

Şikayetler ve Uyuşmazlık Çözüm Süreci

1. Amaç ve Kapsam

Bu politika, Atak Domain tarafından sunulan alan adı, hosting, DNS, e-posta ve diğer tüm hizmetlere ilişkin müşteri şikayetleri, kötüye kullanım bildirimleri, hukuki talepler ve alan adıyla ilgili uyuşmazlıkların yönetim sürecini düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır. Politika; ICANN kuralları, ilgili mevzuat, UDRP/URS ve TRABIS düzenlemeleriyle uyumludur.

2. Şikayet Türleri

Atak Domain aşağıdaki kategorilere ilişkin tüm şikayet ve uyuşmazlıkları değerlendirmektedir:

Hizmet ve Destek Şikayetleri

Alan adı kayıt, yenileme ve transfer süreçleri
DNS ve isim sunucusu sorunları
Hosting, e-posta ve sunucu performans problemleri
Faturalandırma, yenileme ve iade talepleri

Kötüye Kullanım Bildirimleri

Phishing (kimlik avı)
Malware, botnet, zararlı yazılım
Sahtecilik ve kimlik taklidi
Telif ve marka ihlali içerikleri
Spam şikayetleri
WHOIS doğruluk şikayetleri

Hukuki ve Resmî Talepler

Mahkeme kararları
Savcılık ve kolluk talepleri
Bilgi ve belge talepleri
TRABIS'e iletilmesi gereken işlemler

Alan Adı Sahiplik ve Hak Uyuşmazlıkları

Marka hakkı iddiaları
Sahiplik anlaşmazlıkları
UDRP/URS süreçleri
TRABIS uyuşmazlık prosedürleri

3. Başvuru Kanalları

Şikayetler ve talepler aşağıdaki kanallardan iletilebilir:

Destek: destek@atakdomain.com

Kötüye Kullanım: domain@apiname.com

Hukuki Talepler: hukuk@atakdomain.com

Başvurularda bulunması gereken bilgiler: alan adı/URL, şikayet türü, açıklama, deliller ve iletişim bilgileri.

4. Şikayetin Alınması

Başvuru alındıktan sonra en geç 24 saat içinde başvuru sahibine alındı onayı gönderilir ve başvuru ilgili birime yönlendirilir.

5. İnceleme ve Değerlendirme Süreci

Teknik ve Müşteri Şikayetleri

Başvurular teknik ekip tarafından değerlendirilir ve en geç 24–48 saat içinde işlem yapılır. Duruma göre müşteriden ek bilgi istenebilir.

Kötüye Kullanım Bildirimleri

Phishing, malware ve benzeri acil durumlar 0–24 saat içinde incelenir. Gerekğinde alan adı geçici olarak askıya alınabilir veya DNS erişimi durdurulabilir. Delil yetersizliği varsa başvuru sahibinden ek bilgi istenir.

Hukuki Talepler

Mahkeme kararları ve resmî makam talepleri derhal değerlendirilir. İşlemler KVKK ve ilgili mevzuat kapsamında gerçekleştirilir. TRABIS gereklilikleri doğrultusunda ilgili işlemler resmi şekilde iletilir.

Alan Adı Sahiplik Uyuşmazlıkları

Atak Domain tarafsızdır ve taraflar arasında hüküm vermez. Uyuşmazlıklar UDRP, URS, TRABIS veya mahkeme kararlarıyla çözülür. Resmî kararlar doğrultusunda alan adı üzerinde işlem yapılır.

6. Hedef Çözüm Süreleri

Teknik destek: 24–48 saat

Kötüye kullanım: 0–24 saat

WHOIS doğruluk şikayeti: 3–5 iş günü

Hukuki talepler: 5–10 iş günü

Sahiplik / marka uyuşmazlıkları: İlgili resmî prosedür takvimine göre

7. Sonuçlandırma ve Bildirim

İnceleme tamamlandığında sonuç başvuru sahibine yazılı olarak iletilir. Şikayet haklı bulunursa gerekli teknik veya idari işlem uygulanır. Geçersiz şikayetlerde gerekçeli açıklama yapılır. Ek bilgi gerektiğinde süreç durdurularak bilgi talep edilir.

8. İtiraz ve Yeniden Değerlendirme Süreci

Başvuru sahipleri, sonuçtan memnun kalmamaları durumunda sırasıyla:

Müşteri Destek Ekibi
İlgili departman (Teknik, Abuse, Faturalandırma)
Hukuk Departmanı
Genel Müdürlük

üzerinden yeniden değerlendirme talep edebilir.

9. Gizlilik ve Veri Koruma

Tüm şikayet ve talepler KVKK ve GDPR kapsamında değerlendirilir. Alan adı sahibi bilgileri üçüncü taraflarla paylaşılmaz; yalnızca resmî makam talepleri veya ICANN gereklilikleri doğrultusunda işlem yapılır.

10. Politika Güncellemeleri

Bu politika; ICANN kuralları, TRABIS düzenlemeleri veya Atak Domain iç süreçlerindeki değişikliklere bağlı olarak güncellenebilir. Güncellenmiş sürüm yayımlandığı anda yürürlüğe girer.