Interní systém pro vyřizování stížností dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2022/2065 ze dne 19. 10. 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) a dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2021/784 ze dne 29. dubna 2021 o potírání šíření teroristického obsahu online

PREAMBULE

Společnost GEMNET s. r. o.,Bánov 501,687 54 Bánov,IČ: 27663752, DIČ: CZ27663752, je jakožto poskytovatel služeb informační společnosti povinným subjektem ve smyslu nařízení o digitálních službách a nařízení o potírání šíření teroristického obsahu online.

Tímto dokumentem Poskytovatel přijímá interní systém pro vyřizování stížností ve smyslu článku 20 nařízení o digitálních službách a článku 10 nařízení o potírání šíření teroristického obsahu online.

1. Definice

1.1. „*Poskytovatelem*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností rozumí spol. GEMNET s. r. o.,Bánov 501,687 54 Bánov,IČ: 27663752, DIČ: CZ27663752

1.2. „*Službami*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností 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“, která spočívá v přenosu informací poskytovaných Příjemcem služby v komunikační síti a zahrnuje automatické dočasné přechodné ukládání informací, které slouží pouze pro co možná nejúčelnější následný přenos informací jiným příjemcům na jejich žádost;

c) „hostingová“ služba, která spočívá v ukládání informací poskytovaných Příjemcem služby na jeho žádost;

1.3. „*Příjemcem služeb*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnické osoba, která využívá Služby Poskytovatele;

1.4. „*Nezákonným obsahem*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností 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, a to bez ohledu na přesný předmět

či povahu tohoto práva, jakož i informace, které jsou v rozporu s podmínkami Služby;

1.5. „*Neoprávněným zásahem do informačních systémů*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností rozumí úmyslné a neoprávněné vymazání, poškození, znehodnocení, pozměnění nebo potlačení počítačových údajů v informačním systému, nebo jejich znepřístupnění, jakož i narušení nebo přerušení fungování informačního systému vložením počítačových údajů či jejich přenosem, poškozením, vymazáním, znehodnocením, pozměněním, potlačením nebo znepřístupněním, a neoprávněné sledování neveřejných přenosů počítačových údajů do, z nebo uvnitř informačního systému prováděné technickými prostředky, včetně elektromagnetického záření z informačního systému nesoucího takové počítačové údaje;

1.6. „*Teroristickým obsahem*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností rozumí jeden nebo více z těchto druhů materiálu, totiž materiál, který:

a) podněcuje ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541, kterými jsou:

- útoky ohrožující lidský život s možným následkem smrti;
- útoky ohrožující tělesnou integritu člověka;
- únos nebo braní rukojmích;
- způsobení rozsáhlého poškození vládních nebo veřejných zařízení, dopravního systému, infrastruktury včetně informačního systému, pevné plošiny na kontinentálním šelfu, veřejného místa nebo soukromého majetku, které může ohrozit lidské životy nebo vyústit ve značné hospodářské ztráty;
- zmocnění se letadla, lodi nebo jiných prostředků veřejné či nákladní dopravy;
- výroba, držení, získání, přeprava, dodání nebo užití výbušnin nebo zbraní, včetně chemických, biologických, radiologických nebo jaderných zbraní, jakož i výzkum a vývoj chemických, biologických, radiologických a jaderných zbraní;
- vypouštění nebezpečných látek nebo zakládání požárů, vyvolání povodní nebo zavinění výbuchů, jejichž důsledkem je ohrožení lidských životů;
- narušení nebo přerušení dodávek vody, elektrické energie nebo jiného základního přírodního zdroje, jehož důsledkem je ohrožení lidských životů;
- neoprávněné zasahování do informačních systémů, pokud je spácháno úmyslně a pokud došlo k útoku s dopadem na velký počet informačních systémů za použití nástroje sloužícího k neoprávněnému přístupu k informačním systémům, pozměňování informačních systémů či neoprávněnému sledování údajů z informačních systémů;
- neoprávněné zasahování do informačních systémů, pokud je spácháno v rámci zločineckého spolčení, přičemž jím byla způsobena závažná škoda nebo bylo spácháno proti informačnímu systému kritické infrastruktury;

