

I. Podmínky provozovatele digitálních služeb

ASPone, s.r.o., IČ 28274326, se sídlem Nad Stráněmi 5656, Zlín, PSČ 760 05, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 57909 /dále jako Provozovatel/

Provozovatel je poskytovatel hostingových služeb a těmito podmínkami upravuje 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)

Poskytovatel nabízí zprostředkovatelské služby ve smyslu čl. 3 písm. g) **Nařízení o digitálních službách**, kterými jsou *hostingové služby – cloudová uložení v rámci řešení pro právnické i fyzické osoby*.

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

- 1) 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.
- 2) 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: report.abuse@aspone.cz

Můžete se s námi spojit také telefonicky na čísle **+420 576 510 055**

- 3) Můžete s námi komunikovat v českém a anglickém jazyce.
- 4) Kontaktní místo umožňuje elektronickou komunikaci s orgány veřejné moci, Komisí a Evropským sborem pro digitální služby.

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

- 1) 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.

IV. Zprostředkovatelská služba

- 1) „Zprostředkovatelskou službou“ ve smyslu nařízení o digitálních službách 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.
- 2) Zprostředkovatelská služba není primárně zaměřena na nezletilé osoby. Poskytovatel jako poskytovatel zprostředkovatelských služeb informuje příjemce služby o každé významné změně smluvních podmínek.

V. Nezákonný obsah

- 1) Nezákonným obsahem“ ve smyslu nařízení o digitálních službách se rozumí:

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.
- 2) Jakékoli zpracování nezákonného obsahu v rámci služeb a produktů poskytovaných zákazníkovi ze strany Poskytovatele může vést k ukončení poskytování takové služby či produktu.

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

- 1) 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.
- 2) 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://www.aspone.cz/cz/nahlasit-zneuzeni/>
- 3) 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 článcích 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 páchání 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 +420 576 510 055;
 - 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 [**report.abuse@aspone.cz**](mailto:report.abuse@aspone.cz)
- 4) 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 případné dostupné možnosti nápravy.
- 5) V případě poskytování hostingové služby naplňující znaky „online platformy“ dle nařízení o digitálních službách může Poskytovatel přistoupit k moderování obsahu ve smyslu čl. 3 písm. t) nařízení o digitálních službách. Moderováním obsahu jsou činnosti, ať již automatizované či nikoli, prováděné Poskytovatelem a 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.
- 6) 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://www.aspone.cz/cz/nahlasit-zneuzeni/>
- 7) Pokud se Poskytovatel 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 dle čl. 18 Nařízení o digitálních službách. Oznámení podaná důvěryhodnými oznamovateli dle Nařízení o digitálních službách budou vyřízena naší společností přednostně. 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. Poskytovatel 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.

VII. 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).

- 1) Níže uvedené informace týkající se našeho interního systému pro vyřizování stížností (čl. 14 odst. 1 nařízení o digitálních službách) a možností mimosoudního řešení sporů (čl. 21 nařízení o digitálních službách) se vztahují pouze na příjemce služeb poskytovaných společností Poskytovatelem).
- 2) V případě, že informace zpracovávané příjemcem služby v rámci poskytované služby či produktu společnosti Poskytovatele budou nezákonným obsahem, či v rozporu se smluvními podmínkami mezi Poskytovatelem a naším zákazníkem, Poskytovatel 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.
- 3) Pokud by příjemci našich služeb s daným rozhodnutím nesouhlasili, mohou proti rozhodnutí společnosti Poskytovatele podat stížnost prostřednictvím našeho interního systému pro vyřizování stížností. Stížnosti lze podávat bezplatně prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu report.abuse@aspone.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.
- 4) Toto ustavení Podmínek poskytování digitálních služeb dle **Nařízení o digitálních službách**, upravuje informace o veškerých omezeních, která Poskytovatel jakožto poskytovatel zprostředkovatelských služeb uplatňuje ve svých smluvních podmínkách, na jejímž základě je užívána digitální služba dle **Nařízení o digitálních službách** a je nedílnou součástí každé smlouvy s Poskytovatelem upravující poskytování těchto služeb. Vzhledem k tomu, že Poskytovatel poskytuje pouze Hostingové služby, jedná se tato omezení:
 - a. 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.
 - b. 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.
 - c. 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:
 - i. uvedení důvodů, proč je označený obsah nezákonný,
 - ii. přesné označení elektronického umístění nelegálního obsahu, zejména přesnou jednotnou adresu nebo adresy zdroje (URL) a v případě potřeby dodatečné informace umožňující identifikovat nezákonný obsah,
 - iii. jméno a emailová adresa oznamovatele,
 - iv. prohlášení oznamovatele o pravdivosti uvedených skutečností.

