

Nařízení o digitálních službách

Kontaktní místa, oznamování nelegálního obsahu a podávání stížností

Společnost **Dragon Internet a.s.**, IČO 27237800, DIČ CZ27237800, se sídlem Kosmonosy, Pod Loretou 883, PSČ 293 06, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 9923 (dále jen „**DI**“), 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**“). Hlavním cílem DSA je zabránit nezákonným a škodlivým činnostem na internetu a šíření dezinformací a zajistit bezpečnost uživatelů, chránit základní práva a vytvořit spravedlivé a otevřené prostředí pro online platformy.

Činnosti společnosti DI jsou regulovány podle tří základních článků DSA, a to čl. 4 DSA, čl. 5 DSA a čl. 6 DSA:

a) DI jako poskytovatel služby prostého přenosu ve smyslu čl. 4 DSA: u služeb elektronických komunikací, 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) DI jako poskytovatel služby „ukládání do mezipaměti“ ve smyslu čl. 5 DSA: u služeb elektronických komunikací, spočívajících v přenosu informací poskytovaných příjemcem služby v komunikační síti, u kterých dochází k automatickému, přechodnému a dočasnému ukládání těchto informací, které slouží pouze pro účelnější či bezpečnější následný přenos informací jiným příjemcům služby na jejich žádost.

c) DI jako poskytovatel služby „hostingu“ ve smyslu čl. 6 DSA: u služeb informační společnosti spočívající v ukládání informací poskytovaných příjemcem služby (tj. poskytování cloudových služeb a podobných služeb) určených pro ukládání dat.

Pro splnění povinností podle DI na těchto stránkách DI zveřejňuje kontaktní údaje orgánů veřejné správy s působností v oblasti DSA a adresu pro kontaktování DI 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 jakoukoliv komunikaci vůči DI ze strany orgánů veřejné správy ve věcech DSA slouží e-mailová adresa dsa@dragon.cz.** Prostřednictvím kontaktního místa lze komunikovat v českém jazyce, DI bude akceptovat rovněž komunikaci v anglickém jazyce.

Formulář pro podání stížnosti:

Pro splnění povinností podle DSA zpřístupňuje DI 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.

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 a vyplněný poslat e-mailem na dsa@dragon.cz, případně doručit poštovní datovou zprávou do datové schránky DI (identifikátor datové schránky: 7ppdr4u) nebo doručit osobně, poštou nebo kurýrem do sídla DI na adresu: Dragon Internet a.s., Kosmonosy, Pod Loretou 883, PSČ 293 06.

[Formulář DSA](#)

Informace pro vyplnění formuláře:

I. U služeb **prostého přenosu (čl. 4 DSA)** poskytuje DI služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k síti elektronických komunikací DI 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 DI 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 DI nemůže být z podstaty věci vyhověno. Přesto však DSA ukládá DI, jakožto poskytovateli služeb prostého přenosu povinnost přijímat stížnosti na možné porušení DSA, prosíme však o zohlednění skutečností uvedených výše v tomto článku.

II. U služeb **ukládání do mezipaměti (čl. 5 DSA)** poskytuje DI služby, které spočívají v přenosu informací poskytovaných příjemcem služby v komunikační síti. V rozsahu, v jakém DI: 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, pak DI jako poskytovatel služby není 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. Přesto však DSA ukládá DI, jakožto poskytovateli služeb ukládání do mezipaměti povinnost přijímat stížnosti na možné porušení DSA, prosíme však o zohlednění skutečností uvedených výše v tomto článku.

III. U služby **hostingu (čl. 6 DSA)** poskytuje DI služby, které zákazníkům umožňují ukládání informací na jejich žádost. V případě DI se jedná o její cloudové služby a podobné služby umožňující zákazníkům ukládat jejich data. Tyto služby ovšem společnost DI 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. DI 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 DI, 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 DI představuje nezákonný obsah, a to natolik konkrétně, aby bylo možné takový důvod ověřit, a to i u zákazníka DI využívajícího takovou službu,

c) obsahovat přesné vymezení nezákonného obsahu tak, aby jej DI 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 DI 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), službou ukládání do mezipaměti (čl. 5 DSA) nebo službou hostingu (čl. 6 DSA) a srozumitelně

vymezit předmět stížnosti včetně informace, v jakém chování DI spatřuje porušení povinnosti plynoucí DSA, jaké konkrétně a z jakého důvodu. DI 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 DI v případě doručení vyplněného formuláře:

Společnost DI:

1. vyhodnotí úplnost a konkrétnost oznámení dle výše uvedených podmínek, které podmiňují prověření oznámení. Není-li oznámení úplné, požádá DI oznamovatele o jeho doplnění a stanoví mu k tomu vhodnou přiměřenou lhůtu. V případě marného uplynutí takto poskytnuté přiměřené lhůty DI 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 DI.
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 DI 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 DI uvedenou lhůtu prodloužit; v tom případě o prodloužení oznamovatele informuje před uplynutím stávající lhůty.

V Kosmonosích, dne 24. 2. 2025.