已依本條之規定完成補正者，以完成補正之日為申訴日。

#### **第八條 法定期間及結果通知義務**

受理申訴機構應於申訴日起十五日內，將申訴案件之處理結果，以電子郵件或書面告知申訴人，並應將申訴案件之相關資料及處理結果，通知註冊管理機構。

#### **第九條 註冊管理機構之申訴案件處理機制**

註冊管理機構處理申訴案件，遇有情節重大之情形者，應提交「網域名稱委員會」議決處理之，如有必要並得邀請專家學者列席諮詢，處理結果並應通知受理註冊機構。

#### **第十條 申訴處理程序與案件移送**

申訴案件得由客戶向受理註冊機構或註冊管理機構擇一提出之，受理申訴機構有受理之義務。

前項申訴案件，依申訴案件之性質，應為其他受理申訴機構之業務範圍者，該受理申訴機構應於申訴日起三日內，移送該其他受理申訴機構處理之，並同時以電子郵件或書面向申訴人為已為移送之通知。

受理申訴機構為前項之移送前，應與受移送機構為必要之協商，協商不成，由註冊管理機構處理之。

#### **第十一條 外部爭議處理機制**

受理申訴機構應於其註冊系統首頁上公告，依其他相關法令所提供之網域名稱註冊服務消費爭議處理機構，供客戶參酌選擇。

#### **第十二條 本辦法之修正**

註冊管理機構得視網際網路及網域名稱系統發展之需要，修正本辦法。

### **第十三條 法律之適用**

本辦法所未規定之事項，悉依註冊管理機構其他辦法之規定，如其他辦法均未規定者，適用中華民國法律。

本辦法在註冊管理機構與受理註冊機構間所生之爭議，由註冊管理機構負責解釋。

### **第十四條 本辦法之生效日**

本辦法公布於註冊管理機構之網站，自公布日起三十日後生效，修正時亦同。