

Všeobecné obchodní podmínky pro digitální doplňky

Mercedes-Benz Česká republika s.r.o.

A. Rozsah použití a totožnost prodávajícího

Tyto všeobecné obchodní podmínky pro digitální doplňky (dále jen „VOP“), společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., se sídlem Praha 4 – Chodov, Daimlerova 2296/2, PSČ 14945, IČO: 488 24 562, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 13946, (dále jen „prodávající“) se vztahují na nákup práv k používání digitální doplňky prostřednictvím Mercedes-Benz Store.

B. Mercedes-Benz Store a možnosti smlouvy

1. Mercedes-Benz Store provozuje společnost Mercedes-Benz Česká republika s.r.o.
2. V obchodě Mercedes-Benz Store si zákazník může zpravidla vybrat z následujících možností uzavření smlouvy pro digitální doplňky:
 - a. Poskytování digitální doplňky na dobu neurčitou s měsíční platbou a měsíční možností ukončení (dále jen „Předplatné“)
 - b. Poskytnutí digitální doplňky s omezenou dobou platnosti
 - c. Poskytování digitální doplňky na dobu neurčitou
3. Objednávkový proces v Mercedes-Benz Store
 - a. Odesláním objednávky předkládá zákazník prodávajícímu závaznou nabídku k uzavření smlouvy.
 - b. Podmínkou zadání objednávky je přihlášení zákazníka do jeho uživatelského účtu Mercedes-Benz a propojení jeho vozidla s tímto účtem.
 - c. Proces objednávání se skládá z následujících kroků:
 - Zákazník si vybere typ a počet požadovaných digitální doplňky a také požadovaný druh smlouvy.
 - Osobní údaje zákazníka potřebné ke zpracování objednávky (např. jméno, adresa, způsob platby) jsou převzaty z uživatelského účtu Mercedes-Benz. Změny těchto údajů provádí zákazník výhradně ve svém uživatelském účtu Mercedes-Benz.
 - V dalším kroku si zákazník zvolí způsob platby a případně způsob dodání.
 - V posledním kroku si zákazník může všechny informace ještě jednou

zkontrolovat a případně je opravit, než proces objednání ukončí kliknutím na tlačítko „Objednat“. Zde si může zákazník přečíst Všeobecné obchodní podmínky prodávajícího („VOP prodávajícího“) a nahlédnout do dalších právních dokumentů, jako jsou podmínky odstoupení od smlouvy a zásady ochrany osobních údajů.

- d. Před odesláním objednávky má zákazník možnost zkontrolovat všechna zadání, včetně případných chyb, a v příslušném tematickém bloku je opravit pomocí tlačítek se symbolem tužky.
 - e. Při objednání digitální doplňky zákazník obdrží potvrzení o přijetí objednávky.
 - f. Údaje o objednavce ukládá Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. za účelem jejího zpracování.
 - g. Zákazník si může v Mercedes-Benz Store rovněž prohlédnout historii svých objednávek.
4. Zobrazené ceny jsou uváděny včetně daně z přidané hodnoty.
5. Dostupné platební možnosti se zobrazí na začátku procesu objednání.
6. Není-li v těchto VOP prodejce uvedeno jinak, vychází rozsah služeb pro příslušné digitální doplňky, podmínky jejich používání, dostupnost a další informace z popisu příslušné služby uvedené na stránce s podrobnostmi o produktu v Mercedes-Benz Store. Rozsah služeb se může lišit v závislosti na typu vozidla a výbavě.
- Pokud se zákazník přihlásí do Mercedes-Benz Store pomocí svého uživatelského účtu Mercedes-Benz, může si na stránce s podrobnostmi o produktu prohlédnout, které konkrétní digitální doplňky jsou dostupné pro konkrétní propojené vozidlo.
- Pokud je v balíčku nabízeno více digitální doplňky, platí celková cena uvedená za balíček bez ohledu na to, zda je možné použít jednotlivé digitální doplňky v balíčku z důvodu nedostatečné technické dostupnosti příslušného propojeného vozidla.

