

## Tutoriel : demander la suppression du nom de domaine « resto-reza.com » auprès du bureau d'enregistrement du nom de domaine

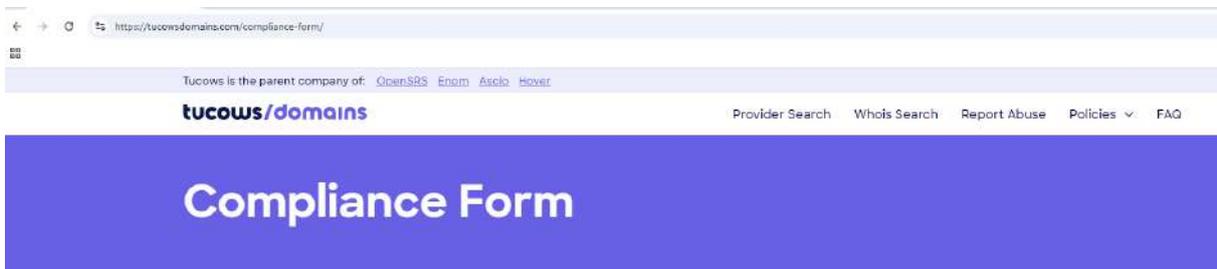
Cette demande peut être réalisée **après** avoir demandé le déréférencement de votre restaurant du site resto-reza.

*Ce tutoriel a vocation à vous permettre de demander à Tucows, le bureau d'enregistrement auprès duquel le nom de domaine « resto-reza.com » a été enregistré, la suppression de ce dernier.*

*Les étapes nécessaires sont détaillées ci-dessous et suivent l'ordre des champs devant être remplis sur le formulaire de conformité (« compliance form ») de Tucows.*

*Tucows est une société canadienne basée à Toronto (Canada anglophone), les échanges avec cette société doivent donc être réalisés en anglais, ce que prend en considération le présent tutoriel.*

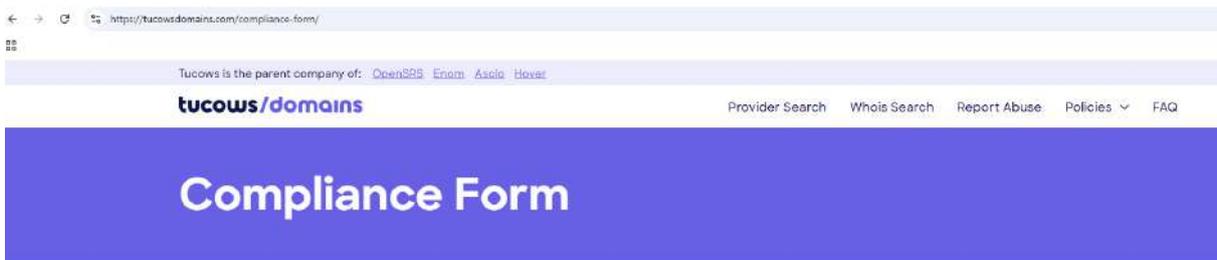
1. Accédez au formulaire de conformité (« compliance form ») de Tucows en cliquant sur le lien suivant : <https://tucowsdomains.com/compliance-form/>



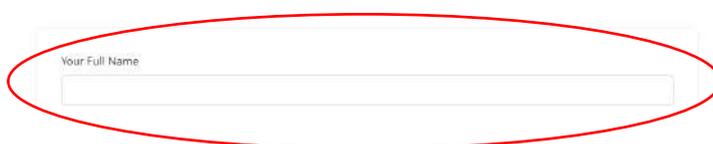
The screenshot shows the Tucows Compliance Form page. The browser address bar displays "https://tucowsdomains.com/compliance-form/". The page header includes the Tucows logo and navigation links: "Provider Search", "Whois Search", "Report Abuse", "Policies", and "FAQ". A large blue banner at the top of the page reads "Compliance Form". Below the banner, the form fields are visible:

- Your Full Name
- Your Email Address
- The domain name in question
- Which of the following best describes your issue? (select)
- Subject

