

**Podmínky společnosti OVANET a.s. jako poskytovatele
zprostředkovatelských a hostingových služeb, týkající se obsahu, uplatňování
a vymáhání smluvních podmínek digitálních služeb podle nařízení EU
2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice
2000/31/ES (Nařízení o digitálních službách) (dále jen „nařízení DSA“).**

Informace o společnosti:

OVANET a.s., se sídlem Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00, IČ: 258 57 568, DIČ: CZ25857568, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddíle B číslo vložky 2335, oprávnění k podnikání v elektronických komunikacích vydáno Českým telekomunikačním úřadem, číslo osvědčení 171 (dále jen „OVANET“).

Nařízení o digitálních službách „nařízení DSA“:

Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) ze dne 19. října 2022, číslo 2022/2065 o **jednotném trhu digitálních služeb** a o změně směrnice 2000/31/ES (**nařízení o digitálních službách**), angl. zkratka DSA (Digital Services Act). Nařízení DSA je obecný předpis, který si klade za cíl zajistit bezpečnější digitální prostředí, kde budou chráněna práva uživatelů, vytvořeny spravedlivější podmínky pro firmy a stanovena pravidla pro technologické giganty. Cílem tohoto nařízení je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu se zprostředkovatelskými službami stanovením harmonizovaných pravidel pro bezpečné, předvídatelné a důvěryhodné online prostředí, jež usnadňuje inovaci a v němž jsou účinně chráněna základní práva zakotvená v Listině základních práv Evropské unie, včetně zásady ochrany spotřebitele. Toto nařízení se vztahuje na zprostředkovatelské služby nabízené příjemcům služby, kteří mají místo usazení nebo se nacházejí v Unii, bez ohledu na to, kde mají místo usazení poskytovatelů těchto zprostředkovatelských služeb.

Nařízení DSA reguluje poskytovatele zprostředkovatelských služeb, kterými jsou služby prostého přenosu, služba ukládání do mezipaměti, hostingové služby a online platformy.

Společnost OVANET nabízí na webové stránce www.ovanet.cz zprostředkovatelské služby ve smyslu čl. 3 písm. g) nařízení DSA, kterými jsou **služby prostého přenosu, službu ukládání do mezipaměti a hostingové služby – cloudová uložení v rámci řešení pro firmy a instituce**. Tyto Podmínky společnosti OVANET pro poskytování digitálních služeb, upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při využívání těchto zprostředkovatelských digitálních služeb. Rovněž poskytují informace o opatřeních přijatých společností OVANET v souvislosti s poskytováním zprostředkovatelských služeb v souladu s **nařízením DSA** a jsou nedílnou součástí každé Smlouvy uzavřené se společností OVANET a.s. o poskytování služeb elektronických komunikací, nebo o plnění souvisejícím s poskytováním služeb elektronických komunikací, např. služby přístupu k internetu, hostingové služby (cloudové služby) a caching, (dále jen “Smlouva”) v rozsahu, jak níže uvedeno. Obsah konkrétní smlouvy, na jejímž základě je užívána digitální služba dle nařízení DSA, může případně omezení uživatele poskytovatelem služby dle nařízení DSA upravovat odlišným způsobem.

Tyto Podmínky pro poskytování zprostředkovatelských služeb Poskytovatelem se použijí vedle ostatních podmínek Poskytovatele upravujících poskytování příslušných zprostředkovatelských služeb a jsou nedílnou součástí každé smlouvy upravující poskytování těchto služeb. V případě rozporu mezi těmito Podmínkami a smlouvou nebo jinými obchodními podmínkami či smluvními dokumenty mají přednost tyto Podmínky.

Podmínky společnosti OVANET a.s. pro poskytování digitálních služeb dle nařízení DSA:

1. Jednotná kontaktní místa pro komunikaci v souvislosti s nařízením o digitálních službách (čl. 11 a 12 nařízení o digitálních službách)

Na tomto místě nás můžete kontaktovat v souvislosti s našimi zprostředkovatelskými službami, nebo nám můžete oznámit jakýkoliv nezákonný obsah dostupný v rámci našich hostingových služeb.