C. Uzavření smlouvy při objednávání digitální doplňky; aktivace a zapnutí

1. Dokončením objednávkového procesu v obchodě Mercedes-Benz Store činí zákazník prodávajícímu právně závaznou nabídku k uzavření smlouvy. Smlouva o Digitálních doplňcích je uzavřena okamžikem akceptace ze strany prodávajícího, kterou stvrzuje zasláním potvrzení objednávky. Právní texty vztahující se k objednavce (např. VOP prodávajícího, storno podmínky, storno formulář a případně další právní texty) jsou uvedeny v potvrzení objednávky v tisknutelném formátu a lze je odtud vytisknout. Zákazník obdrží potvrzení objednávky prostřednictvím zvoleného komunikačního kanálu, tj. buď na svou

e-mailovou adresu, nebo do schránky „Moje zprávy“ uživatelského účtu Mercedes-Benz spolu s textovou zprávou na číslo svého mobilního telefonu.

2. Pokud jsou digitální doplňky poskytovány zákazníkovi jako **předplatné** nebo **s omezenou dobou platnosti**, jsou aktivovány a doba trvání smlouvy začíná běžet bezprostředně po uzavření smlouvy podle bodu C (1).
V několika výjimečných případech může být začátek smluvního období pro digitální doplňky, které jsou zákazníkovi poskytovány **s omezenou dobou platnosti**, zpožděn, protože jsou vyžadovány další kroky ze strany zákazníka (např. připojení vozidla k back-endové infrastruktuře vozidla po nastartování motoru).
Digitální doplňky, které jsou Zákazníkovi poskytovány **na dobu neurčitou**, jsou prodávajícím trvale zpřístupněny ihned po uzavření smlouvy. K tomu mohou být vyžadovány i další kroky ze strany zákazníka (např. připojení vozidla k back-end infrastruktuře vozidla po nastartování motoru) – viz část G (3).
3. Ve výjimečných případech může trvat několik hodin od uzavření smlouvy, než bude Zákazník schopen plně využívat digitální doplňky.

D. Právo spotřebitelů na odstoupení od smlouvy

1. Poučení o odstoupení od smlouvy

Právo na odstoupení od smlouvy

Máte právo odstoupit do 14 dnů od této smlouvy bez uvedení důvodu.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy čítá 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.

Chcete-li uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy, musíte nám to oznámit prostřednictvím jednoznačného prohlášení o vašem rozhodnutí odstoupit od této smlouvy (např. dopisem zaslaným poštou nebo e-mailem) adresovaným společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Nizozemsko, tel. 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail: me-connect.cze@cac.mercedes-benz.com. Můžete k tomu použít přiložený vzorový formulář oznámení o odstoupení, jehož užití však není povinné. K dodržení lhůty pro odstoupení stačí, abyste své sdělení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy odeslali před jejím uplynutím.

Účinky odstoupení

Jestliže odstoupíte od této smlouvy, vrátíme vám všechny platby, které jsme od vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (s výjimkou dodatečných nákladů vyplývajících z vaší volby jiného druhu dodání, než je nejlevnější nabízený způsob standardního dodání), bez zbytečného prodlení a nejpozději do 14 dní ode dne, kdy obdržíme vaše oznámení o odstoupení od smlouvy. Pro tuto náhradu použijeme stejný platební prostředek, který jste použili v původní transakci, pokud s Vámi nebude výslovně dohodnuto jinak; v žádném případě vám však nebudou v důsledku této náhrady účtovány žádné další poplatky.

2. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte a odešlete tento formulář pouze v případě, že si přejete odstoupit od smlouvy)

Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., Daimlerova 2296/2, Chodov, 149 00 Praha 4, Česká republika

Tel: 00800 9 777 77 77, Fax: +49711 21768006,

E-mail: me-connect.cze@cac.mercedes-benz.com

- Adresát
- Tímto odstupuji / odstupujeme od mnou/námi uzavřené smlouvy o koupi následujícího zboží / poskytování následujících služeb
- Objednáno dne / obdrženo dne
- Jméno / jména spotřebitele / spotřebitelů

- Adresa spotřebitele / spotřebitelů
- Podpis spotřebitele / spotřebitelů (pouze u sdělení zaslaných v papírové podobě)
- Datum

E. Ceny

Uvedené ceny jsou koncovými cenami za právo používat digitální doplňky k vybranému vozidlu včetně aktivace na sjednanou dobu trvání smlouvy, resp. včetně jednorázového umožnění poskytnutí na dobu neurčitou.