2. Dans le champ « Your Full name » (« votre nom complet »), entrez vos nom et prénom

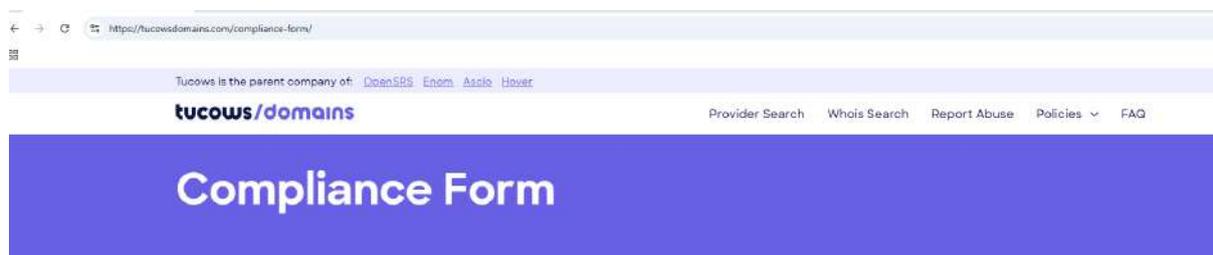


This screenshot is identical to the previous one, but the "Your Full Name" input field is circled in red to highlight it.



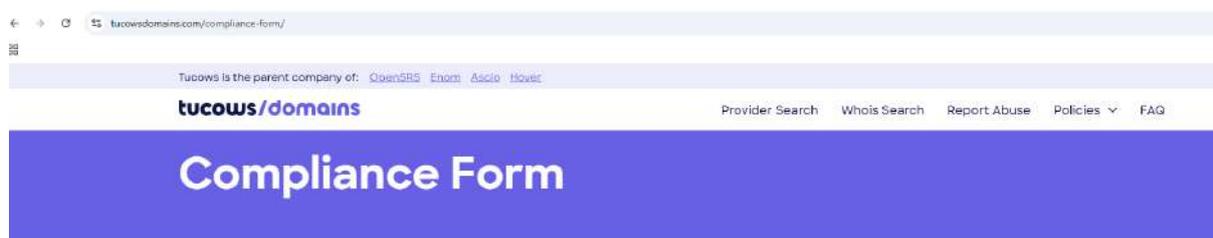
A close-up view of the "Your Full Name" input field, which is circled in red. The field is currently empty.

3. Dans le champ « Your email address » (« votre adresse email »), entrez l'adresse mail sur laquelle vous contacter



The screenshot shows the top of the Tucows website with the 'Compliance Form' header. Below the header, there are two input fields: 'Your Full Name' and 'Your Email Address'. The 'Your Email Address' field is highlighted with a red oval.

4. Dans le champ « The domain name in question » (« le nom de domaine en question »), entrez le nom de domaine « resto-reza.com » (il ne faut pas entrer l'URL <https://www.resto-reza.com/> mais seulement le nom de domaine « resto-reza.com »)



The screenshot shows the same Tucows website with the 'Compliance Form' header. Below the header, there are three input fields: 'Your Full Name', 'Your Email Address', and 'The domain name in question'. The 'The domain name in question' field is highlighted with a red oval and contains the text 'resto-reza.com'.

5. Dans le menu déroulant du champ « Which of the following best describes your issue? » (« Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre problème ? »), sélectionnez « Other » (« Autre »)

The screenshot shows the Tucows domains compliance form. The browser address bar displays 'tucowdomains.com/compliance-form/'. The page header includes 'Tucows is the parent company of: OpenSRS Enom Asiclo Hover' and navigation links for 'Provider Search', 'Whois Search', 'Report Abuse', 'Policies', and 'FAQ'. The form fields are: 'Your Email Address', 'The domain name in question' (containing '.resto-reza.com'), and a dropdown menu titled 'Which of the following best describes your issue?'. The dropdown menu is open, showing options: 'Other', 'Redeem an expired or suspended domain', 'Renew a domain', 'Update DNS server(s) on my domain', 'Manage my domain settings', 'My provider referred me to Tucows', and 'Other'. A red oval highlights the dropdown menu.