Naše **jednotné kontaktní místo pro orgány členských států, Komisi a výbor uvedené v čl. 61 nařízení o digitálních službách (čl. 11 odst. 1 nařízení o digitálních službách) a jednotné kontaktní místo pro příjemce našich služeb (čl. 12 odst. 1 nařízení o digitálních službách)** je:

e – mail: ovanet@ovanet.cz.

Můžete se s námi také spojit také telefonicky na čísle +420 555 135 001

faxem +420 555 135 199

Můžete s námi komunikovat v českém a anglickém jazyce.

2. Zprávy o transparentnosti (čl. 15 nařízení o digitálních službách)

V souladu s čl. 15 odst. 1 nařízení o digitálních službách jsme povinni jednou ročně zveřejňovat zprávy o transparentnosti moderování obsahu, na kterém se podílíme. Taková zpráva bude na těchto našich webových stránkách k dispozici v příslušnou dobu.

3. „Zprostředkovatelskou službou“ ve smyslu nařízení DSA se rozumí:

- a) služba „prostého přenosu“ spočívající v přenosu informací poskytovaných příjemcem služby v komunikační síti nebo ve zprostředkování přístupu ke komunikační síti;
- b) služba „ukládání do mezipaměti“ spočívající v přenosu informací poskytovaných příjemcem služby v komunikační síti a zahrnující automatické dočasné přechodné ukládání informací, které slouží pouze pro co nejúčinnější následný přenos informací jiným příjemcům na jejich žádost;
- c) „hostingová“ služba spočívající v ukládání informací poskytovaných příjemcem služby na jeho žádost.

Zprostředkovatelská služba není primárně zaměřena na nezletilé osoby. OVANET zprostředkovatelské služby poskytuje smluvně účastníkům ve věku od 18 let. OVANET jako poskytovatel zprostředkovatelských služeb informuje příjemce služby o každé významné změně smluvních podmínek.

4. Nezákonný obsah: Nezákonným obsahem“ ve smyslu nařízení DSA jsou jakékoli informace, které samy o sobě nebo ve vztahu k určité činnosti, včetně prodeje zboží nebo poskytování služeb, nejsou v souladu s právem Unie nebo právem některého členského státu, které je v souladu s právem Unie, bez ohledu na přesný předmět či povahu tohoto práva. Jakékoliv zpracování nezákonného obsahu v rámci služeb a produktů poskytovaných zákazníkovi ze strany OVANET a.s. může vést k ukončení poskytování takové služby či produktu.

5. Mechanismus oznámení a opatření (čl. 16 nařízení o digitálních službách)

Podle čl. 16 nařízení o digitálních službách mají fyzické a právnické osoby, které identifikovaly v rámci našich poskytovaných služeb nezákonný obsah ve vztahu k hostingovým službám, mají možnost nám podávat oznámení.

Jestliže jste identifikovali konkrétní informace v rámci námi poskytovaných služeb či produktů, které považujete za nezákonný obsah, vyplňte Formulář pro oznámení nezákonného obsahu ve vztahu k hostingovým službám, který naleznete na <https://ovanet.cz/narizeni-o-digitalnich-sluzbach/>. Oznámení ve smyslu čl. 16 nařízení o digitálních službách musí být dostatečně přesné, náležitě odůvodněné a zahrnovat následující prvky:

- a) dostatečně podložené vysvětlení důvodů, proč oznamovatel tvrdí, že dotčené informace představují nezákonný obsah;
- b) jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění těchto informací, například přesnou jednotnou adresu URL nebo adresy URL, a v případě potřeby dodatečné informace umožňující identifikovat nezákonný obsah v závislosti na typu obsahu a konkrétním typu hostingové služby;
- c) jméno osoby nebo název subjektu podávajících oznámení a jejich e-mailovou adresu, (případně i telefonní číslo jako nepovinný údaj), kromě případu informací, o nichž se usuzuje, že představují jeden z trestných činů uvedených v člincích 3 až 7 směrnice 2011/93/EU; (informace, o nichž se domníváte, že se týkají trestného činu pohlavního zneužívání, pohlavního vykořisťování, dětské pornografie, navazování kontaktu s dětmi k sexuálním účelům nebo návod, pomoc či účastenství při páchaní takových trestných činů nebo pokusu o ně). V těchto případech nebo v jiných případech, kdy chcete podat oznámení bez možnosti identifikace, nás můžete kontaktovat telefonicky na čísle +420 555 135 001;
- d) prohlášení potvrzující, že se oznamovatel v dobré víře domnívá, že informace a tvrzení obsažené v oznámení jsou přesné a úplné.

