

Poskytovatel: ManagerIT.cz  
se sídlem: Komorní Lhotka, 345  
zastoupena: Michaelem Waliczkiem  
IČ: 05786631  
DIČ: není plátcem DPH  
bankovní spojení: Komerční banka a. s.  
číslo účtu: 115-4223900207/0100  
Tel.: +420 605 192 411  
Email: michael.waliczek@managerit.cz

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

### 1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společností ManagerIT.cz Michael Waliczek (dále jen "Všeobecné podmínky") stanovují v souladu s §63 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích základní podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a postupy při uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností ManagerIT.cz Michael Waliczek. Společnost ManagerIT.cz Michael Waliczek je oprávněna poskytovat služby na základě osvědčení č. 4868 vydaného podle §14 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

1.2. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

### 2. Vymezení základních pojmů

2.1. Poskytovatel je společnost ManagerIT.cz Michael Waliczek, která poskytuje a zajišťuje služby v souladu s platnými právními předpisy a v rozsahu osvědčení dle bodu 1.1.

2.2. Účastníkem je fyzická nebo právnická osoba, která na základě smlouvy užívá služby poskytovatele. Pro účely těchto všeobecných podmínek je pojem účastník totožný s pojmy „uživatel“, „spotřebitel“ nebo „navrhovatel“.

2.3. Služba je veřejně dostupná služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem na základě smlouvy sjednané mezi poskytovatelem a účastníkem. Součástí služby může být i ve smlouvě dohodnuté poskytnutí jiné služby, zhotovení díla nebo dodání zboží dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

2.4. Oprávněná osoba je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce.

2.5. Smlouva je příslušná Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem; obsahuje identifikační a kontaktní údaje účastníka, technické a obchodní podmínky poskytování služby. Smlouva musí mít ústní, listinnou či elektronickou podobu, případně opatřené zaručeným elektronickým podpisem.

2.6. Koncové zařízení je soubor elektronických komunikačních zařízení, která umožňují účastníkovi využívat služby poskytovatele. Koncové zařízení je součástí veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem a je majetkem poskytovatele.

2.7. Kontaktní místo poskytovatele je pracoviště, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb. Sídlo poskytovatele na adrese č. p. 345, Komorní Lhotka 73953; email: michael.waliczek@managerit.cz; Tel.: 605 192 411, 737 385 292; hlášení poruch Tel.: 605 192 411.

2.8. Ceník je přehled cenových programů a jejich technických parametrů.

2.9. Předávací protokol potvrzuje převzetí zřízené služby účastníkem včetně koncového zařízení, je-li jeho pronájem součástí služby. Předávací protokol musí mít listinnou podobu, elektronická podoba je přípustná výhradně v případě opatření dokumentu zaručeným elektronickým podpisem nebo doručení datovou schránkou v souladu se zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

2.10. Zákon je zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění.

2.11. Úřad je Český telekomunikační úřad.

2.12. Výpověď s přenesením (CAF): Formulář, kterým účastník žádá o ukončení smluvního vztahu. Účastník řádně vyplněný a podepsaný formulář doručí přijímajícímu poskytovateli.

### 3. Smlouva, její platnost a účinnost

3.1. Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněnými osobami obou smluvních stran, pokud se tyto nedohodly jinak. Zřízení služby a tím i nárok smluvních stran na plnění nastává okamžikem zahájením poskytování služby doloženým předávacím protokolem podepsaným oprávněnou osobou účastníka.