pokud takový materiál přímo či nepřímo, například formou glorifikace těchto teroristických trestných činů, obhajuje páchání teroristických trestných činů, a vyvolává tím nebezpečí, že může být jeden či více takových trestných činů spáchán;

b) získává osobu nebo skupinu osob ke spáchání nebo přispění ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;

c) získává osobu nebo skupinu osob k účasti na činnostech teroristické skupiny ve smyslu čl. 4 písm. b) směrnice (EU) 2017/541;

d) poskytuje návod k výrobě nebo použití výbušnin, palných nebo jiných zbraní nebo škodlivých či nebezpečných látek, nebo k jiným specifickým metodám či technikám za účelem spáchání nebo přispění ke spáchání některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;

e) vyhrožuje spácháním některého z trestných činů uvedených v čl. 3 odst. 1 písm. a) až i) směrnice (EU) 2017/541;

1.7. „*Oznámením*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností rozumí oznámení o Nezákonném obsahu učiněné jakoukoliv fyzickou či právnickou osobou, a to prostřednictvím mechanismů pro podání oznámení zavedených Poskytovatelem;

1.8. „*Oznamovatelem*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která učinila Oznámení prostřednictvím mechanismů pro podání oznámení zavedených Poskytovatelem;

1.9. „*Stěžovatelem*“ se pro účely tohoto interního sytému pro vyřizování stížností rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba, která adresovala Poskytovateli stížnost v souladu s těmito pravidly.

2. Rozhodnutí poskytovatele

2.1. V případě, že Poskytovatel na základě vlastního šetření či na základě oznámení dospěje k závěru, že informace, které jsou přenášeny nebo uchovány prostřednictvím Služby poskytované Poskytovatelem, mají nezákonný obsah nebo jsou v rozporu se smluvními podmínkami Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn vydat následující rozhodnutí:

a) rozhodnutí o tom, zda odstranit dané informace či k nim znemožnit přístup nebo omezit jejich viditelnost, či nikoliv;

b) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit poskytování služby Příjemcům, a to zcela nebo částečně, či nikoliv;

c) rozhodnutí o tom, zda pozastavit či ukončit účty Příjemců, či nikoliv;

d) rozhodnutí o tom, zda pozastavit, ukončit nebo jinak omezit schopnost zpeněžit informace poskytnuté Příjemcem, či nikoliv;

e) rozhodnutí o tom, zda oznámení odložit, zejména z důvodu, že Poskytovatel po řádném prověření oznámení dospěje k závěru, že se nejedná o nezákonný obsah;

f) v případě, že někteří Příjemci služeb často poskytují zjevně nezákonný obsah, může Poskytovatel rozhodnout i o celkovém čí částečném pozastavení poskytování služeb takovým příjemcům, a to na dobu přiměřenou.

3. Stížnost

3.1. Proti rozhodnutí uvedenému v odst. 2.1. písm. a) až f) je možno podat stížnost.

3.2. Stížnost je oprávněn podat:

a) Příjemce služby; a

b) osoba nebo subjekt, který podal oznámení (Oznamovatel).

3.3. Lhůta pro podání stížnosti činí šest (6) měsíců ode dne, kdy je rozhodnutí dle odst. 2.1. oznámeno Příjemci služby a/nebo Oznamovateli.

4. Vyřízení stížnosti

4.1. Poskytovatel vyřídí stížnost v co možná nejkratším termínu, nediskriminačně, s náležitou péčí a nesvévolně.

4.2. Pakliže Poskytovatel při prošetření stížnosti dospěje k závěru, že jeho rozhodnutí dle odst. 2.1. je nesprávné, tak Poskytovatel toto rozhodnutí zruší, a případně přijme jiná vhodná opatření (např. přijme jiné vhodné rozhodnutí dle odst. 2.1.).