Oznámení také můžete tak učinit zasláním e-mailu na adresu ovanet@ovanet.cz.

Veškerá oznámení budeme zpracovávat včas, pečlivě, nestranně a objektivně; zašleme Vám potvrzení o obdržení oznámení a bez zbytečného odkladu Vám oznámíme fyzické osobě nebo subjektu, která/ý oznámení podal/a, naše rozhodnutí a uvedeme případně dostupné možnosti nápravy.

Moderováním obsahu jsou činnosti, prováděné společností OVANET, to zejména za účelem odhalení a určení nezákonného obsahu nebo informací, které nejsou slučitelné se smluvními podmínkami daného produktu či služby, a případné sjednání nápravy, včetně přijetí opatření, která mají dopad na dostupnost, viditelnost a přístupnost takového nezákonného obsahu či informací, znemožnění přístupu k nezákonnému obsahu nebo informacím či jejich odstranění, anebo opatření, která ovlivňují schopnost příjemců služby poskytovat tyto informace, jako je zrušení či pozastavení účtu příjemce.

Jakoukoliv protiprávní činnost v rámci námi poskytovaných služeb prostého přenosu, nebo jiné porušení nařízení DSA, u nás můžete uplatnit oznámením, k čemuž můžete použít vyplnění Formuláře pro oznámení jakékoliv protiprávní činnosti ke vztahu ke službám prostého přenosu, který naleznete na <https://ovanet.cz/narizeni-o-digitalnich-sluzbach/>.

U služeb prostého přenosu a ukládání do mezipaměti (čl. 4 DSA) poskytuje OVANET služby, spočívající v přenosu informací poskytovaných příjemcem služby, zejména služby přístupu k internetu, hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP) a další služby přenosu signálu (např. pronájem datových okruhů, komunikace mezi stroji). Protože OVANET u těchto služeb a) není původcem přenosu; b) nevolí příjemce přenášených informací a c) nevolí a nemění obsah přenášených informací, není OVANET odpovědný za přenášené či zpřístupněné informace, dle čl. 4 DSA.

V případě poskytování služby informační společnosti spočívající v přenosu informací poskytovaných příjemcem služby v komunikační síti není OVANET dle čl.5 DSA odpovědný za **automatické, přechodné a dočasné ukládání těchto informací**, které slouží pouze pro účelnější či bezpečnější následný přenos informací jiným příjemcům služby na jejich žádost, pokud: a) tyto informace nemění; b) vyhoví podmínkám přístupu k těmto informacím; c) dodržuje pravidla o aktualizaci informací, která jsou stanovena způsobem obecně uznávaným a používaným v odvětví; d) nezasahuje do povoleného používání technologie obecně uznávané a používané v odvětví s cílem získat údaje o užívání informace a e) urychleně přijme opatření vedoucí k odstranění jím uložených informací nebo ke znemožnění přístupu k nim, jakmile zjistí, že tyto informace byly na výchozím místě přenosu ze sítě odstraněny nebo k nim byl znemožněn přístup nebo justiční nebo správní orgán nařídil odstranění těchto informací nebo znemožnění přístupu k nim.

Oznámení jakéhokoliv nezákonného obsahu u námi poskytovaných hostingových služeb, u nás můžete uplatnit vyplněním Formuláře pro oznámení nezákonného obsahu ve vztahu k hostingovým službám, který naleznete na <https://ovanet.cz/narizeni-o-digitalnich-sluzbach/>.

Tento formulář může být použit i pro podání stížnosti na neplnění povinností OVANETu, 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 OVANETu spatřuje porušení povinností plynoucí DSA, jaké konkrétně a z jakého důvodu. OVANET 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.