F. Platba

1. Jednotlivé kroky platby a způsoby platby jsou vysvětleny a popsány během procesu objednávání v Mercedes-Benz Store.
2. Platba za digitální doplňky, které si zákazník zakoupí v rámci předplatného, se provádí **měsíčně**. Platba za digitální doplňky, které zákazník zakoupí s omezenou dobou platnosti, pevně stanovenou smlouvou nebo na dobu neurčitou, se provádí **jednorázově**.
Platba je vždy splatná předem.
3. Při prvním objednání digitální doplňky v rámci předplatného zákazník obdrží bezplatný **zkušební měsíc**. Příslušné **zúčtovací období** pro měsíční platbu začíná vždy dnem měsíce odpovídajícího dni uzavření smlouvy a končí dnem předcházejícím dni uzavření smlouvy v následujícím měsíci. Příští fakturační datum měsíčního zúčtovacího období příslušného Digitálního doplňku si zákazník může prohlédnout po přihlášení do obchodu Mercedes-Benz Store v části „Moje objednávky“/„Moje předplatná“.

G. Právo a podmínky používání

1. Existují digitální doplňky, které si zákazník může **aktivovat** s omezenou dobou platnosti, a digitální doplňky, které jsou **trvale aktivovány** bez časového omezení (na dobu neurčitou).

Všechny digitální doplňky jsou specifické pro příslušné vozidlo a lze je tedy aktivovat nebo povolit pouze pro vybrané konkrétní vozidlo.

2. Využívání digitální doplňky, které jsou mu poskytovány buď jako předplatné, nebo s omezenou dobou platnosti, vyžaduje trvalý souhlas s „Podmínkami používání digitální doplňky Mercedes-Benz a smart control“ (dále jen „VOP“)

společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. a s podmínkami používání Mercedes me ID v jejich aktuálním znění, trvalém propojení vozidla s uživatelským účtem Mercedes-Benz a aktivace digitální doplňky.

Pokud zákazník vypoví, alespoň jednu z podmínek používání (i ze závažného důvodu), odpojí vozidlo, deaktivuje digitální doplňky nebo přesune své bydliště mimo smluvní oblast Mercedes me connect, nemůže již zákazník digitální doplňky využívat. Takové okolnosti nezavazují povinnosti platit za užívání digitální doplňky. V těchto případech také nedochází k vrácení (či její poměrné části) již zaplacených poplatků.

3. Aby si zákazník mohl koupit digitální doplňky, které jsou poskytovány na dobu neurčitou a jsou tak prodávajícím trvale zpřístupněny, musí mít zákazník po tuto dobu propojené vozidlo s uživatelským účtem Mercedes-Benz. Aby bylo možné vozidlo aktivovat, musí být vozidlo jednorázově nastartováno a musí být navázáno spojení s back-endovou infrastrukturou vozidla společnosti Mercedes-Benz AG. Další informace nalezne zákazník ve svém uživatelském účtu Mercedes-Benz. Aby bylo možné zkontrolovat, zda jsou digitální doplňky aktivovány, vozidlo pravidelně navazuje spojení s back-endovou infrastrukturou vozidla společnosti Mercedes-Benz AG a předává přitom identifikační číslo vozidla. Kromě toho toto připojení pravidelně přenáší informace o tom, který z digitálních doplňků je ve vozidle aktivován. Trvale aktivovaný Digitální doplněk lze po aktivaci používat i v případě, že je vozidlo po aktivaci odpojeno od uživatelského účtu Mercedes-Benz.
4. Aktualizace softwaru pro digitální doplňky jsou zákazníkovi poskytovány v souladu se zákonnými požadavky.
5. Poskytování a používání digitálních doplňků se jinak řídí ustanoveními příslušné aktuální verze VOP, které zákazník akceptuje.

