

## Nařízení o digitálních službách - kontakty a oznámení

### Kontaktní místa, oznamování nelegálního obsahu a podávání stížností

Společnost Cloud4com s.r.o., se sídlem Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6, IČO 21050309, DIČ CZ21050309, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 396190 (dále jen „C4C“), je poskytovatelem regulovaných služeb ve smyslu Nařízení (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (dále jen „DSA“).

Činnosti společnosti C4C jsou regulovány podle dvou základních článků DSA, a to čl. 4 DSA a čl. 6 DSA:

- a) C4C jako poskytovatel služby „prostého přenosu“ ve smyslu čl. 4 DSA: u služeb elektronických komunikací pro podnikatele a veřejnou správu spočívajících v prostém přenosu ve smyslu čl. 4 DSA, tedy služeb internetu v pevném místě, služby pronájmu okruhů, služby M2M komunikace a další služby přenosu signálů.
- b) C4C jako poskytovatel služby „hostingu“ ve smyslu čl. 6 DSA: u služeb informační společnosti spočívajících v ukládání informací poskytovaných příjemcem služby (tj. poskytování cloudových služeb a podobných služeb) určených pro ukládání dat pro podnikatele a veřejnou správu.

Pro splnění povinností podle DSA na těchto stránkách C4C uveřejňuje kontaktní údaje orgánů veřejné správy s působností v oblasti DSA a adresu pro kontaktování C4C ze strany orgánů veřejného sektoru. Regulací v oblasti DSA je v České republice pověřen Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), identifikátor datové schránky: a9qaats). Pro zasílání oznámení a jakoukoli komunikaci vůči C4C ze strany orgánů veřejné správy ve věcech DSA slouží kontaktní adresa datové schránky (identifikátor datové schránky: guex7vc).

### Formulář pro podání stížnosti:

Pro splnění povinností podle DSA zpřístupňuje C4C na těchto stránkách formulář pro podání stížností ve smyslu čl. 14 DSA a pro podání oznámení nelegálního obsahu u služby hostingu ve smyslu čl. 16 DSA. Formulář neslouží jiným účelům (neoznamujte prosím tímto formulářem zákaznické požadavky týkající se zřízení, změn nebo ukončování služeb nebo reklamace služeb).

**Prosím věnujte pozornost tomu, že uvedený formulář NESLOUŽÍ pro oznamování informací ve vztahu k objednávkám, změn či ukončování služeb, ani pro oznamování reklamací služeb nebo vyúčtování, ani pro ochranu oznamovatelů či ochranu osobních údajů.**

Formulář lze stáhnout ve verzi PDF zde a vyplněný poslat emailem na [info@cloud4com.com](mailto:info@cloud4com.com), případně doručit poštovní datovou zprávou do datové schránky C4C (identifikátor datové schránky: guex7vc) nebo doručit osobně, poštou nebo kurýrem do sídla C4C na adresu: Skokanská 2117/1, Břevnov, 169 00 Praha 6.

**Jednotné elektronické kontaktní místo pro orgány veřejné moci:** [info@cloud4com.com](mailto:info@cloud4com.com)



Formulář DSA  
C4C.pdf

## Informace pro vyplnění formuláře:

I. U služeb **prostého přenosu (čl. 4 DSA)** poskytuje C4C služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k síti elektronických komunikací C4C a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména služby přístupu k internetu, hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP) a další služby přenosu signálu (např. pronájem datových okruhů, M2M komunikace mezi stroji nebo služby přenosu signálů). V rozsahu, v jakém C4C u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle čl. 4 DSA za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Proto např. oznámením na nezákonný obsah internetových stránek provozovatelů odlišných od C4C nemůže být z podstaty věci vyhověno. Přesto však DSA ukládá C4C, jakožto poskytovateli služeb prostého přenosu povinnost přijímat stížnosti na možné porušení DSA, prosíme však o zohlednění skutečností uvedených výše v tomto článku.