U služby hostingu (čl. 6 DSA) poskytujeme zákazníkům služby cloudová uložení v rámci řešení pro firmy a instituce. Tyto služby ovšem OVANET 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, takže není možno vidět jednotlivé soubory či data. OVANET nemá k datům ukládaným ze strany zákazníků přístup, ani je nijak nezpracovává, ani daty zákazníků nedisponuje. V případě poskytování služby spočívající v ukládání informací poskytovaných příjemcem služby, není OVANET dle čl. 6 DSA, odpovědný za informace ukládané na žádost příjemce služby, pokud: a) nemá konkrétní vědomost o protiprávní činnosti, nebo nezákonném obsahu a s ohledem na nárok na náhradu škody mu nejsou známy skutečnosti nebo okolnosti,

z nichž by byly protiprávní činnost nebo nezákonný obsah zjevné, nebo b) jakmile zjistí protiprávní činnost nebo nezákonný obsah, nebo se o nich dozví, urychleně přijme opatření k odstranění dotyčného nezákonného obsahu, nebo ke znemožnění přístupu k němu.

Poskytovatelům zprostředkovatelských služeb se dle čl. 8 Nařízení DSA, neukládá obecná povinnost monitorovat informace, které přenášejí nebo ukládají, ani aktivně vyhledávat skutečnosti či okolnosti, které nasvědčují protiprávní činnosti. OVANET nevyužívá automatické postupy za účelem moderování obsahu.

Pokud se OVANET dozví informace vedoucí k podezření, že došlo, dochází, nebo pravděpodobně dojde **k trestnému činu ohrožujícímu život, či bezpečnost osoby, či osob**, neprodleně o svém podezření informuje donucovací, či justiční orgány dotčeného členského státu EU, či Policii ČR, nebo státní zastupitelství. Oznámení podaná důvěryhodnými oznamovateli dle Nařízení DSA, budou vyřízena naší společností přednostně. Poskytovatel musí v hlášení příslušným orgánům poskytnout veškeré dostupné relevantní informace, které má k dispozici. Tato povinnost zahrnuje: • poskytnutí předmětného nezákonného obsahu; • informace o umístění obsahu a době jeho zveřejnění včetně časového pásma; • vysvětlení svého podezření a • informace nezbytné k lokalizaci a identifikaci podezřelého příjemce služby.

Zakazují se tzv. „dark patterns“, což jsou takové prvky v online rozhraních, které klamou nebo manipulují příjemci služby či jinak narušují jejich schopnost činit svobodná a informovaná rozhodnutí.

OVANET může v dobré víře a s náležitou péčí provádět dobrovolná šetření z vlastního podnětu či přijmout jiná opatření, jejichž cílem je odhalit, určit a odstranit nezákonný obsah, či k němu znemožnit přístup.

6. Informace o obsahových omezeních v souvislosti s používáním služby (čl. 14 odst. 1 věta 3 nařízení o digitálních službách), o našem interním systému pro vyřizování stížností (čl. 14 odst.1 nařízení o digitálních službách) a o možnostech mimosoudního řešení sporů (čl. 21 nařízení o digitálních službách).

Níže uvedené informace týkající se našeho interního systému pro vyřizování stížností (čl.14 odst.1 nařízení o digitálních službách) a možnosti mimosoudního řešení sporů (čl. 21 nařízení o digitálních službách) se vztahují pouze na příjemce služeb poskytovaných společností OVANET.

V případě, že informace zpracovávané příjemcem služby v rámci poskytované služby či produktu společnosti OVANET budou nezákonným obsahem, či v rozporu se smluvními podmínkami mezi společností OVANET a naším zákazníkem, společnost OVANET může přistoupit ve vztahu k takovým informacím k následujícím omezením:

- a) veškerá omezení viditelnosti konkrétních informací poskytnutých příjemcem služby, včetně odstranění obsahu, znemožnění přístupu k obsahu nebo přiřazení horší pozice tomuto obsahu ve vyhledávání;
- b) pozastavení, ukončení nebo jiné omezení peněžních plateb;
- c) úplné nebo částečné pozastavení nebo ukončení poskytování služby;
- d) pozastavení nebo zrušení účtu příjemce služby.