3.2. Nedílnými součástmi smlouvy jsou tyto všeobecné podmínky a předávací protokol a ceník služeb.

### 4. Práva a závazky poskytovatele

4.1. Poskytovatel se zavazuje:

4.1.1. zřídit a poskytovat službu v souladu s těmito všeobecnými podmínkami a smlouvou;

4.1.2. umožnit seznámení účastníka se všeobecnými podmínkami, ceníkem služeb a návrhem smlouvy; účastník podpisem smlouvy potvrzuje souhlas s obsahem těchto dokumentů.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1. jednostranně obměnit funkce služby nebo službu úplně zrušit. Zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit účastníkovi nejméně 2 měsíce předem. Zrušení jednotlivé služby pro závažné technické důvody je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit minimálně měsíc předem. S takovým zrušením služby účastník souhlasí;

4.2.2. poskytovatel je oprávněn odmítnout uzavření smlouvy s účastníkem obzvláště v případě, že:

4.2.2.1. navrhovatel odmítne přistoupit na ustanovení těchto všeobecných podmínek,

4.2.2.2. lze důvodně předpokládat, že navrhovatel nebude stanovené všeobecné podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném smluvním vztahu porušoval, či porušuje smluvní podmínky),

4.2.2.3. požadavek navrhovatele je technicky nerealizovatelný a dle výsledků technického šetření poskytovatele by nebylo možné zabezpečit bezproblémové zřízení či poskytování služby.

4.3. Účastník se zavazuje:

4.3.1. používat službu výhradně v rozsahu odpovídajícím sjednané smlouvě a způsobem, který neodporuje platným právním předpisům;

4.3.2. řádně a včas platit za sjednané služby v souladu se smlouvou nebo s cenami platnými v době poskytnutí služby;

4.3.3. prostřednictvím kontaktního místa neprodleně ohlásit poskytovateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly společnosti ManagerIT.cz Michael Waliczek nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy veřejné komunikační sítě a závady v poskytování služby;

4.3.4. uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby; uhradit poskytovateli náklady spojené se servisním zásahem (tzn. spojené s odstraněním závady služby a/nebo poruchou koncového zařízení nebo komunikační sítě) nebo cenu za servisní zásah, popř. jinou dohodnutou cenu, pokud servisní zásah byl uskutečněn na základě požadavku účastníka (ohlášení poruchy nebo závady, reklamace poskytování služby apod.) a pokud se zjistí, že závada služby a/nebo porucha koncového zařízení nebo komunikační sítě není na straně poskytovatele nebo, že závada byla způsobena účastníkem nebo třetí osobou v případech, kdy za ni účastník odpovídá, nebo že závada nebo porucha vůbec nenastala.

4.3.5. zajistit, aby komunikační zařízení, která ke koncovému zařízení poskytovatele připojuje, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a technickými standardy poskytovatele. Účastník odpovídá za stav, kompatibilitu a funkčnost svých komunikačních zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele;

4.3.6. pečovat o koncové zařízení poskytovatele a neprodleně nahlásit poskytovateli jakékoliv závady či poruchy zařízení;

4.3.7. zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro

montáž, údržbu nebo demontáž koncového zařízení poskytovatele; taková součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu vlastníka objektu na kterém je koncové zařízení umístěno;

4.3.8. zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz koncového zařízení poskytovatele;

4.3.9. neměnit bez osobní účasti pověřené osoby nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání koncového zařízení poskytovatele proti stavu při zřízení příslušné služby;

4.3.10. učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat s koncovým zařízením poskytovatele, poškodit je nebo je odcizit;

4.3.11. neposkytovat příslušné služby třetím osobám, pokud k tomu není účastník oprávněn dle zákona a nemá písemný souhlas poskytovatele;

4.3.12. poskytnout poskytovateli při uzavření smlouvy (popř. před zřízením služby) pravdivé údaje nezbytné ke zřízení a poskytování služby, oprávněně požadované poskytovatelem, zejména však údaje týkající se identifikace samotného účastníka a lokality účastníka, ve které bude účastník příslušnou službu užívat;