6. Dans le champ « Subject » (« Sujet »), indiquez « Request to takedown / delete a fraudulent domain name due to its fraudulent and illegal content » (« Requête pour la suppression d'un nom de domaine frauduleux du fait de son contenu frauduleux et illégal »)

The screenshot shows the same Tucows domains compliance form. The browser address bar displays 'tucowdomains.com/compliance-form/'. The page header includes 'Tucows is the parent company of: OpenSRS Enom Asiclo Hover' and navigation links for 'Provider Search', 'Whois Search', 'Report Abuse', 'Policies', and 'FAQ'. The form fields are: 'Your Full Name', 'Your Email Address', 'The domain name in question' (containing '.resto-reza.com'), 'Which of the following best describes your issue?' (set to 'Other'), and 'Subject'. The 'Subject' field is filled with the text: 'Request to takedown / delete a fraudulent domain name due to its fraudulent and illegal content'. A red oval highlights the 'Subject' field.

7. Dans le champ « Please provide a detailed summary of the issue » (« Merci d'indiquer un résumé détaillé de votre problème »), copiez-collez le développement ci-dessous.

The domain name in question  
resto-reza.com

Which of the following best describes your issue?  
Other

Subject  
Request to takedown / delete a fraudulent domain name due to its fraudulent and illegal content

Please provide a detailed summary of the issue  
+ Expand

### **Développement en français pour votre information (ne pas copier-coller cette version) :**

« Madame, Monsieur,

J'exploite le restaurant [nom de votre restaurant], situé [adresse de votre restaurant].

Mes clients ont attiré mon attention sur le site internet <https://www.resto-reza.com/> dont le nom de domaine « resto-reza.com » a été enregistré auprès de votre société et qui propose un service de conciergerie permettant de réserver une table dans un restaurant.

Les clients sélectionnent sur le site un restaurant et font une demande de réservation sur le site <https://www.resto-reza.com/> qui est ensuite supposé transmettre cette demande de réservation au restaurant concerné.

Outre le fait que les réservations réalisées via ce site ne sont pas systématiquement transmises aux restaurants, ce qui génère un mécontentement fort des clients (ils pensent avoir réservé une table alors que tel n'est pas le cas, faute de confirmation de réservation par le site auprès du restaurant), l'utilisation du nom de domaine « resto-reza.com » est réalisée en violation de la loi nationale française.

En effet, le site internet <https://www.resto-reza.com/> exploité par l'intermédiaire du nom de domaine « resto-reza.com » ne comporte pas un nombre important d'informations obligatoires devant être fournies au consommateur sur la base du Code de la consommation et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

Les conditions générales d'utilisation disponibles sur le site <https://www.resto-reza.com/> (<https://www.resto-reza.com/mentions-legales-et-cgu>) ne comportent pas l'intégralité des mentions obligatoires au titre de l'information précontractuelle due au consommateur, telles que définies par l'article L221-5 du Code de la consommation :

- Caractéristiques essentielles du service : la description du service est très évasive
- Prix : TTC en euros : les conditions générales stipulent que « Les tarifs appliqués pour les services de réservation sont définis par chaque conciergerie et peuvent varier » et que « Les utilisateurs doivent consulter les conditions spécifiques de la conciergerie avant toute confirmation de réservation ». Le prix TTC du service indiqué sur le site internet <https://www.resto-reza.com/> peut donc être amené à changer selon la conciergerie à laquelle il est fait appel. Le prix TTC du service n'est donc pas véritablement fourni au consommateur.

- Modalités d'exécution du contrat
- Modalités de paiement
- Droit de rétractation
- Durée du contrat et conditions de résiliation
- Durée minimale des obligations contractuelles du client
- Modalités de règlement des litiges : la possibilité de recourir à un médiateur n'est pas mentionnée.

D'autre part, le site <https://www.resto-reza.com/> indique qu'il ne collecte, n'enregistre ou n'utilise aucune donnée à caractère personnel alors que l'utilisateur doit indiquer sur un formulaire du site internet ses nom et prénom, adresse mail, numéro de téléphone et informations de sa carte bancaire pour pouvoir effectuer une réservation.

Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte pas toutes les informations obligatoires relatives au traitement des données à caractère personnel des utilisateurs ayant recours à ses services, conformément aux articles 12 et 13 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) :

- La base légale du traitement n'est pas mentionnée ;
- La finalité de la collecte des données n'est pas mentionnée ;
- Le caractère obligatoire ou facultatif du recueil des données à caractère personnel n'est pas mentionné ;
- Les destinataires des données à caractère personnel ne sont pas mentionnés ;
- Les durées de conservation des données à caractère personnel ne sont pas mentionnées ;
- Le droit de l'internaute d'introduire une réclamation auprès de la Cnil n'est pas mentionné.

Enfin, le site <https://www.resto-reza.com/> ne propose pas de fonctionnalité gratuite permettant à l'internaute de résilier électroniquement le contrat d'abonnement conclu, en violation de l'article L215-1-1 du Code de la consommation.

Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte donc pas les informations obligatoires attendues au titre du Code de la consommation et du RGPD.

Enfin, le site internet <https://www.resto-reza.com/> fait également une utilisation non autorisée de la dénomination sociale associée à mon restaurant.

Une telle pratique constitue un acte de concurrence déloyale pouvant être sanctionné sur le fondement de l'article 1240 du Code civil, dans la mesure où un risque de confusion existe pour les tiers qui pourraient être amenés à penser que le site <https://www.resto-reza.com/> est associé à mon restaurant et qu'il s'agit de la plateforme de réservation associée à ce dernier.

Or, le contrat d'enregistrement (« Registration Agreement ») de Tucows stipule que Tucows se réserve le droit, à sa seule discrétion, de suspendre ou d'annuler le nom de domaine enregistré « *pour se conformer à toute loi applicable* ».

L'utilisation faite du nom de domaine « resto-reza.com » est donc réalisée en violation de la loi nationale française, ce qui contrevient donc au contrat d'enregistrement passé avec Tucows, dans la mesure où il est utilisé pour réaliser une activité illégale.

Pour cette raison, la suppression du nom de domaine « resto-reza.com » devrait donc être obtenue.

En application du contrat d'enregistrement de Tucows, il est donc demandé à votre société de procéder à la suppression du nom de domaine « resto-reza.com ».

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

[Indiquer votre nom et votre prénom] »

**Développement traduit en anglais (à copier-coller dans le champ « Please provide a detailed summary of the issue » du formulaire de conformité)**

« Dear Sir or Madam,

I run the restaurant [nom de votre restaurant], located at [adresse de votre restaurant].

My customers have drawn my attention to the website <https://www.resto-reza.com/>, whose domain name "resto-reza.com" has been registered with your company. This website offers a concierge service for booking a table in a restaurant.

Customers select a restaurant on the website and make a booking request on <https://www.resto-reza.com/>, which is then supposed to forward the booking to the restaurant concerned.

In addition to the fact that reservations made through this site are not systematically forwarded to the restaurants—causing significant customer dissatisfaction (as they believe they have booked a table when that is not the case, due to the site's failure to confirm the reservation with the restaurant)—the use of the domain name 'resto-reza.com' is in breach of French national law.

In fact, the website <https://www.resto-reza.com/> operated via the domain name 'resto-reza.com' does not include a significant amount of mandatory information that must be provided to consumers on the basis of the French Consumer Code and the General Data Protection Regulation of 27 April 2016.

The general terms and conditions of use available on the <https://www.resto-reza.com/> website (<https://www.resto-reza.com/mentions-legales-et-cgu>) do not include all the information required by the French Consumer Code:

- Essential characteristics of the service: the description of the service is very evasive;
- Price: including VAT in euros: the general terms and conditions state that 'The rates applied for booking services are defined by each concierge service and may vary' and that 'Users must consult the specific terms and conditions of the concierge service before confirming any booking'. The price (including tax) of the service indicated on the <https://www.resto-reza.com/> website may therefore vary depending on the concierge service used. The price including tax of the service is therefore not actually provided to the consumer.
- Contract performance terms
- Terms and conditions of payment
- Right of withdrawal
- Contract term and cancellation conditions
- Minimum duration of the customer's contractual obligations
- Dispute resolution procedures: the possibility of recourse to a mediator is not mentioned.