- d. Oznámení lze učinit elektronicky na adresu kontaktního místa uvedenou v článku 2. Poskytovatel potvrdí oznamovateli doručení oznámení na uvedenou adresu a bude ho informovat o svém rozhodnutí s ohledem na informace, jichž se oznámení týká.
- e. V případě, že se Poskytovatel 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:
 - i. formu daného omezení (odstranění informace, znemožnění přístupu, pozastavení služby, pozastavení účtu viz níže),
 - ii. 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
 - iii. vysvětlení, proč lze informace považovat za nezákonný obsah,
 - iv. pokud je rozhodnutí založeno na porušení podmínek služby odkaz na příslušné ustanovení podmínek služby, které bylo porušeno,
 - v. informace o opravných prostředcích, které má zákazník služby k dispozici či informaci o požadavku na přijetí opatření vedoucích k nápravě spolu s uvedením konkrétní lhůty, v níž má být opatření provedeno.
- f. Pokud je Poskytovatel oprávněn omezit zprostředkovatelské služby, může dle svého uvážení:
 - i. přerušit poskytování služeb nebo odstoupit od smlouvy zajišťující provoz služby,
 - ii. zablokovat přístup zákazníka do administrátorských účtů,
 - iii. přerušit provoz serverů,
 - iv. blokovat přístup serverů z /do internetu,
 - v. smazat data zákazníka včetně záloh, a to na základě rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- g. Poskytovatel je oprávněn omezit či ukončit zprostředkovatelské služby vč. služeb prostého přenosu zejména, nikoliv však výhradně, v následujících případech:
 - i. zákazník porušuje podstatně smluvní podmínky služby (zejména je-li služba využívána k protiprávní činnosti),
 - ii. 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,
 - iii. na základě oprávnění uvedeného ve smluvní dokumentaci ke službě, zákona, rozhodnutí soudního či správního orgánu,
 - iv. nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelná pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu,
- h. Poskytovatel může přerušit poskytování zprostředkovatelské služby, oznámí-li zákazník její zneužití třetí osobou.
- i. Poskytovatel nenese v souvislosti s omezením nebo přerušením služby ve výše uvedených případech zodpovědnost za újmu vzniklou zákazníkovi, či třetí osobě.
- j.

VIII. Další ujednání a poučení

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

- 3) Zákazník může v případě problému či požadavku, který se týká zprostředkovatelské služby zajišťované Poskytovatelem, využít kontaktní formulář, jenž může najít na internetových stránkách Poskytovatele <https://www.aspone.cz/cz/nahlasit-zneuziti/>. Není to však jeho povinnost.

IX. 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 **Nařízení o digitálních službách**, tak o moderaci, kterou v daném období prováděl na základě uplatnění smluvních podmínek služeb. Zpráva bude dostupná na webových stránkách Poskytovatele.

X. 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 Poskytovatele bude spolupracovat s orgánem pro mimosoudní řešení sporů v souladu se zákonnými požadavky. Společnost Poskytovatele 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 Poskytovatele soudní cestou u příslušného soudu.

XI. Smluvní podmínky

- 1) Poskytovatele upravuje podmínky poskytování příslušného produktu či služby v souvislosti s nařízením o digitálních službách, zejména v těchto Podmínkách pro poskytování digitálních služeb dle nařízení **Nařízení o digitálních službách**, které jsou nedílnou součástí smlouvy s uživatelem, upravující poskytnutí dané služby.
- 2) 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.

XII. Platnost a účinnost:

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2025