4.3.13. oznamovat prostřednictvím kontaktního místa poskytovatele, po celou dobu účinnosti smlouvy změnu svých identifikačních údajů; účastník, je-li právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit poskytovateli změnu obchodní firmy, popř. jména a příjmení, změnu sídla nebo místa podnikání, změnu IČ, změnu právní formy, případy přeměny společnosti dle zákona č. 90/2012 Sb. v platném znění a změnu fakturační adresy; účastník, který je fyzickou osobou, je povinen oznámit poskytovateli změnu jména a příjmení, změnu adresy trvalého bydliště (pobytu) či fakturační adresy. Změny je účastník povinen oznámit poskytovateli do sedmi (7) pracovních dnů ode dne uskutečnění takové změny; i v případě ústního oznámení změn není účastník zbaven povinnosti tyto změny poskytovateli doložit příslušnými písemnými dokumenty, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ústního oznámení příslušných změn; v případě nesplnění povinnosti uvedené v tomto bodu ze strany účastníka, nese účastník odpovědnost za vzniklou škodu.

4.3.14. umožnit ze závažných důvodů osobám, pověřeným poskytovatelem, přístup ke koncovým zařízením poskytovatele (např. odstranění poruchy nebo závady, výměna koncového zařízení, nutná údržba atd.) a umožnit jim přístup do prostor, předem určených dle objednávky, z důvodů zřízení, změny nebo ukončení poskytování služby;

## 5. Rozsah a územní vymezení poskytované služby

5.1. Rozsah poskytované služby včetně nezbytných specifikací a parametrů služby je uveden ve smlouvě nebo ceníku. Jednotlivá služba je zřizována a poskytována na základě příslušné jednotlivé objednávky služby.

5.2. Služba je poskytována na území České republiky.

## 6. Ceny a platební podmínky

6.1. Ceny za poskytnuté služby a podrobnosti, týkající se způsobu jejich účtování a placení, jsou uvedeny v příslušné smlouvě a/nebo v ceníku služeb určeném ve smlouvě. Aktuální ceníky služeb (cenové programy) jsou účastníkovi k dispozici v kontaktním místě poskytovatele. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby či poskytnutí odpovídajícího zajištění k vyrovnání existujících pohledávek za účastníkem.

6.2. Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení jednoho (1) měsíčního zúčtovacího období základní vyúčtování, k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období a vyúčtování doručí účastníkovi do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Takové vyúčtování bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu. Vyúčtování je zasíláno účastníkovi v elektronické podobě, pokud si účastník s poskytovatelem výslovně nesjedná jiný způsob zasílání. Jiný než elektronický způsob zasílání může být zpoplatněn.

6.3. Splatnost vyúčtování je deset (10) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté služby budou prováděny poskytovatelem

prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení. Úhrada je provedena dnem připsání dlužné částky na účet poskytovatele. Neuhradí-li účastník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje při úhradě vyúčtovaných služeb bankovním převodem uvádět vždy číslo smlouvy jako variabilní symbol.

6.4. Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za provoz za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením poskytovatele, pokud poskytovatel nezjistí závadu ovlivňující vykázané údaje.

6.5. Poskytovatel má právo vymáhat nezaplacené úhrady s tím, že dlužné částky se zvyšují o náklady s tímto vymáháním spojené. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování (faktury), je tento účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy. Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby, nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je účastník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího takový úrok z prodlení.

6.6. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením úroku z prodlení dotčeno.

6.7. Poskytovatel provádí vyúčtování tímto způsobem:

6.7.1. jednorázové ceny jsou účtovány po převzetí příslušného plnění účastníkem v prvním následném vyúčtování;

6.7.2. pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;

6.7.3. ceny za provoz, resp. minimální ceny za provoz, jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;

6.7.4. pravidelné ceny nebo minimální ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako: cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období v celých dnech, ve kterých byla služba účastníkovi poskytnuta. Cena za jeden den zúčtovacího období je část příslušné výše dohodnuté pravidelné ceny, popř. minimální ceny za provoz, která se vypočte jako jedna lomeno skutečným počtem dní v daném zúčtovacím období.

6.8. Poskytovatel je oprávněn použít veškeré úhrady přijaté od účastníka na úhradu nejstarších splatných pohledávek účastníka.