In addition, the <https://www.resto-reza.com/> website states that it does not collect, record or use any personal data, even though users must enter their full name, email address, telephone number and credit card details on a website form in order to make a booking.

The <https://www.resto-reza.com/> website does not include all the mandatory information relating to the processing of the personal data of users of its services, in accordance with articles 12 and 13 of the General Data Protection Regulation (GDPR):

- The legal basis for the processing is not mentioned;
- The purpose of the data collection is not mentioned;
- The compulsory or optional nature of the collection of personal data is not mentioned;
- The recipients of the personal data are not mentioned;
- There is no mention of how long personal data is kept;
- The Internet user's right to lodge a complaint with the CNIL is not mentioned.

Finally, the <https://www.resto-reza.com/> website does not offer a free function enabling Internet users to terminate their subscription contracts electronically, in breach of article L215-1-1 of the French Consumer Code.

The <https://www.resto-reza.com/> website therefore does not include the mandatory information required under the French Consumer Code and the GDPR.

Finally, the website <https://www.resto-reza.com/> also makes unauthorised use of the corporate name associated with my restaurant.

Such a practice constitutes an act of unfair competition that may be punished on the basis of article 1240 of the French Civil Code, insofar as there is a risk of confusion for third parties who may be led to believe that the website <https://www.resto-reza.com/> is associated with my restaurant and that it is the reservation platform associated with it.

Tucows' Registration Agreement states that Tucows shall have the right, at its sole discretion, to suspend or cancel the registered domain name "to comply with any applicable laws".

The use made of the domain name "resto-reza.com" is in violation of French national law, and is therefore in breach of Tucows' Registration Agreement, insofar as it is being used to carry out an illegal activity.

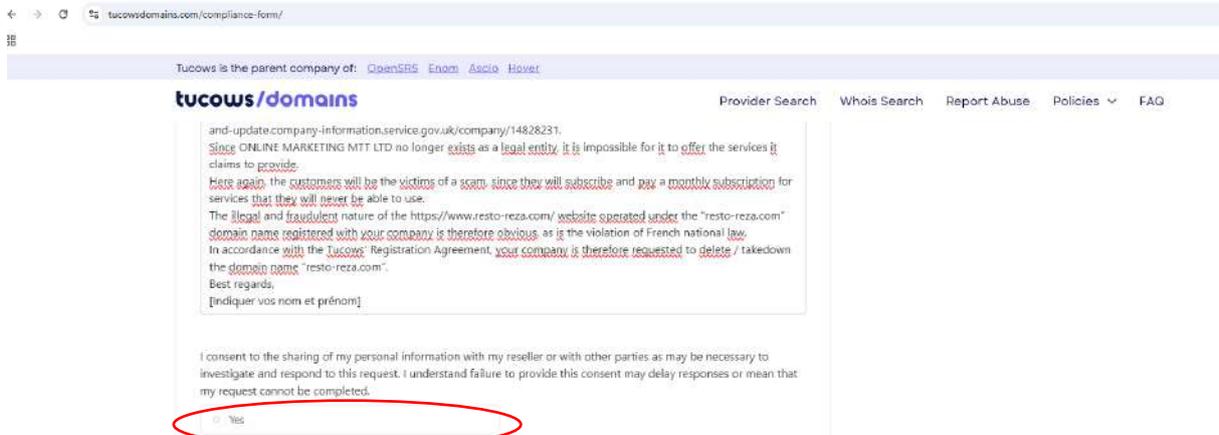
For this reason, the deletion / takedown of the domain name "resto-reza.com" must be obtained.

In accordance with the Tucows' Registration Agreement, your company is therefore requested to delete / takedown the domain name "resto-reza.com".

