

Nařízení o digitálních službách (DSA)

Společnost **COMFEEL s.r.o.**, IČO: 02849593, DIČ: CZ02849593, se sídlem Klášter Hradiště nad Jizerou 315, 294 15 Klášter Hradiště nad Jizerou, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 224534 (dále jen „**COMFEEL**“) tímto dokumentem plní své informační povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb (nařízení o digitálních službách, dále jen „**DSA**“). Toto memorandum je určeno uživatelům služeb a příslušným orgánům dozoru.

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

- a) COMFEEL jako poskytovatel služby „prostého přenosu“ (Mere Conduit) dle čl. 4 DSA: zajištění přístupu k síti internet a přenos dat v komunikační síti
- b) COMFEEL jako poskytovatel služby „hostingu“ dle čl. 6 DSA: ukládání informací poskytnutých příjemcem služby na jeho žádost (zejména provoz e-mailových schránek, webhosting a serverhousing)

V souladu s čl. 11 DSA jsme zřídili kontaktní místo pro komunikaci s orgány členských států, Evropskou komisí a Radou digitálních služeb. Kontaktní místo je určeno pro oficiální komunikaci v českém a anglickém jazyce.

- Kontaktní email: **dsa@comfeel.cz**
- Datová schránka: **xqcgbqe**

V souladu s čl. 12 DSA jsme zřídili kontaktní místo pro příjemce služeb, fyzické a právnické osoby využívající služby poskytovatele vázané smluvním vztahem. Kontaktní místo je určeno pro oficiální komunikaci v českém jazyce.

- Kontaktní email: **info@comfeel.cz**
- Datová schránka: **xqcgbqe**
- Telefon: **313 100 500** (pouze v pracovní dny Po-Pá, 8:00 až 15:00)

Komunikace vedená prostřednictvím hovoru na uvedeném tel. čísle zákaznické linky, je pro COMFEEL nezávazná, příjemce / oznamovatel musí vždy své požadavky následně doložit v písemné formě, včetně kontaktních údajů, aby mohl COMFEEL provést šetření a příjemce zpětně informovat o výsledku.

COMFEEL v rámci své činnosti nabízí služby zprostředkovatelské povahy v následujícím rozsahu:

- Služby „pouhého přenosu“ (Mere Conduit) dle čl. 4 DSA: Zajištění přístupu k síti internet a přenos dat v komunikační síti.
- Služby „hostingu“ dle čl. 6 DSA: Ukládání informací poskytnutých příjemcem služby na jeho žádost (zejména provoz e-mailových schránek, webhosting, cloudové služby a serverhousing).

Formulář pro podání stížnosti:

Pro splnění povinností podle DSA zpřístupňuje COMFEEL na těchto stránkách formulář pro podání stížností ve smyslu čl. 14 DSA a pro podání oznámení o nelegálním obsahu u služby hostingů ve smyslu čl. 16 DSA. Formulář neslouží k jiným účelům.

Tento formulář neslouží k podávání objednávek, reklamací, výpovědí, podnětů k ochraně osobních údajů či oznamovatelů. Použijte jej prosím výhradně pro hlášení nezákonného obsahu dle DSA.

Formulář lze stáhnout ve verzi PDF a vyplněný poslat emailem na email **dsa@comfeel.cz**, případně doručit datovou schránkou do datové schránky COMFEEL (ID schránky: **xqcg bq e**), nebo osobně, poštou nebo kurýrem na kontaktní adresu COMFEEL: **COMFEEL s.r.o., Dr. Hořice 691, 295 01 Mnichovo Hradiště.**

Formulář DSA

Informace pro vyplnění formuláře:

- a) U služeb prostého přenosu čl. 4 DSA poskytuje COMFEEL služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k síti elektronických komunikací COMFEEL 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). V rozsahu, v jakém COMFEEL 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 COMFEEL nemůže být z podstaty věci vyhověno. Přesto však DSA ukládá COMFEEL, jakožto poskytovateli služeb prostého přenosu povinnost přijímat stížnosti na možné porušení DSA, prosíme však o zohlednění skutečností uvedených výše v tomto článku.
- b) U služeb hostingu čl. 6 DSA poskytuje COMFEEL služby, které zákazníkům umožňují ukládání informací na jejich žádost. V případě COMFEEL se jedná o její cloudové služby a podobné služby umožňující zákazníkům ukládat jejich data. Tyto služby COMFEEL 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. COMFEEL 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 COMFEEL, 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 COMFEEL představuje nezákonný obsah, a to natolik konkrétně, aby bylo možné takový důvod ověřit, a to i u zákazníka COMFEEL využívajícího takovou službu
- c) obsahovat přesné vymezení nezákonného obsahu tak, aby jej COMFEEL mohl 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 COMFEEL 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 vymežit předmět stížnosti včetně informace, v jakém chování COMFEEL spatřuje porušení povinnosti plynoucí DSA, jaké konkrétně a z jakého důvodu. COMFEEL 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 COMFEEL v případě doručení vyplněného formuláře:

Společnost COMFEEL:

1. Vyhodnotí úplnost a konkrétnost oznámení dle výše uvedených podmínek, které podmiňují prověření oznámení. Není-li oznámení úplné, požádá COMFEEL oznamovatele o jeho doplnění a stanoví mu k tomu vhodnou přiměřenou lhůtu. V případě marného uplynutí takto poskytnuté přiměřené lhůty COMFEEL 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 veřejně sdílen se zákazníkem dotčené služby, případně s dalšími dotčenými subjekty.
3. Učiní ve vztahu k zákazníkovi nezbytná opatření v souladu s příslušnými právními předpisy a smluvními podmínkami, pokud po posouzení všech podstatných skutečností známých COMFEEL, bude i bez nutnosti podrobného právního přezkumu dostatečně zjevné, že data jednoznačně vymezená v oznámení představují nezákonný obsah.
4. Po ukončení prověřování vyrozumí oznamovatele o svém rozhodnutí s ohledem na informace uvedené v oznámení a poskytne oznamovateli informaci o dostupných možnostech nápravy. Vyrozměnění 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 COMFEEL uvedenou lhůtu prodloužit; v tom případě o prodloužení oznamovatele informuje před uplynutím stávající lhůty.

Tyto výše povinné informace byly vypracovány na základě **NAŘÍZENÍ EU** a dále pak dle podkladů a **PRŮVODCE ČTÚ NAŘÍZENÍM DSA PRO POSKYTOVATELE SLUŽEB** poskytnutým ČTÚ. Zde uvedené informace jsou průběžně aktualizovány v souladu s požadavky regulace a pokyny ČTÚ.

V Mnichově Hradišti dne 20.2.2025