H. Doba trvání smlouvy, ukončení a změna

1. U digitálních doplňků s **pevně stanovenou dobou trvání smlouvy, tj. s omezenou dobou platnosti**, právo na užívání automaticky zaniká uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, aniž by bylo nutné samostatné ukončení. Prodloužení doby použití lze učinit prostřednictvím obchodu Mercedes-Benz Store a vyžaduje novou objednávku.
Prodávající je oprávněn upozornit zákazníka na blížící se uplynutí doby trvání smlouvy jím zvoleným komunikačním kanálem, tj. buď e-mailem, nebo zprávou do schránky „Moje zprávy“ uživatelského účtu Mercedes-Benz spolu s textovou zprávou na číslo jeho mobilního telefonu.

2. U digitální doplňky, které si zákazník zakoupil **v rámci předplatného**, existuje právo na používání na dobu neurčitou, ale smlouva končí vypovězením předplatného. Zákazník může předplatné kdykoli ukončit na konci zúčtovacího období, tj. do 23:59 posledního dne zúčtovacího období, přihlášením do Mercedes-Benz Store kliknutím na tlačítko „Ukončit předplatné“ v části „Moje objednávky“/„Moje předplatné“.
Prodávající má právo vypovědět předplatné s výpovědní dobou 14 dnů od konce zúčtovacího období.
Zákazník obdrží výpověď ze strany prodávajícího jím zvoleným komunikačním kanálem, tj. buď na svou e-mailovou adresu, nebo do schránky „Moje zprávy“ uživatelského účtu Mercedes-Benz spolu s textovou zprávou na číslo svého mobilního telefonu.
V případě výpovědi budou digitální doplňky v příslušném vozidle deaktivovány po vypršení smlouvy.
3. Právo na ukončení smlouvy z oprávněného důvodu zůstává pro zákazníka a prodávajícího nedotčeno. Prodej nebo trvalý převod nebo odevzdání vozidla neopravňuje zákazníka k ukončení smlouvy z oprávněného důvodu.
Oprávněným Oprávněný důvod prodávající je mimo jiné i v případě, kdy zákazník nesplní své platební povinnosti za digitální doplňky, které si zakoupil v rámci Předplatného, ve dvou po sobě jdoucích fakturačních obdobích
Výpověď z oprávněných důvodů musí být podána písemně. Pro prodávajícího to znamená použití komunikačního kanálu zvoleného zákazníkem, tj. buď na jeho e-mailovou adresu, nebo do schránky „Moje zprávy“ uživatelského účtu Mercedes-Benz spolu s textovou zprávou na číslo jeho mobilního telefonu. Pro Zákazníka je písemnou formou např. e-mail na CAC (viz část J (1)).
4. Bez přístupu k uživatelskému účtu Mercedes-Benz nebo bez přístupu k příslušnému vozidlu je výpověď ze strany zákazníka možná avšak pouze e-mailem na uvedenou kontaktní adresu se 7 denní výpovědní dobou do konce příslušného fakturačního období. Totéž platí v případě, že Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. ze závažného důvodu zablokuje digitální doplňky nebo ukončí VOP. Ani v tomto případě nebude zákazníkovi vrácena náklady (či její poměrná část).
5. U digitální doplňky, které jsou zákazníkovi poskytovány **na dobu neurčitou**, a jsou tak prodávajícím trvale zpřístupněny, je Zákazník oprávněn po jejich zakoupení k trvalému užívání po neomezenou dobu po celou dobu životnosti vozidla.
6. U digitální doplňky, které si zákazník zakoupil **v rámci předplatného**, může zákazník přejít na jiné předplatné tak, že vypoví dříve zakoupené předplatné podle bodu H (2) a objedná si nové předplatné v obchodě Mercedes-Benz Store.
U digitální doplňky, které si zákazník zakoupil **na s omezenou dobou platnosti**,

lze přejít na předplatné nebo si vybrat jiný digitální doplněk v obchodě Mercedes-Benz Store také před uplynutím této sjednané doby platnosti objednáním v obchodě Mercedes-Benz Store. V takovém případě však zákazník ztrácí všechny své dříve zakoupené digitální doplňky s omezenou dobou platnosti, a to bez náhrady nákladů (či jakékoli její poměrné části).