Interní systém pro vyřizování stížností:

Pokud by příjemci našich služeb s daným rozhodnutím nesouhlasili, mohou proti rozhodnutí společnosti OVANET podat stížnost. Stížnosti lze podávat bezplatně prostřednictvím e-mailu zaslánoho na adresu ovanet@ovanet.cz do šesti měsíců od obdržení sporného rozhodnutí. Pokud budeme k vyřízení stížnosti potřebovat další informace, mohou stěžovatele kontaktovat naši zaměstnanci. Stížnosti jsou vyřizovány včas, nediskriminačně, pečlivě a nestranně pod dohledem kvalifikovaných pracovníků. Jakmile přijmeme rozhodnutí, sdělíme je stěžovateli bez zbytečného odkladu.

O výsledku stížnosti poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje stěžovatele včetně odůvodnění svého závěru a poučení o možnostech obrany v podobě mimosoudního řešení sporů, nebo soudního přezkumu. Pokud poskytovatel na základě stížnosti dospěje k závěru, že napadené rozhodnutí bylo nesprávné, předmětné rozhodnutí bez zbytečného odkladu zruší, tj. např. obnoví poskytování služeb v původním rozsahu. Napadnout lze rozhodnutí týkající se nezákonnosti obsahu i jeho neslučitelnosti se smluvními podmínkami.

7. Toto ustavení Podmínek poskytování digitálních služeb dle nařízení DSA, upravuje informace o veškerých omezeních, která OVANET jako poskytovatel zprostředkovatelských služeb uplatňuje ve svých smluvních podmínkách, na jejímž základě je užívána digitální služba dle nařízení DSA a je nedílnou součástí každé smlouvy s OVANET a.s., upravující poskytování těchto služeb.

Jedná se tato omezení:

I. Zprostředkovatelské služby dle nařízení DSA

Pro účely těchto podmínek se nezákonným obsahem ve smyslu Nařízení DSA rozumí jakákoli informace, která sama o sobě nebo prostřednictvím odkazu na jakoukoliv činnost, včetně prodeje výrobků nebo poskytování služeb, není v souladu s právními předpisy Evropské unie nebo vnitrostátními právními předpisy. Zprostředkovatelská služba společnosti OVANET není primárně zaměřena na nezletilé osoby. OVANET jako poskytovatel zprostředkovatelských služeb informuje příjemce služby o každé významné změně smluvních podmínek.

II. Služby prostého přenosu

1. Služby prostého přenosu spočívají v přenosu informací poskytovaných zákazníkem v komunikační síti nebo ve zprostředkování přístupu ke komunikační síti. Jedná se zejména o internetové služby, DNS služby, VoIP. U tohoto typu služeb Poskytovatel nijak nemůže sledovat přenášené informace ani aktivně nevyhledává skutečnosti, které by mohly naznačovat protiprávní činnost.

2. Poskytovatel je ovšem oprávněn omezit službu prostého přenosu, pokud je prokazatelně zákazníkem užitá v rozporu s podmínkami služby, obecně závaznými právními předpisy, nebo s dobrými mravy. Například Poskytovatel může zamezit zákazníkovi v uskutečňování obtěžujících nebo zlomyslných volání, rozesílání nevyžádaných či reklamních zpráv, šíření a přenosu informací, kterými dochází k porušování práv třetích osob apod. K omezení služeb tak může dojít pouze z výše uvedených důvodů, případně na základě příkazu, či rozhodnutí soudního či správního orgánu k přijetí opatření proti nezákonnému obsahu. Soudní nebo správní orgány mohou na základě zvláštních právních předpisů vydávat příkazy k potírání nezákonného obsahu na internetu, nebo příkazy k poskytnutí informací o příjemcích zprostředkovatelských služeb. Poskytovatel tak může podniknout kroky proti konkrétnímu obsahu nebo konkrétnímu zákazníkovi příslušné zprostředkovatelské služby. Poskytovatel musí bez zbytečného odkladu o provedení příkazu informovat orgán, který příkaz vydal. Nevyklučuje-li to povaha příkazu, např. z důvodu utajení v trestních věcech, musí poskytovatel informovat dotčeného příjemce služby o provedení příkazu včetně odůvodnění. Informace musí být poskytnuta nejpozději v okamžiku provedení příkazu nebo v okamžiku, který určil orgán, jenž příkaz vydal. Poskytovatel provede jakoukoli moderaci obsahu, nebo jakékoli opatření proti konkrétnímu zákazníkovi příslušné zprostředkovatelské služby pouze v souladu s platnými právními předpisy.