## 7. Hlášení poruch

7.1. Zjistí-li účastník poruchu veřejné komunikační sítě nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost neprodleně na určené telefonní lince +420 605 192 411 kontaktního místa poskytovatele nebo pošle písemné oznámení na kontaktní místo poskytovatele michael.waliczek@managerit.cz (nahlášení poruchy nebo závady).

7.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně bez zbytečného odkladu a to zpravidla do dvaceti čtyř (24) hodin v pracovní dny, do nejbližšího pracovního dne ve svátky a dny pracovního volna od nahlášení takové poruchy nebo závady účastníkem. Účastník je oprávněn si s poskytovatelem sjednat jiné lhůty pro odstranění případných závad, avšak tyto musí být výslovně zakotveny ve smlouvě.

## 8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

### 8.1. Osobní údaj

Osobním údajem je jakákoli informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (subjektu údajů). Identifikovatelnou osobou je osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na identifikátor jako je jméno, příjmení, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

## 8.2. Správce osobních údajů

Správce osobních údajů je ManagerIT.cz – Michael Waliczek, Komorní Lhotka 345, IČ: 05786631, e-mail: michael.waliczek@managerit.cz, tel.: +420 605 192 411 (dále jen „správce“ nebo „poskytovatel“).

## 8.3. Účely zpracování

Osobní údaje zpracováváme pouze v rozsahu nezbytném pro tyto účely:

A) Plnění smlouvy – zřízení, poskytování, změna a ukončení služby; vedení zákaznického účtu; fakturace a platby; řešení poruch, reklamací a komunikace se zákazníkem.

B) Splnění právních povinností – povinnosti dle zákona č. 127/2005 Sb. (ZEK) a dalších předpisů; účetní a daňové povinnosti; uchování provozních a lokalizačních údajů po zákonem stanovenou dobu.

C) Oprávněné zájmy správce – ochrana sítě a bezpečnosti; prevence a vyšetřování zneužití služeb; vymáhání pohledávek; přímý marketing vůči stávajícím zákazníkům.

D) Souhlas subjektu údajů – pouze tam, kde je vyžadován (např. dobrovolné marketingové nabídky nesouvisející s existující službou).

## 8.4. Kategorie osobních údajů

Zpracováváme zejména tyto kategorie: identifikační údaje (jméno, příjmení, titul, datum narození či jiný identifikátor, číslo dokladu totožnosti), adresní a kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail), údaje o službách a jejich využívání, údaje o platbách a platební morálce, bankovní spojení, systémové identifikátory (zákaznické číslo, IP adresy), záznamy hovorů se zákaznickou podporou (jsou-li pořizovány), u podnikajících osob též obchodní firmu/IČO, sídlo či místo podnikání.

## 8.5. Provozní a lokalizační údaje

V souladu se ZEK zpracováváme provozní a lokalizační údaje (např. IP adresa, časové značky, identifikace zařízení a sítě) potřebné pro poskytování služeb a bezpečnost sítí. Tyto údaje uchováváme po dobu nejvýše šesti (6) měsíců, není-li právními předpisy stanoveno jinak.

## 8.6. Právní základ zpracování

Zpracování probíhá zejména dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR (plnění smlouvy), písm. c) GDPR (splnění právní povinnosti), písm. f) GDPR (oprávněný zájem správce) a tam, kde je to relevantní, písm. a) GDPR (souhlas subjektu údajů).

## 8.7. Doba uchování osobních údajů

Údaje uchováváme po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu nezbytnou k ochraně práv a právních nároků správce a k plnění zákonných povinností (např. účetnictví). Po uplynutí účelu jsou údaje bezpečně smazány nebo nevratně anonymizovány.