I. Dostupnost a přenos digitální doplňky

1. Pokud prodávající není schopen poskytnout zákazníkovi objednané digitální doplňky, například protože společnost Mercedes-Benz AG neposkytla prodávajícímu digitální doplňky i přes existenci související smlouvy, může prodávající odstoupit od smlouvy se zákazníkem. Nelze-li předem zaplacené digitální doplňky poskytnout, musí prodávající neprodleně informovat zákazníka prostřednictvím jím určeného komunikačního kanálu, tj. buď e-mailem, nebo zprávou do schránky „Moje zprávy“ uživatelského účtu Mercedes-Benz spolu s textovou zprávou na číslo jeho mobilního telefonu, a neprodleně refundovat zákazníkovi již přijaté platby. Případné další zákonné nároky zákazníka tím zůstávají nedotčeny.
2. Částečné poskytování digitální doplňky, pokud jsou objednány dva nebo více zpoplatněných digitální doplňky, je přípustné v rozsahu, které lze považovat pro zákazníka za přiměřený.
3. Případy vyšší moci a provozní poruchy, které se vyskytnou u prodávajícího nebo společnosti Mercedes-Benz AG a které prodávajícímu bez jeho zavinění dočasně znemožní předání zpoplatněné služby, způsobují, že závazek k plnění je po dobu vadného plnění / prodlení vyvolaného těmito okolnostmi neplatný.
4. Pokud kvůli podobným přerušením dojde ke zpoždění plnění smlouvy o více než čtrnáct dní od přijetí objednávky nebo k nedodržení závazného data převodu, může zákazník odstoupit od smlouvy. Případná další práva tím nebudou dotčena.

J. Stížnosti na digitální doplňky

1. Zákazník se může se svými dotazy a stížnostmi obracet na následující kontakt:
Centrum zákaznické podpory Mercedes-Benz Maastricht N.V (CAC)
P.O. Box 1456,
6201 BL – Maastricht
Nizozemsko

Odkaz na kontaktní formulář:

[Kontaktní formulář](#)

Telefonní číslo*: 00800 9 777 77 77 *

*Zdarma z pevné linky, poplatky za mobilní telefon se mohou lišit

Upozornění: Jak je popsáno ve VOP společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., u digitální doplňky se mohou vyskytnout omezení, nepřesnosti, poruchy a závady. Digitální doplňky se také mohou měnit tak, jak je popsáno ve VOP společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., resp. v obchodě Mercedes-Benz Store.

2. Popis digitální doplňky v obchodě Mercedes-Benz Store nebo v příslušných VOP společnosti Mercedes-Benz Česká republika s.r.o. nezakládá žádnou záruku ani pořizovací riziko bez ohledu na zavinění..
3. Tato část J se nevztahuje na nároky na náhradu škody. Na ty se vztahuje oddíl K Odpovědnost.
4. Pokud je Zákazník spotřebitelem ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb, Občanský zákoník a předmětem smlouvy je rovněž poskytnutí digitálního obsahu nebo digitálních služeb, přičemž vozidlo nemůže plnit svou funkci bez těchto digitálních produktů, vztahují se na tento digitální obsah nebo digitální služby zákonná ustanovení.

K. Odpovědnost

1. V případě, že prodávající odpovídá v souladu s platnými právními předpisy za škody způsobené nedbalostí, je odpovědnost prodávajícího omezena následovně: Odpovědnost existuje pouze v případě, že byly porušeny podstatné, neoddelitelné povinnosti vyplývající ze smlouvy o užívání digitální doplňky, například ty, které jsou Prodávajícímu uloženy Podmínkami prodávajícího v souladu s obsahem a účelem smlouvy nebo jejichž splnění je předpokladem řádného plnění smlouvy, na které by se zákazník za normálních okolností spoléhal a je oprávněn se jich dovolávat. Tato odpovědnost je omezena na předvídatelné přímé škody, které obvykle vznikají v důsledku povahy a v době vzniku smlouvy.
2. Vyloučena je odpovědnost prodávajícího za vady, které se vyskytovaly již v době uzavření smlouvy dle ust. § 2318 občanského zákoníku.
3. Bez ohledu na zavinění zůstává nedotčena jakákoli odpovědnost prodávajícího vyplývající z poskytnuté záruky nebo převzetí rizika, které na sebe převzal.