3. V případě, že dojde ze strany Poskytovatele k omezení či ukončení služby, bude o tomto zákazník informován. Dotčený uživatel musí odůvodnění obdržet nejpozději v den, kdy mu bylo omezení uloženo. Ustanovení čl. III Hostingové služby, které se týkají poskytnutí informace zákazníkovi o omezení a rozsahu omezení či ukončení zprostředkovatelských služeb, se přiměřeně použijí i na služby prostého přenosu.

4. V případě služby přístupu k internetu Poskytovatel realizuje opatření proti nezákonnému obsahu zejména na základě rozhodnutí soudního či správního orgánu veřejné moci. Tato rozhodnutí jsou přijímána na základě příslušných právních předpisů a nejčastěji mohou směřovat k omezení přístupu k nezákonnému obsahu. Tento typ omezení může znamenat zejména nemožnost přístupu na konkrétní webové stránky. Obvykle se jedná o případy, kdy soudní či správní orgán uloží poskytovateli povinnost zablokovat vybranou webovou stránku z důvodu, že porušuje autorská práva, nebo práva související s autorským právem nebo poskytuje nelegální hazardní hry či jiný nelegální obsah. Dotčený uživatel musí odůvodnění obdržet nejpozději v den, kdy mu bylo omezení uloženo.

III. Hostingové služby

1. Jde o služby, které umožňují ukládání informací poskytovaných zákazníkem na jeho žádost např. cloudová infrastruktura, webhosting apod. Poskytovatel nemá povinnost monitorovat přenášené/ukládání informace, ani aktivně vyhledávat skutečnosti/okolnosti, které nasvědčují protiprávní činnosti.

2. V případě, že Poskytovatel služby zjistí protiprávní činnost, nebo nezákonný obsah, nebo se o nich hodnověrně dozví, přijme opatření k odstranění dotyčného nezákonného obsahu nebo ke znemožnění přístupu k němu, pakliže je to v jeho technických a operačních možnostech. Jestliže Poskytovatel toho není schopen z výše uvedených důvodů, postoupí oznámení podle svých možností subjektu, který bude

pravděpodobně technicky a provozně schopen příslušná omezení vykonat, nebo oznámí oznamovateli nutnost postoupení oznámení o nezákonném obsahu takovému subjektu.

3. Pokud zákazník, či jakýkoliv jiný subjekt narazí při užívání služby na informace, které bude považovat za nezákonný obsah, může tuto skutečnost oznámit Poskytovateli. Oznámení musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a) uvedení důvodů, proč je označený obsah nezákonný,
- b) přesné označení elektronického umístění nelegálního obsahu, zejména přesnou jednotnou adresu nebo adresy zdroje (URL) a v případě potřeby dodatečné informace umožňující identifikovat nezákonný obsah,
- c) jméno a emailová adresa oznamovatele,
- d) prohlášení oznamovatele o pravdivosti uvedených skutečností.

4. Oznámení lze učinit elektronicky na adresu kontaktního místa uvedenou v článku Kontaktní kanály. Poskyvatel potvrdí oznamovateli doručení oznámení na uvedenou adresu a bude ho informovat o svém rozhodnutí s ohledem na informace, jichž se oznámení týká.

