

## Všeobecné podmínky

### Poskytování služeb elektronických komunikací společnosti IndiGO group s.r.o. v souladu se Zákonem 127/2005Sb. platné ke dni 1. března 2014

#### 1. Předmět Všeobecných podmínek

- 1.1 Společnost IndiGO group s.r.o., se sídlem Panská 25, 516 01 Rychnov nad Kněžnou, IČ 25925369, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl C 15011, tel. číslo 494542284 a e-mail: [internet@indigo-rk.cz](mailto:internet@indigo-rk.cz) (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací, na základě osvědčení č. 214/2003-610 vydaným poskytovatele Českým telekomunikačním úřadem dne 7. dubna 2003, pod obchodní značkou IndiGO group s.r.o. (dále jen služby) tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen VOP), které upravují poskytování služby na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen smlouvy), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Služby jsou poskytovány na území České republiky.
- 1.2 VOP, ceníky služeb, popis služeb, nabízená a zaručená kvalita služby, servisní služby případně i jakákoliv další ujednání mezi stranami tvoří nedílnou součást smlouvy. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se seznámil se smlouvou, objednávkou a se všemi dalšími součástmi smlouvy včetně VOP.
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy, objednávky, těchto VOP a případných dalších ujednání, poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za služby.

#### 2. Definice pojmů

- 2.1 „smlouvy“ je příslušná smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem.
- 2.2 „účastník“ (nebo „zákazník“ nebo „uživatel“) je uživatel příslušné služby.
- 2.3 „den zřízení služby“ je den dodávky a instalace zařízení, provedení všech konfigurací na telekomunikační síti poskytovatele a dalších úkonů, které jsou nezbytné pro užívání služby uživatelem.
- 2.4 „telekomunikační síť“ je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 2.5 „přípojný bod“ (nebo též „koncový bod“) telekomunikační sítě je fyzický nebo virtuální bod, ve kterém je účastníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou účastníkovi předávány služby.
- 2.6 „koncové zařízení uživatele“ jakékoliv zařízení umožňující přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.
- 2.7 „závada“ je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).
- 2.8 „porucha“ je stav, kdy je účastníkovi užívání služby znemožněno z technických důvodů, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před přípojným bodem (na straně poskytovatele).

- 2.9 „dohled“ je aktivně vyvíjená činnost poskytovatele na telekomunikační síti (až po přípojný bod) pro zabezpečení jejího bezproblémového provozu tak, aby byly dodrženy smlouvou garantované parametry služby. Kontakt na dohled je uveden na [www.indigoumi.cz](http://www.indigoumi.cz). Dohled přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednávky na servisní služby.
- 2.10 „měření dat“ je chráněná část [www.ttnet.cz](http://www.ttnet.cz) provozovaná poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti smlouvy).
- 2.11 „omezení poskytování služby“ je zamezení aktivního přístupu ke službě, tj. částečné omezení poskytování služby. Po dobu omezení poskytování služby jsou služby poskytovatelem účtovány v souladu s platným ceníkem. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka.
- 2.12 „odpojení služby“ je úplné zamezení přístupu ke službě, tj. úplné omezení poskytování služby. Po dobu odpojení služby nejsou služby poskytovatelem účtovány.
- 2.13 „zrušení poskytování služby“ – zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu)
- 2.14 „aktivační poplatek“ je cena za zřízení služby účtovaná poskytovatelem dle ceníku a splatná při zřízení služby.
3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy
- 3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. S každým dalším dodatkem ke smlouvě stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v dalším dodatku smlouvy.
- 3.2 Před uzavřením smlouvy provede poskytovatel technické prověření, zda zřízení služby nebrání technická nebo obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřídit službu s požadovanými parametry.
- 3.3 Jestliže při technickém prověření poskytovatel zjistí, že nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby pro technickou nebo obtížně překonatelnou překážku, navrhne účastníkovi náhradní den zřízení služby nebo má poskytovatel právo od uzavřené smlouvy bez sankcí do tří dnů odstoupit. Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby od smlouvy ve lhůtě 3 dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby za sjednaný.
- 3.4 Služba je zřízena a předána dnem umožnění jejího užívání ze strany poskytovatele.
- 3.5 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo určitou. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran před uplynutím této lhůty nevyjádří vůli smlouvu ukončit, bude její platnost automaticky prodloužena na dalších 12 kalendářních měsících. V případě smlouvy na dobu určitou je účastník povinen využívat službu po sjednanou dobu vedenou ve smlouvě, porušení této povinnosti se považuje za porušení smluvních podmínek. Doba trvání smlouvy je počítána ode dne její účinnosti.
- 3.6 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu na dobu neurčitou kdykoliv vypovědět s udáním důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Dnem doručení se přitom rozumí i den, kdy se zásilka obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů.
- 3.7 Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak je smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíce.
- 3.8 V případě porušení smluvní povinnosti využívat služby po stanovenou dobu ze strany účastníka, je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi sjednanou smluvní pokutu (zejména v případech, kdy smlouva skončila z důvodu na straně účastníka, a to třeba i výpovědí dříve, než by uplynula doba určitá, na kterou byla smlouva uzavřena nebo nedodržení výpovědní lhůty, v případě odstoupení ze strany poskytovatele z důvodů, že uživatel neplní své povinnosti). Nárok poskytovatele na vyúčtování a/nebo zaplacení smluvní pokuty nezaniká ukončením smlouvy.
- 3.9 Účastník může ukončit smlouvu bez sankce na základě oznámení poskytovatele o změně ustanovení smlouvy či jejích součástí, VOP nebo ujednání, která vedou ke zhoršení postavení účastníka, ke dni účinnosti této změny, jestliže nové podmínky, které zhorší jeho postavení, nebude akceptovat