II. U služby **hostingu (čl. 6 DSA)** poskytuje C4C služby, které zákazníkům umožňují ukládání informací na jejich žádost. V případě C4C se jedná o její cloudové služby a podobné služby umožňující zákazníkům ukládat jejich data, která jsou nabízena podnikatelům a orgánům veřejného sektoru. Tyto služby ovšem společnost C4C neopatřuje žádným veřejně dostupným rozhraním, které by obsah ukládaný zákazníky umožňovalo přímo prohlížet z internetu, zasahovat do něj nebo jej prostřednictvím hostingových služeb přímo sdílet s dalšími uživateli (jako je tomu u některých služeb pro sdílení souborů s veřejně dostupným uživatelským rozhraním, kde jsou vidět jednotlivé soubory či data), ledaže se zákazník sám nerozhodne pro takové zpřístupnění, přímo či nepřímo. C4C tedy zpravidla nemá k datům ukládaným ze strany zákazníků přístup, ani je nezpracovává. Za organizaci dat, která se ukládají a jinak zpracovávají pomocí uvedených služeb C4C, jakož i za jejich přístupnost a zabezpečení odpovídají zákazníci, kteří takové služby využívají a kteří pomocí služeb disponují svými daty. DSA ovšem ukládá všem poskytovatelům hostingových služeb povinnost umožnit oznámení o nezákonném obsahu, který je uchovávan v rámci hostingových služeb. Oznámení musí:

- a) být vždy dostatečně věcně podložené,
- b) obsahovat vysvětlení důvodu, pro který oznamovatel tvrdí, že určitá informace uložená pomocí služby „hostingu“ od C4C představuje nezákonný obsah, a to natolik konkrétně, aby bylo možné takový důvod ověřit, a to i u zákazníka C4C využívajícího takovou službu,
- c) obsahovat přesné vymezení nezákonného obsahu tak, aby jej C4C mohla identifikovat a vyhledat, zejména jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění těchto informací (například pomocí trvalé adresy URL), a to v závislosti na typu obsahu a konkrétním typu hostingové služby,
- d) obsahovat jméno osoby nebo název subjektu podávajícího oznámení a jejich e-mailovou adresu (s výjimkou nahlášení podezření z trestného činu dle čl. 3 až 7 DSA).

Vedle oznámení nelegálního obsahu může být formulář použit i pro podání stížnosti na neplnění povinností C4C vyplývajících z DSA, např. ohledně zveřejněných informací či kontaktů nebo ohledně způsobu řešení oznámení a stížností. Ve stížnosti musí stěžovatel uvést své jméno a příjmení či název a e-mailovou adresu pro kontaktování, indikovat souvislost se službou prostého přenosu (čl. 4 DSA) nebo službou hostingu (čl. 6 DSA) a srozumitelně vymezit předmět stížnosti včetně informace, v jakém chování C4C spatřuje porušení povinnosti plynoucí DSA, jaké konkrétně a z jakého důvodu. C4C stížnost posoudí a stěžovatele ve lhůtě 30 dnů od jejího podání vyzoomí v případě neúplné stížnosti o potřebě doplnění dalších informací, jinak o výsledku posouzení vč. způsobu nápravy, je-li stížnost důvodná.

## **Jak postupuje společnost C4C v případě doručení vyplněného formuláře:**

Společnost C4C:

- 1) vyhodnotí úplnost a konkrétnost oznámení dle výše uvedených podmínek, které podmiňují prověření oznámení. Není-li oznámení úplné, požádá C4C oznamovatele o jeho doplnění a stanoví mu k tomu vhodnou přiměřenou lhůtu. V případě marného uplynutí takto poskytnuté přiměřené lhůty C4C oznámení odmítne.
- 2) úplné doručené oznámení vyhodnotí a prověří podle dostupných informací, a to v případě potřeby i dotazem vůči svému zákazníkovi, který využívá službu, jíž se oznámení týká. Oznamovatel bere na vědomí, že obsah jeho podání může být za tímto účelem sdílen se zákazníkem dotčené služby C4C.
- 3) vůči zákazníkům přitom postupuje podle příslušných smluvních podmínek.
- 4) učiní ve vztahu k zákazníkovi nezbytná opatření v souladu s příslušnými právními předpisy a smluvními podmínkami, pokud po posouzení všech podstatných skutečností známých C4C bude i bez nutnosti podrobného právního přezkumu dostatečně zjevné, že data jednoznačně vymezená v oznámení představují nezákonný obsah.
- 5) po ukončení prověřování vyrozumí oznamovatele o svém rozhodnutí s ohledem na informace uvedené v oznámení a poskytne oznamovateli informaci o dostupných možnostech nápravy. Vyrozumění obdrží oznamovatel na elektronickou adresu uvedenou v oznámení, a to zpravidla ve lhůtě 30 dnů od podání oznámení či jeho doplnění. Ve skutkově složitých případech, zejména s mezinárodním prvkem, může C4C uvedenou lhůtu prodloužit; v tom případě o prodloužení oznamovatele informuje před uplynutím stávající lhůty.