4. Vyloučena je osobní odpovědnost statutárních orgánů, zmocněnců a zaměstnanců prodávajícího za škody způsobené nedbalostí.
5. Výše uvedená omezení odpovědnosti a vyloučení odpovědnosti se nevztahují na škody vzniklé v důsledku hrubé nedbalosti nebo úmyslného porušení povinností prodávajícího, jeho statutárního orgánu, zmocněnců nebo v případě újmy na životě, zdraví nebo těle.

L. Závěrečná ustanovení

1. Pokud je zákazník obchodníkem, právnickou osobou dle veřejného práva nebo zvláštním veřejnoprávním fondem, je výlučným soudem pro všechny spory vyplývající ze smluvního vztahu mezi zákazníkem a poskytovatelem Obvodní soud pro Prahu 4. Stejná soudní příslušnost se uplatní i v případě, pokud zákazník nepodléhá obecné místní příslušnosti, pokud změní své tuzemské sídlo nebo obvyklé bydliště po uzavření smlouvy, nebo pokud jeho sídlo nebo obvyklé bydliště není v době podání žaloby známo.
2. Tento vztah mezi zákazníkem a prodávajícím se řídí a vykládá v souladu s právem České republiky s vyloučením Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, **pokud závazné vnitrostátní předpisy na ochranu spotřebitele podle práva země, ve které má zákazník bydliště nebo místo obvyklého pobytu, nemají ve prospěch zákazníka přednost.** To by mohlo mít za následek například odpovědnost prodávajícího, která přesahuje odpovědnost uvedenou v části J.
3. Pokud by některé z výše uvedených ustanovení bylo nebo se stalo neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení tohoto dokumentu.
4. Adresa pro účely doručování písemností:

Mercedes-Benz Česká republika s.r.o., se sídlem Praha 4 – Chodov, Daimlerova 2296/2, PSČ 14945, IČ: 488 24 562, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 13946]

Důležité: Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy se použijí adresy uvedené v informacích o právu na odstoupení od smlouvy. Dotazy a stížnosti směřujte na výše uvedenou zákaznickou linku CAC.

M. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je prodávajícím vyloučeno.

- O. **Pravidla pro služby, které se považují za zprostředkovatelské služby ve smyslu aktu o digitálních službách, včetně vymazání/zablokování obsahu a přístupu uživatelů, dalších opatření, ukončení**
1. Prodávající může poskytovat jednotlivé služby a funkce, na které se vztahují ustanovení Nařízení o digitálních službách, jako zprostředkovatelské služby. To platí například pro služby a funkce, ve kterých jsou informace poskytnuté zákazníky nebo třetími stranami (dále jen „uživatel“) ukládány a/nebo veřejně šířeny jejich jménem. V tomto případě platí následující ustanovení.
 2. Prodávající si vyhrazuje právo zablokovat uživatele nebo přijmout jiná vhodná opatření, pokud se objeví známky zneužití příslušných služeb nebo funkcí nebo použití, které porušuje ustanovení těchto VOP prodávajícího. Za zneužití se považuje zejména to, že uživatel používá služby a funkce nebo informace v nich uvedené mimo zamýšlené účely použití, používá je k nezákonným účelům nebo k účelům, které porušují práva prodávajícího nebo třetích stran, nebo je používá v rozporu s jinými zásadami stanovenými prodávajícím.
 3. Tyto služby a funkce nesmí být využívány zejména k šíření informací, které splňují následující kritéria: rasistické, nelidské slogany; poskytování nepravdivých nebo jinak nesprávných informací; informace, které jsou urážlivé, urážlivé, obtěžující, nenávislné, obscénní, výhružné nebo jinak nevhodné; informace, které porušují právní požadavky nebo dostatečně nesplňují nebo neprovádějí příslušné požadavky (např. v případě povinností označování nebo transparentnosti); informace, jejichž poskytnutí nebo šíření je trestným činem nebo přestupkem.
 4. Prodávající poskytuje uživatelům a dalším osobám nebo organizacím možnost oznámit existenci jednotlivých informací ve službě nebo funkci, na kterou se vztahuje Nařízení o digitálních službách, které uživatel nebo dotčená osoba či organizace považují za nezákonný obsah. Informace o příslušných kontaktních místech a další informace jsou uvedeny ve formuláři stížnosti podle Nařízení o Digitálních službách. Pokud oznámení obsahuje elektronické kontaktní údaje oznamující osoby nebo organizace, bude zasláno potvrzení o přijetí. V takovém případě prodávající neprodleně informuje dotčenou osobu nebo organizaci o příslušném rozhodnutí týkajícím se oznámených informací a uvede možné právní prostředky proti tomuto rozhodnutí.
 5. Pokud poskytnuté informace porušují ustanovení tohoto článku O a prodávající se o tom dozví (např. prostřednictvím hlášení od uživatele nebo jiné třetí strany), vyhrazuje si právo okamžitě zablokovat nebo smazat příslušný obsah (v případě potřeby i dočasně) a podniknout všechny další nezbytné kroky.