## 8.8. Zpracování po ukončení smluvního vztahu

Po ukončení smluvního vztahu zpracováváme údaje pouze v nutném rozsahu pro vymáhání pohledávek, vyřizování reklamací, účetnictví a k určení, výkonu a obhajobě právních nároků po dobu nezbytnou (zpravidla do úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy či uplynutí příslušných objektivních promlčecích lhůt).

## 8.9. Příjemci osobních údajů

Údaje mohou být v nezbytném rozsahu předány: externím účetním a administrativním službám; technickým partnerům zajišťujícím provoz a bezpečnost sítě; obchodním zástupcům a zprostředkovatelům; právním zástupcům či inkasním agenturám při vymáhání pohledávek; orgánům

veřejné moci, pokud to ukládá zákon (např. Český telekomunikační úřad, Policie ČR, soudy); a případně subjektům tvořícím s poskytovatelem koncern. Osobní údaje neprodáváme třetím osobám.

#### 8.10. Práva subjektů údajů

Subjekt údajů má právo požadovat: přístup k osobním údajům, jejich opravu či aktualizaci, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost údajů a má právo podat námitku proti zpracování, včetně námítky proti přímému marketingu.

#### 8.11. Námitka proti zpracování

Zákazník je oprávněn kdykoli vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu. Je-li námitka směřována proti přímému marketingu, přestaneme údaje pro tento účel bezodkladně zpracovávat.

#### 8.12. Odvolání souhlasu

Je-li zpracování založeno na souhlasu, lze jej kdykoli odvolat e-mailem, datovou schránkou, písemně či osobně na kontaktním místě. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování před jeho odvoláním.

#### 8.13. Podání stížnosti

Dozorovým orgánem je Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ), Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz). Zákazník je oprávněn podat stížnost kdykoli.

### 9. REKLAMACE A KOMPENZACE

9.1. Účastník je oprávněn reklamovat poskytovanou službu a výši účtované ceny. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vadného vyúčtování. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. Reklamace musí mít písemnou formu, jedná-li se o reklamaci nesprávně vyúčtované ceny.

9.2. Reklamaci lze podat též v elektronické podobě, ovšem pouze je-li opatřena zaručeným elektronickým podpisem.

9.3. Podání reklamace na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

9.4. Poskytovatel při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací neodpovídá za obsah přenášených zpráv.

9.5. Poskytovatel neodpovídá ani za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů.

9.6. Poskytovatel neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu a/nebo za poskytnutou službu elektronických komunikací, pokud účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou službu reklamovat u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.

#### 9.7. Náležitosti podání reklamace

9.7.1. jednoznačné označení slovem „reklamace“;

9.7.2. jedná-li se o závadu v poskytování služby:

9.7.2.1. jméno a příjmení nebo obchodní firmu;

9.7.2.2. adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby;

9.7.2.3. číslo služby které se uvedené podání týká a sdělení, jak se závada projevuje;

9.7.2.4. podání musí být provedeno prostřednictvím kontaktní linky 605 192 411 nebo [michael.waliczek@managerit.cz](mailto:michael.waliczek@managerit.cz);

9.7.3. jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté služby:

9.7.3.1. jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby;

9.7.3.2. číslo služby které se uvedené podání týká, označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká;

9.7.3.3. v tomto případě musí mít podání písemnou podobu;

9.7.3.4. Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede poskytovatel

výhradně s účastníkem, nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním nástupcem).

9.8. Reklamací vyúčtování ceny a/nebo poskytnutých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vyřizuje poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne doručení (předání a převzetí) reklamace.

9.9. Účastník má právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:

9.9.1. z důvodu přerušení provozu služby v důsledku technické nebo provozní závady veřejné komunikační sítě provozované poskytovatelem,

9.9.2. z důvodu, že službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, pokud účastník za vznik závady neodpovídá a uvědomil poskytovatele o vzniku závady, případně se poskytovatel dozvěděl o závadě jinak a účastník poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží poskytovatel ceny podle odstavce 9.10 a přeplatek započte v následujícím zúčtovacím období v jeho prospěch.

