

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, 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, 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.



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 vyrozumí 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, již 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.