6. Je-li to nezbytné nebo vhodné, budou přijata následující opatření, případně kumulativně, v závislosti na závažnosti, četnosti a počtu porušení:
- a. dočasné nebo trvalé smazání příslušného obsahu;
 - b. dočasné zablokování příslušné služby nebo funkce pro příslušného uživatele, v souvislosti, s nímž došlo k příslušnému porušení; v závislosti na závažnosti, četnosti a počtu porušení bude blokování probíhat po dobu 3 měsíců, ale případně i po delší dobu;
 - c. v případě zvláště závažného porušení trvalé zablokování příslušné služby nebo funkce pro příslušného uživatele, v souvislosti, s nimiž byly porušeny VOP Prodejce, pokud pokračování v poskytování není pro Prodávajícího po zvážení zájmů obou stran přiměřené;
 - d. dočasné zablokování uživatelského účtu nebo přístupu uživatele k celé škále služeb, pokud je to nezbytné vzhledem k druhu, závažnosti, četnosti a počtu přestupků; blokování se uskutečňuje v závislosti na druhu, závažnosti, četnosti a počtu trestných činů po dobu 3 měsíců, případně i na delší dobu;
 - e. v případě zvláště závažných porušení, je-li to nutné, trvalé zablokování přístupu k celé škále služeb, pokud další poskytování není pro prodávajícího přiměřené s přihlédnutím k zájmům obou stran, včetně zahrnutí přístupových údajů, zejména poskytnuté e-mailové adresy a dalších kmenových údajů pro identifikaci uživatelů, s tím důsledkem, že nelze vytvořit nový přístup k použití nebo obsahu.
7. Případné povinnosti platit poplatky za zpoplatněné služby a funkce zůstávají opatřeními přijatými v souladu s článkem O odst. 6 nedotčeny.
8. V případě článku O odst. 6 písm. e) má prodávající mimořádné právo na výpověď. Ustanovení o výpovědi v článku H, včetně práva stran na mimořádnou výpověď zůstávají nedotčeny.
9. Tam, kde to vyžaduje zákon, bude uživatel informován o rozhodnutí prodávajícího a bude mu dána možnost se k němu vyjádřit. Po dalších připomínkách prodávající rozhodnutí znovu přezkoumá a učiní konečné rozhodnutí o tom, jak s dotčeným obsahem naložit. V závislosti na konkrétním případě mohou být i nadále používána zmírňující opatření uvedená v článku O odst. 6. Uživatel obdrží oznámení/e-mail o přijatém rozhodnutí o moderaci, včetně odůvodnění.
10. Stížnosti nebo dotazy týkající se rozhodnutí o moderování, včetně rozhodnutí podle článku O odst. 9, lze podávat na formulář stížností podle Nařízení o Digitálních službách po dobu nejméně 6 měsíců od rozhodnutí o moderaci. Za počátek výše uvedené lhůty pro podání stížnosti se považuje den, kdy je uživatel nebo jiné osoby či organizace informován o rozhodnutí o moderaci. Rozhodnutí, na které se odkazuje, musí být uvedeno (např. uvedením data,

předmětu a/nebo čísla spisu), stejně jako povaha námitky nebo to, co by mělo být podrobněji vysvětleno. Prodávající potvrdí přijetí stížnosti a neprodleně ji vyřídí. Prodávající neprodleně sdělí odůvodněné rozhodnutí a upozorní na možnost mimosoudního řešení sporů a dalších dostupných opravných prostředků.