

TRANSPARENTNOST A ZVEŘEJŇOVÁNÍ INFORMACÍ PRO SPECIFICKÉ SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1. Vzhledem k tomu, že část první zákona č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, vkládá nové ustanovení § 63a do zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), tímto společnost Cloud4com s.r.o., se sídlem Vinohradská 1511/230, Strašnice, 100 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 396190, IČO 21050309, DIČ CZ21050309, (dále jen „společnost Cloud4com s.r.o.“) jakožto poskytovatel některých služeb elektronických komunikací služby informuje přehledným, vyčerpávajícím a strojově čitelným způsobem a ve formátu přístupném pro koncové uživatele se zdravotním postižením v souladu s právem Evropské unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb, následující informace.

2. **Kontaktními údaji společnosti Cloud4com s.r.o.** jsou:

- sídlo společnosti: Vinohradská 1511/230, Strašnice, 100 00 Praha 10
- IČO: 21050309
- DIČ: CZ21050309
- telefonický kontakt na sídlo společnosti: +420 734 649 949
- kontakt na zákaznický helpdesk: +420 734 649 889 a support@cloud4com.com
- datová schránka: guex7vc
- emailový kontakt: info@cloud4com.com
- kontaktní údaj pro účely komunikace ve věci změny poskytovatele: support@cloud4com.com,

Samozřejmě můžete rovněž využít i dalších kontaktů, které jsou uvedeny na stránkách www.cloud4com.cz/kontakt.

3. Společnost Cloud4com s.r.o. poskytuje unikátní infrastrukturu na míru pro podnikatelské subjekty (tzv. „B2B“ řešení), kdy pro zákazníka vždy sestavujeme individuální řešení a individuální cenovou nabídku a nabídku služeb na míru, která počítá se specifickými potřebami Vašeho oboru a podnikání, ale též s technickými možnostmi poskytnutí služeb v daném místě. V rámci sestavování unikátních zákaznických řešení na míru jde především o nutnost posouzení technické možnosti realizovatelnosti poskytnutí Vámi poptávaných služeb v konkrétním místě dle Vašich požadavků a o nutnost posouzení technických omezení, která ze zvoleného zákaznického řešení "na míru" specificky vyplývají, a to pokud jde zejména o: rozsah a znaky poskytovaných služeb, jakož i o minimální úroveň kvality služby, a pokud

jde o případná omezení využívání poskytnutého koncového zařízení, budete-li požadovat, aby Vám bylo v rámci řešení na míru poskytnuto. Bude-li to technicky možné s ohledem na Vámi poptávané B2B řešení na míru a bude-li to smluvně ujednáno, pak minimální úroveň kvality služeb bude odpovídat parametrům, které jsou popsány v dokumentu *SLA – Service Level Agreement společnosti Cloud4com s.r.o.*, který je k dispozici na stránkách <https://www.cloud4com.cz>. Lze však na základě individuální dohody a posouzení sjednat i odlišnou úroveň kvality poskytovaných služeb dle dostupných možností a Vašich potřeb. Rámcový popis a charakteristiku možností, na základě nichž lze ohledně nabízených služeb vybírat a individuálně sestavovat Vaše zákaznické řešení na míru, pak naleznete také na stránkách společnosti Cloud4com s.r.o. (www.cloud4com.cz).