Pakliže Poskytovatel při prošetření stížnosti dospěje k závěru, že jeho rozhodnutí dle odst. 2.1. je správné, tak Poskytovatel stížnost odloží.

4.3. O vyřízení stížnosti, včetně odůvodnění svého rozhodnutí, Poskytovatel informuje stěžovatel a Příjemce služby.

5. Zvláštní podmínky pro oznamování a vyřizování stížností v případě teroristického obsahu

5.1. Poskytovatel uplatňuje nulovou toleranci šíření Teroristického obsahu prostřednictvím jeho Služeb.

5.2. V případě, že Poskytovatel v rámci poskytovaných Služeb odhalí šíření Teroristické obsahu, přijme některé z následujících opatření:

a) Teroristický obsah odstraní; nebo

b) znemožní přístup k Teroristickému obsahu.

5.3. I v případě, že bude Teroristický obsah odstraněn či k němu bude znemožněn přístup, Poskytovatel tento obsah zálohuje a učiní oznámení příslušným orgánům veřejné moci.

Data jsou zálohována po dobu šesti (6) měsíců, přičemž tato doba může být prodloužena příslušným orgánem veřejné moci na dobu nezbytnou pro účely probíhajících správních či soudních řízení.

5.4. O přijetí opatření je informován Příjemce služby, případně uživatel, který je vlastníkem takového obsahu, resp. ten, kdo takový obsah prostřednictvím Služby Poskytovatele šíří. Na žádost tohoto uživatele Poskytovatel informuje uživatele i o důvodech přijetí opatření a/nebo mu zašle kopii příkazu k odstranění Teroristického obsahu.

5.5. Příslušné orgány veřejné moci jsou oprávněny v příkazu k odstranění rozhodnout o tom, aby informace o přijetí opatření a/nebo o důvodech přijetí opatření a zaslání příslušného příkazu k odstranění, nebyly zveřejněny, a to po dobu nezbytně nutnou, nejvýše však po dobu šesti (6) týdnů. Tato doba může být prodloužena o dalších šest (6) týdnů, pokud je neuveřejnění nadále opodstatněné.

5.6. Uživatel, vůči kterému bylo uplatněno některé z opatření proti šíření Teroristického obsahu, je oprávněn obrátit se na Poskytovatele se stížností proti odstranění obsahu nebo znemožnění přístupu k obsahu s žádostí o jeho obnovené nebo znovu-umožnění přístupu k němu.

5.7. Poskytovatel je povinen urychleně prošetřit všechny obdržené stížnosti a bez zbytečného odkladu odstraněný obsah obnoví nebo k němu obnoví přístup v případech, kdy jeho odstranění či znemožnění přístupu k němu bylo neoprávněné. V opačném případě Poskytovatel stížnost odloží. O výsledku šetření Poskytovatel informuje stěžovatele do dvou (2) týdnů od přijetí stížnosti.

6. Mimosoudní řešení sporů

6.1. Příjemci služby, včetně osob nebo subjektů, které podaly oznámení, jimž jsou určena rozhodnutí dle odst. 2.1., 4.2, 5.1. a/nebo 5.6., mají právo obrátit se na příslušné subjekty pro mimosoudní řešení sporů, aby urovnaly spory týkající se těchto rozhodnutí, včetně stížností, které nebyly vyřešeny prostřednictvím interního systému pro vyřizování stížností.

6.2. Subjektem pro řešení mimosoudních sporů může být kterýkoliv subjekt k tomuto certifikovaný Národním koordinátorem digitálních služeb (v ČR je jím Český telekomunikační úřad).

6.3. Poskytovatel i osoby uvedené v odst. 6.1. se zavazují k vzájemné součinnosti s vybraným subjektem pro mimosoudní řešení sporů.

6.4. Subjekt pro mimosoudní řešení sporů nemá pravomoc uložit závazné řešení sporu.