9.10. Výpočet snížení ceny

9.10.1. Při přerušení provozu služby z důvodu závad veřejné komunikační sítě provozované poskytovatelem, trvajícím nepřetržitě déle, než stanoví smluvní podmínky jednotlivých druhů služeb, pokud za toto přerušení účastník neodpovídá a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží poskytovatel cenu za používání služby o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy skutečný počet kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách jednotlivých druhů služeb stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy účastník oznámil poskytovateli závadu nebo se poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.

9.10.2. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, za kterou účastník popř. jiný uživatel neodpovídá, poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou službu nebo po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že účastník, případně jiný uživatel služby, bez zbytečného odkladu uvědomí poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.

9.11. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby a činnosti, je účastník oprávněn uplatnit u příslušného správního orgánu – Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ) – námitky proti vyřízení reklamace. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace. Námitka bude ČTÚ projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námítky nelze prominout. Podání námítky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace nebo na vyúčtování za služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

9.12. Omezení poskytování služby

9.12.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z následujících závažných důvodů:

9.12.1.1. provádění údržby nebo opravy veřejné komunikační sítě;

9.12.1.2. stanovených v příslušných právních předpisech (např. § 99 zákona);

9.12.1.3. okolností vylučujících odpovědnost ze zákona;

9.12.2. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud je účastník v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven v prokazatelně dodaném upozornění a který nesmí být kratší než 1 týden. Jestliže účastník soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 11.5.4.

9.12.3. Poskytovatel je oprávněn omezit aktivní užívání služby, pokud účastník neplní jiné smluvní podmínky než týkající se úhrady cen za služby a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven v prokazatelně dodaném upozornění.

Jestliže účastník neplní smluvní podmínky opakovaně, má poskytovatel právo vypovědět smlouvu dle 11.5.1.

9.12.4. Bezprostředně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušování služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví.

9.12.5. Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby ze strany účastníka není dotčen omezením poskytování služeb podle 9.2.

## 10. Změna smlouvy

10.1. Smlouvu lze měnit pouze těmito způsoby:

10.1.1. písemnými číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran;

10.1.2. nabytím účinnosti nových všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, příslušného ceníku.

10.2. Dodatek smlouvy je vyhotoven poskytovatelem na základě prokazatelného projevu vůle účastníka, který je poskytovateli doručen v písemné podobě, je přípustná jak listinná tak elektronická podoba. Zaručený elektronický podpis není vyžadován.

## 11. Trvání a zánik smlouvy

11.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li výslovně ve smlouvě sjednáno, že jsou uzavřeny na dobu určitou (sjednaná minimální doba užívání služby neznamená dobu určitou).

11.2. Minimální doba užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je stanovena na 12 měsíců, není-li v příslušném ceníku služby, smlouvě nebo dodatku smlouvy stanoveno jinak. Takto stanovené minimální doby užívání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se počítají ode dne zřízení služby, popř. ode dne provedení změny služby.

11.3. Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu:

11.3.1. do sedmi (7) dní od oznámení změn Všeobecných podmínek, ceníku služeb jestliže poskytovatel těmito změnami podstatným způsobem zhoršil smluvní podmínky pro účastníka; smlouva nebo jednotlivá služba je v takovém případě ukončena dnem pozbytí platnosti původního dokumentu platného pro smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem, kterého se příslušná změna v neprospěch účastníka týká; v případě, že účastník nedoručí poskytovateli do 7 dnů od oznámení příslušných změn Všeobecných podmínek nebo ceníku služeb výpověď v souladu s tímto bodem, považuje se toto za souhlas účastníka s novým zněním uvedených dokumentů a tato smlouva a příslušné služby zůstávají v platnosti.