Best regards,

[Indiquer vos nom et prénom]

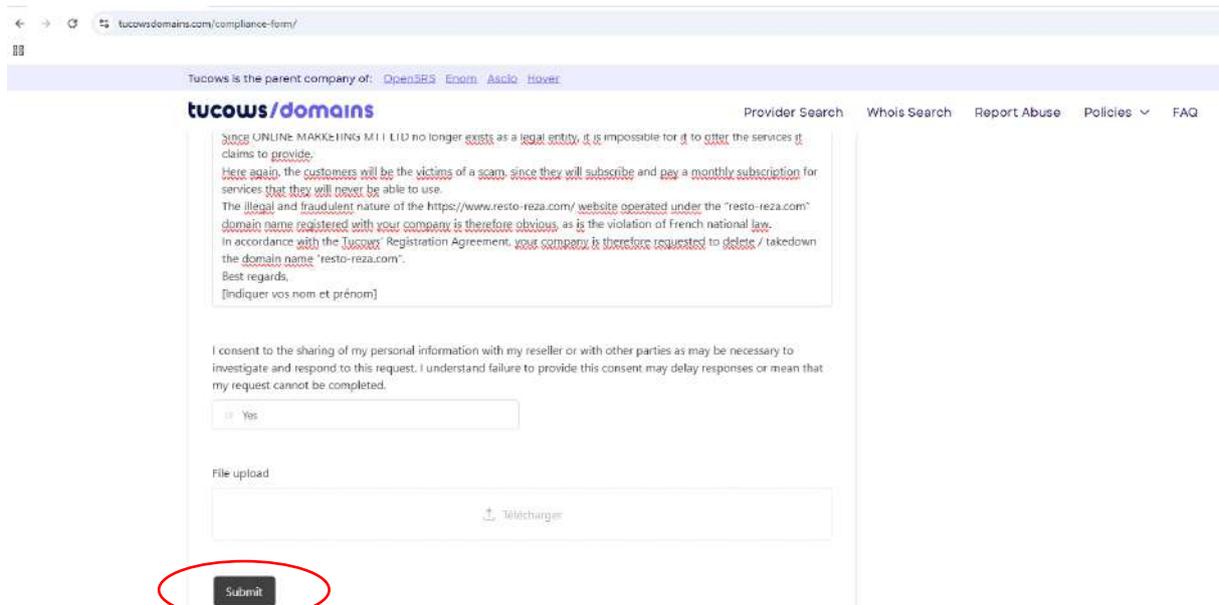
## 8. Cliquez sur « Yes » dans le champ situé en dessous de celui vous permettant de copier-coller le développement ci-dessus



The screenshot shows the Tucows compliance form. The main content area contains a text box with the following text: "and-update.company-information.service.gov.uk/company/14828231. Since ONLINE MARKETING MTT LTD no longer exists as a legal entity, it is impossible for it to offer the services it claims to provide. Here again, the customers will be the victims of a scam, since they will subscribe and pay a monthly subscription for services that they will never be able to use. The illegal and fraudulent nature of the https://www.resto-reza.com/ website operated under the 'resto-reza.com' domain name registered with your company is therefore obvious, as is the violation of French national law. In accordance with the Tucows Registration Agreement, your company is therefore requested to delete / takedown the domain name 'resto-reza.com'. Best regards, [Indiquer vos nom et prénom]". Below this text box is a consent statement: "I consent to the sharing of my personal information with my reseller or with other parties as may be necessary to investigate and respond to this request. I understand failure to provide this consent may delay responses or mean that my request cannot be completed." Underneath the consent statement, the "Yes" radio button is selected and circled in red.

En cochant cette case, vous indiquez à la société Tucows que vous consentez à ce que vos données à caractère personnel (nom, prénom et adresse mail) et les données transmises dans le cadre de cette plainte soient partagées à tous les tiers à qui il serait nécessaire de les transmettre pour enquêter et répondre à votre requête. Vous indiquez également comprendre que si vous ne donnez pas votre consentement, cela peut retarder la réponse que vous apportera Tucows ou signifier que votre requête ne sera jamais considérée comme achevée.

## 9. Cliquez ensuite sur « Submit » (« soumettre ») pour valider votre demande



The screenshot shows the same Tucows compliance form as above, but with the "Submit" button at the bottom circled in red. The "Yes" radio button remains selected. Below the consent statement, there is a "File upload" section with a "Télécharger" button. The "Submit" button is located at the bottom left of the form.