- 3.10 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (i) v případě prodlení účastníka s platbou za služby, (ii) poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (iii) dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby (iv) účastník uvedl nesprávný údaj, zamlčel důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě, neposkytuje součinnosti při poskytování služby.
- 3.11 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit (i) pokud služba byla nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce nebo (ii) porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky nebo se jedná o vinu účastníka.
- 3.12 Veškerá odstoupení od smlouvy výpovědi smlouvy musí být provedeny písemně.
- 3.13 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem dodatku smlouvy, nabytím účinnosti nových VOP a ceníku.

#### 4. Práva a povinnosti poskytovatele

##### 4.1 Poskytovatel je povinen

- 4.1.1 Zřídít a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, ceníkem a těmito VOP.
- 4.1.2 Informovat účastníka o změnách ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.
- 4.1.3 Poskytovatele není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušování nebo vadného poskytnutí služby, ale pouze vypořádat reklamaci dle podmínek stanovených v těchto VOP.

##### 4.2 Poskytovatel je oprávněn:

- 4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytné odstávky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušování není poruchou
- 4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP čísla, frekvence atd.) pokud budou dodrženy parametry služby dle objednávky.
- 4.2.3 Měnit ceník, VOP a další podmínky. Měnit identifikační čísla smlouvy, login a přístupové heslo účastníka.
- 4.2.4 Nezřídít službu, či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva, včetně všech příloh, nebo pokud účastník nepodložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.
- 4.2.5 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes upozornění s uvedením náhradního termínu plnění ke zjednání nápravy nesjedná nápravu či službu nezaplatí, zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo poskytování služby ukončit a od smlouvy s okamžitou platností odstoupit. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním upozornění na zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek a to ve výši dle platného ceníku. Účastník uděluje souhlas se zasíláním upozornění na neplnění smluvních povinností i formou SMS zpráv na číslo účastníka uvedené ve smlouvě. Omezením užívání služby může být i neprovádění servisu a dohledu. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoliv z těchto služeb.
- 4.2.6 Neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky
- 4.2.7 Poskytovatel je oprávněn jednostranně kdykoliv provést změnu služby, pokud dojde ke zlepšení kvalitativních parametrů služby a nedojde ke zvýšení ceny

## 5. Práva a povinnosti účastníka

### 5.1 Účastník je povinen.

- 5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za službu provádět v termínu splatnosti podle daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání na celé částky na účet poskytovatele.
  - 5.1.1.1 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, objednávkou, VOP a dalšími předpisy poskytovatele, zejména je povinen:
  - 5.1.1.2 Úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich včetně přenosu nelegálních informací
  - 5.1.1.3 Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická práva,
  - 5.1.1.4 Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup,
  - 5.1.1.5 Nevyužívat neoprávněná data systému a sítě nebo neoprávněně zkoušet zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí,
  - 5.1.1.6 Neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě,
  - 5.1.1.7 Nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty „mailbombing“, pokusy přetížit systém a jinými zásahy),
  - 5.1.1.8 Nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.
- 5.1.2 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaných osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.
- 5.1.3 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.
- 5.1.4 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník neplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby
- 5.1.5 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