11.3.2. s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi poskytovateli, při podstatném porušení smluvních závazků poskytovatelem v následujících případech:

11.3.2.1. poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, nezřídil požadovanou službu do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby ve smlouvě nebo v ceníku společnosti ManagerIT.cz Michael Waliczek;

11.3.2.2. poskytovatel opakovaně, a to ani po písemném upozornění ze strany účastníka, neprovedl písemně dohodnutou změnu služby do 10 (deseti) kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby ve smlouvě nebo v Ceníku;

11.3.2.3. poskytovatel opakovaně zavinil škodu na hmotném majetku účastníka;

11.3.3. u smlouvy uzavřené na dobu neurčitou také z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu (tzn. takto nelze ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami ve smlouvě sjednáno jinak); výpovědní lhůta činí třicet (30) dní a začíná běžet následujícím dnem bezprostředně následujícího po doručení výpovědi poskytovateli. Podá-li účastník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než je stanovena minimální doba užívání služby dle 11.2, má poskytovatel právo vyúčtovat účastníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby jednorázovou částku (storno) ve výši ušlých plateb. Výše ušlých plateb se stanoví jako 20 % součtu pravidelných měsíčních cen. Pokud je pravidelná měsíční cena účtována v nulové výši nebo není účtována vůbec, použije se pro stanovení výše jednorázového storna dle tohoto bodu pravidelná měsíční cena stanovená Ceníkem služeb. Nelze-li výši storna stanovit podle žádného z předchozích ustanovení, platí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi vyúčtovat náklady, které mu s předčasným ukončením smlouvy či služby vzniknou.

11.4. Výpovědí smlouvy není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.

11.5. Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemné výpovědi účastníkovi:

11.5.1. v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka;

11.5.2. v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá veřejnou komunikační síť nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:

11.5.2.1. účastník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu;

11.5.2.2. komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření pomluv, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv;

11.5.2.3. účastník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup;

11.5.2.4. účastník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí;

11.5.2.5. účastník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;

11.5.2.6. účastník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, svévolných pokusů přetížít systém) a jiných zásahů s nekalým úmyslem;

11.5.2.7. účastník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití;

11.5.2.8. účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům nebo účastníkům, tedy i uživatelům a účastníkům jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby;

11.5.2.9. účastník uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání na čísla linek tísňového volání;

11.5.3. případě, že účastník nezačne užívat jednotlivou službu do 1 měsíce ode dne zřízení takové služby poskytovatelem;

11.5.4. v případě, že účastník soustavně opožděně platil/platí nebo soustavně neplatil/neplatí cenu za služby, přičemž soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti a soustavným neplacením se pro účely tohoto ustanovení rozumí existence nejméně 2 nezaplacených vyúčtování ceny za služby.

11.6. V případech výpovědí poskytovatele dle 11.5.1, 11.5.2, 11.5.3 nebo 11.5.4 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi a účastník je povinen uhradit poskytovateli jednorázovou částku (storno), jehož režim a výše jsou upraveny v 11.3.3.

11.7. Poskytovatel může vypovědět smlouvu na dobu neurčitou nebo jednotlivou službu na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu, nebo i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi účastníkovi (tzn. takto nelze ukončit smlouvu uzavřenou na dobu určitou, není-li výslovně smluvními stranami sjednáno jinak).

11.8. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení účastníkovi v případě:

11.8.1. že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů;

11.8.2. že při zřízení služby, provádění změny služby nebo při odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost poskytovateli v souladu se smlouvou;

11.8.3. že se jedná o případy stanovené v 4.2.2, kdy poskytovatel není povinen zřídit nebo realizovat změnu služby požadovanou účastníkem;

11.8.4. v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle 11.8.2 má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázovou částku (storno), jehož režim a výše jsou upraveny v 11.3.3.

11.9. Je-li účastník fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a je-li:

11.9.1. smlouva nebo jednotlivá služba uzavírána poskytovatelem mimo prostory obvyklé k jejich podnikání, je účastník oprávněn písemně odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby do čtrnácti (14) dnů ode dne jejího uzavření bez ohledu na skutečnost, zda-li byla služba zřízena nebo nikoliv, případně do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uzavření, pokud nebyla ještě služba zřízena.