5. V případě, že se Poskyvatel rozhodne odstranit určité informace poskytnuté zákazníkem nebo znemožnit přístup k těmto informacím, informuje o svém rozhodnutí zákazníka a své rozhodnutí náležitě odůvodní. **Odůvodnění bude obsahovat tyto náležitosti:**

- a) formu daného omezení (odstranění informace, znemožnění přístupu, pozastavení služby, pozastavení účtu viz níže), a v relevantních případech územní působnost tohoto rozhodnutí a jeho dobu platnosti;
- b) skutečnosti, z nichž rozhodnutí vychází, vč. uvedení informace, zda rozhodnutí bylo přijato na základě oznámení uvedeného výše, případně na základě rozhodnutí justičního či správního orgánu nebo na základě dobrovolného šetření z vlastního podnětu, a je-li to nezbytně nutné, identitu oznamovatele;
- c) vysvětlení, proč lze informace považovat za nezákonný obsah, odkaz na příslušný právní základ;
- d) pokud je rozhodnutí založeno na porušení podmínek služby odkaz na příslušné ustanovení podmínek služby, které bylo porušeno, a vysvětlení, proč se informace pokládají za neslučitelné s příslušným(i) ustanovením(i);
- e) informace o opravných prostředcích, které má zákazník služby k dispozici zejména prostřednictvím případných interních mechanismů vyřizování stížností, mimosoudního řešení sporů a soudní nápravy či informaci o požadavku na přijetí opatření vedoucích k nápravě spolu s uvedením konkrétní lhůty, v níž má být opatření provedeno.

Informace poskytnuté poskytovatelem hostingových služeb v souladu s tímto odstavcem musí být jasné, snadno srozumitelné a co nejpřesnější a nejkonkrétnější s ohledem na okolnosti. Informace musí být zejména takové, aby dotčenému příjemci služby přiměřeně umožnily účinně uplatnit dostupné možnosti nápravy.

6. Pokud je Poskyvatel oprávněn omezit zprostředkovatelské služby, může dle svého uvážení:

- a) přerušit poskytování služeb nebo odstoupit od smlouvy zajišťující provoz služby;
- b) zablokovat přístup zákazníka do administrátorských účtů;
- c) přerušit provoz serverů;
- d) blokovat přístup serverů z /do internetu;
- e) smazat data zákazníka včetně záloh, a to na základě rozhodnutí soudního či správního orgánu.

7. Poskyvatel je oprávněn omezit či ukončit zprostředkovatelské služby vč. služeb prostého přenosu zejména, nikoliv však výhradně, v následujících případech:

- a) zákazník porušuje podstatně smluvní podmínky služby (zejména je-li služba využívána k protiprávní činnosti),
- b) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li narušení bezpečnosti či integrity sítě Poskytovatele, nebo dojde-li k narušení bezpečnosti služby, či jiných služeb poskytovaných Poskytovatelem;
- c) na základě oprávnění uvedeného ve smluvní dokumentaci ke službě, zákona, rozhodnutí soudního či správního orgánu;
- d) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelná pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu.

8. Poskyvatel může přerušit poskytování zprostředkovatelské služby, oznámí-li zákazník její zneužití třetí osobou.

9. Poskyvatel nenese v souvislosti s omezením nebo přerušením služby ve výše uvedených případech zodpovědnost za újmu vzniklou zákazníkovi, či třetí osobě.

IV. Kontaktní kanály

1. Poskytovatel poskytuje orgánům veřejné moci a účastníkům fyzickým a právnickým osobám součinnost při plnění jejich kompetencí. Poskytovatel tedy v souladu s požadavky Nařízení DSA zřizuje jednotné kontaktní místo s emailovou adresou: ovanet@ovanet.cz. Adresa jednotného kontaktního místa je též uveřejněna na webových stránkách Poskytovatele.

Kontaktní místo umožňuje elektronickou komunikaci s orgány veřejné moci, Komisí a Evropským sborem pro digitální služby. Komunikacími jazyky jsou čeština a angličtina.

2. Příslušné orgány veřejné moci mohou v rámci svých pravomocí nařídit Poskytovateli, aby přijal opatření proti nezákonnému obsahu nebo aby poskytl konkrétní informace o jednotlivých zákaznických uživajících zprostředkovatelské služby, kteří jsou v těchto příkazech uvedeni, za účelem zjištění, zda zákazníci dodržují platné předpisy Evropské Unie, nebo vnitrostátní předpisy.

3. Pokud příslušné právní předpisy umožňují Poskytovateli podat opravný prostředek proti rozhodnutí orgánu veřejné moci (bez ohledu na to, zda se jedná o řádný nebo mimořádný opravný prostředek nebo jinou formu přezkumu), je zcela na uvážení Poskytovatele, zda takový opravný prostředek podá, a pokud tak neučiní, nezakládá to ve prospěch zákazníka žádná práva.