4. Stejně tak v potřebném rozsahu informujeme o veškerých cenách za nabízené služby, včetně informací o objemech komunikace a o použitelných cenách za dosažené jednotky komunikace, číslech a službách, na něž se vztahují zvláštní cenové podmínky, a o platbách za provoz, zvláštních a cílených systémech sazeb a o jakýchkoli dalších platbách a nákladech souvisejících s koncovým zařízením, a to, protože jedná o řešení na míru, v rámci konkrétní nabídky služeb, jakmile je objektivně možné informace poskytnout na základě specifikace Vámi poptávaného unikátního B2B zákaznického řešení. V těch případech, kdy jsou alespoň některé dílčí cenové položky předem známy a lze z nich při sestavování konkrétní služby a B2B řešení vycházet, pak informace naleznete v příslušných cenících. Ceníky jsou uveřejněny na webových stránkách společnosti Cloud4com s.r.o., a to zde: **support@cloud4com.com**. Informace, které nám budou známy až na základě Vaší poptávky a provedeného technického průzkumu a vypracované nabídky služeb na míru, Vám budou vždy transparentně sděleny ke konkrétní poptávce. To se týká i případně individuálně dohodnutých poprodejních a dalších služeb ve smyslu § 63a odst. 1 písm. b) odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).
5. **Pokud jde o naše standardní smluvní podmínky pro služby elektronických komunikací**, včetně doby trvání závazku ze smlouvy, plateb při předčasném zániku závazku ze smlouvy, práv souvisejících s ukončením závazku ze smlouvy k balíčku nebo jeho části, postupů a přímých plateb za přenositelnosti čísel, jakož i existujících mechanismů řešení sporů, pak si Vás dovoluujeme odkázat jednak na uveřejněný návrh *Rámcové smlouvy o poskytování služeb* a dále na naše *Všeobecné obchodní podmínky poskytování specifických služeb*, které jsou dostupné zde: <http://www.cloud4com.cz> , ve spojení s konkrétní nabídkou služeb, která je především odvislá od individuálního řešení na míru, které poptáváte. V případě, že budete požadovat odchylné smluvní ujednáání v rámci zákaznického řešení na míru, pak takové ujednáání bude mít přednost před Všeobecnými obchodními podmínkami, jestliže se na takovém postupu individuálně domluvíme.

Nedohodneme-li se k Vašemu požadavku jinak, pak jakýkoli spor týkající se předmětu smlouvy bude vyřešen v souladu s postupem řešení sporů uvedeným v článku 19. Všeobecných obchodních podmínek poskytování služeb, ledaže z právních předpisů vyplývá způsob odlišný. Za počátek vzniku sporu je pokládán den, kdy jedna smluvní strana doručí druhé smluvní straně oznámení o sporu, včetně konkrétního a přiměřeně podrobného popisu sporu, a pokud je to možné, přesného návrhu řešení. Smluvní strany co nejdříve zahájí jednání – avšak nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů po doručení oznámení o sporu – s cílem dosažení urovnání záležitosti, jež je předmětem sporu. Tato jednání budou zpočátku vedena zástupci jmenovanými pro tento účel každou smluvní stranou. Pokud nebude při jednáních dosaženo dohody do 10 (deseti) pracovních dnů od zahájení jednání, projednají spor nejpozději do dalších deseti (10) pracovních dnů statutární orgány obou stran nebo jejich zmocněnci, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Podmínky lze případně sjednávat i odlišně v rámci individuálního zákaznického řešení, zejména v návaznosti na to, jaké konkrétní technické a smluvní podmínky budete poptávat a zda je naše společnost bude schopna v rámci individuálního řešení na míru poskytnout (a to zejména pak v případě, že poptáváte službu na míru specificky určenou pro koncového uživatele se zdravotním postižením v souladu s právem Evropské unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb).

6. Dovolujeme si pak zejména upozornit na to, že naše služby jsou poskytovány přísně v souladu s požadavky nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Chráníme Vaše osobní údaje v souladu s právními předpisy a tak, abyste mohli poskytované služby bezpečně a v potřebném rozsahu využívat; dozvíte se také, není-li v jiné části smluvní dokumentace stanoveno jinak, jaký je ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu internetu, jaká jsou technická opatření ochrany údajů, jak se nakládá s osobními údaji, jaká jsou Vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů apod. Odkazujeme tak zejména na *Technická a organizační opatření* a *Zásady zpracování osobních údajů pro zákazníky*, které jsou dostupné zde: <https://www.cloud4com.cz>