11.9.2. smlouva nebo jednotlivá služba uzavírána s použitím prostředků komunikace na dálku, je účastník oprávněn odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby do 14 dnů od okamžiku zřízení příslušné (první) služby.

11.10. Oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle bodu 11.9.1 je účastník povinen doručit písemně ve lhůtách zde uvedených na adresu poskytovatele; oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby dle bodu 11.9.2, je účastník povinen učinit ve lhůtách zde uvedených na kontaktním místě poskytovatele.

11.11. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran. Dohoda musí mít vždy písemnou podobu.

11.12. Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.

11.13. Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, její oprávnění k podnikání vztahující se k předmětu smlouvy pozbude platnosti, nebo pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace, bylo u ní zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u ní zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku, byl u ní zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem majetku, nebo došlo-li k porušení povinnosti ve smyslu § 122 odst. 2 insolvenčního zákona v období zákonem prohlášeného moratoria. Poskytovatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností v případě, že je na účastníka uvalena nucená správa.

11.14. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby výpovědí, podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, je účastník povinen nahradit poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu. Uvedené v předchozí větě platí i v případě výpovědi smlouvy nebo jednotlivé služby poskytovatelem dle 11.5 nebo odstoupení poskytovatele dle 11.8.2, a to před zřízením nebo provedením změny služby. Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit poskytovateli bez zbytečného prodlení vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů po jejím ukončení. Veškeré náklady spojené s vrácením vlastnictví poskytovatele poskytovateli nese účastník a je povinen je uhradit ve výše uvedeném termínu, tedy nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů.

12. Doručování a náležitosti výpovědi nebo oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby

12.1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka, naposledy oznámenou poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenou se považuje také písemnost, která byla uložena v místě příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě sedmi (7) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.

12.2. Doručuje-li se prostřednictvím veřejné komunikační sítě, považuje se písemnost za doručenou okamžikem potvrzení odeslání na elektronickou adresu účastníka (e-mail).

12.3. Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.

12.4. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou v listinné podobě, musí být podepsaná účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) účastníka, IČ, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je a taková výpověď neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

### 13. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

13.1. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním poskytovatele, nejvýše však ve výši deset tisíc korun českých (10.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona.

13.2. Příslušnou částku dle předchozího bodu 13.1 použije poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za škodu uvedená částka nepostačuje, poskytne poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.

13.3. V případě neposkytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

13.4. Účastník odpovídá pouze za škodu prokazatelně vzniklou poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za škodu způsobenou poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto škodu způsobit, nejvýše však ve výši sto tisíc korun českých (100.000,- Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však ke škodě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním či opomenutím účastníka, je účastník povinen uhradit takovou škodu v prokázané skutečné výši.

13.5. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

13.6. Účastník je odpovědný poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.

13.7. Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle 13.4, 13.5 nebo 13.6, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

### 14. Společná a závěrečná ustanovení

14.1. Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. (o elektronických komunikacích) a zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník), v jejich platném znění.

14.2. Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem a elektronickou poštou, avšak pouze v případě, že jsou opatřeny zaručeným elektronickým podpisem, nebo jsou učiněny prostřednictvím datové schránky.

14.3. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:

14.3.1. Číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu;

14.3.2. Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

14.3.3. Ceník služeb;

14.3.4. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (součástí smlouvy).

14.4. Neplatnost některého z ustanovení smlouvy, daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodlení.

14.5. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty uvedenými v bodě 14.3 seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě smluvní strany závazné.

14.6. Všeobecné podmínky jsou k dispozici na všech kontaktních místech poskytovatele určených

pro styk s veřejností a na internetových stránkách [www.managerit.cz](http://www.managerit.cz).

14.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. listopadu 2022.

Michael Waliczek,

Komorní Lhotka 345, IČ: 05786631