4. Zákazník může v případě problému či požadavku, který se týká zprostředkovatelské služby zajišťované Poskytovatelem, využít kontaktní formulář, jenž může najít na internetových stránkách Poskytovatele www.ovanet.cz v sekci Nařízení o digitálních službách. Není to však jeho povinnost.

Formuláře pro oznámení jakékoliv protiprávní činnosti ke vztahu ke službám prostého přenosu, který naleznete na <https://ovanet.cz/narizeni-o-digitalnich-sluzbach/>.

Oznámení jakéhokoliv nezákonného obsahu u námi poskytovaných hostingových služeb, u nás můžete uplatnit vyplněním **Formuláře pro oznámení** nezákonného obsahu ve vztahu k hostingovým službám, který naleznete na <https://ovanet.cz/narizeni-o-digitalnich-sluzbach/>.

V. Zveřejnění výroční zprávy

Poskytovatel každý rok vydá výroční zprávu o moderování obsahu, která bude obsahovat souhrnné informace o moderování obsahu – jak o moderaci obsahu na základě pravidel DSA, tak o moderaci, kterou v daném období prováděl na základě uplatnění smluvních podmínek služeb. Zpráva bude dostupná na webových stránkách poskytovatele.

8. Mimosoudní řešení sporů před pověřenými orgány pro mimosoudní řešení sporů:

Pro řešení sporů týkajících se rozhodnutí přijatých v rámci našeho interního systému pro vyřizování stížností existuje mimo jiné možnost požádat o mimosoudní řešení sporu u tzv. „certifikovaného orgánu pro mimosoudní řešení sporů“, jak je definován v čl. 21 nařízení o digitálních službách. Certifikované orgány pro mimosoudní řešení sporů jsou nestranné a nezávislé orgány, které jsou výslovně certifikovány členskými státy EU a které mohou díky svým schopnostem a odborným znalostem přezkoumávat spory, které jim byly předloženy. Společnost OVANET bude spolupracovat s orgánem pro mimosoudní řešení sporů v souladu se zákonnými požadavky. Společnost OVANET však není vázána rozhodnutími vydanými orgánem pro mimosoudní řešení sporů. Další podrobnosti o mimosoudním řešení sporů budou sděleny příjemcům služby, v některých případech spolu s případnými rozhodnutími, proti nimž se lze odvolat. Výše uvedené informace neomezují práva příjemců služeb vymáhat své nároky vůči společnosti OVANET soudní cestou u příslušného soudu. Podání návrhu na mimosoudní řešení sporu je pro uživatele bezplatné.

9. Smluvní podmínky: OVANET upravuje podmínky poskytování příslušného produktu či služby v souvislosti s nařízením o digitálních službách, zejména v těchto Podmínkách pro poskytování digitálních služeb dle nařízení DSA, které jsou nedílnou součástí smlouvy s uživatelem, upravující poskytnutí dané služby.

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv aktualizovat a měnit tyto Podmínky zejména z důvodů legislativních změn či z provozních důvodů. O této změně bude Poskytovatel informovat zákazníky zákonem stanoveným způsobem.

10. Koordinátorem digitálních služeb v České republice byl určen Český telekomunikační úřad (<https://ctu.gov.cz/>).

Kterýkoliv uživatel má právo má právo podat stížnost koordinátorovi digitálních služeb, pokud se domnívá, že dochází k porušování nařízení DSA. Podnět je možné ČTÚ podat osobně, poštou nebo elektronicky do e-mailové schránky podatelna@ctu.cz, do datové schránky ID: a9qaats nebo prostřednictvím online formuláře. ČTÚ upozorňuje, že aby mohla být stížnost vyřízena, musí se týkat porušení některé z povinností podle nařízení DSA. Stížnost neslouží k řešení sporů uživatele s poskytovatelem ohledně charakteru (ne)smazaného obsahu ani sporů mezi uživateli navzájem.

11. Platnost a účinnost: Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 17.2.2024.

OVANET a.s.