### 5.2 Účastník je dále povinen:

- 5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.
- 5.2.2 Účastník je povinen zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na intranetu, či oznamovat poskytovateli.
- 5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmy, které v důsledku nepravdivého či neúplného zjištění účastníka poskytovateli vznikly.
- 5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

- 5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.
  - 5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.
  - 5.2.7 Služba je předána v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takové osoby nemá vliv na řádné předání služby.
  - 5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.
  - 5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa); se zasíláním písemností souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemností z této adresy se zásilka považuje za doručenou dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.
  - 5.2.10 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny, za škody v této souvislosti vzniklé nenese poskytovatel žádnou odpovědnost
  - 5.2.11 Účastník bere na vědomí, že pokud má v nájmu, ve výpůjčce zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen toto zařízení vrátit po ukončení smlouvy na své náklady. V případě nevrácení mu bude účtována cena tohoto zařízení dle ceníku poskytovatele a v případě vzniklé náklady. Účastník zároveň odpovídá za škodu a zcizení zařízení poskytovatele, pokud je toto zařízení poskytovatele umístěno v prostorách účastníka.
6. Rozsah a vymezení poskytované Služby
- 6.1 Rozsah poskytované služby je uveden v ceníku uvedeném na [www.indigoumi.cz](http://www.indigoumi.cz).
  - 6.2 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, potom se zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníku považuje za překážku na straně účastníka a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.
7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky
- 7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v Kč (korunách českých) bez DPH.
  - 7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě.
  - 7.3 Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.
  - 7.4 DUZP je stanoveno dle zákona 235/2004 SB. Ustanovení §21 odst. 5 písmena b) dnem zajištění skutečné spotřeby při dodání telekomunikační služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek pro uplatnění slev, atd.).
  - 7.5 Daňový doklad je pro účastníka poskytovatelem vystaven písemně, nebo v elektronické podobě a je zaslán e-mailem nebo poštou účastníkovi. Pokud je doklad zasíláný elektronicky je nutný souhlas s el. fakturací.
  - 7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.
  - 7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

- 7.8 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je cena sjednaná dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7dní. Na výběr je fakturační období měsíc, čtvrtletí nebo rok. U měsíční a čtvrtletní platby je vytvořen platební kalendář, kde jsou vystaveny platby uskutečněné na začátku účtovaného období. (Tj. měsíční platba je splatná k 25dni příslušného měsíce, čtvrtletní platba je splatná vždy k 25.1., 25.4, 25.7., 25.10.) Pro účely placení poplatků případného nároku na odpočet DPH uživatelem bude poskytovatel vystavovat platební kalendáře odděleně na jednotlivé kalendářní roky.
- 7.9 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení.
8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad
- 8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele, na kontakt uvedený na www stránkách poskytovatele
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje odstraňovat poruchy v nejkratší možné době od nahlášení účastníkem.
- 8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniklou nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.
- 8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení účastníka nebo třetí strany. V takovém případě se tento dohled řídí podmínkami pro dohled telekomunikační sítě.
- 8.5 Cílem dohledu telekomunikační sítě je udržení sítě v nepřetržitém provozu, či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být dána jasná transparentnost odpovědností za provoz sítě. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:
- 8.5.1 Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí telekomunikační sítě, z provozu.
- 8.5.2 Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky telekomunikační sítě, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.
9. Reklamacce
- 9.1 Pokud dostupnost služby, vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy), poklesne pod garantovanou dostupnost, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamacce.
- 9.2 Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně po zjištění vady či zjištění nesprávného vyúčtování služby, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby, do sídla poskytovatele, jinak právo na reklamaci zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinnosti reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.
- 9.3 Reklamacce musí být označena jako „Reklamacce“ a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacce, jméno kontaktní osoby a musí být podepsána oprávněnou osobou.
- 9.4 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním poskytovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
- 9.5 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služby dle příslušné objednávky v dohodnutém rozsahu, a to na nejbližším vyúčtování. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.
- 9.6 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacce poskytovatelem, má právo se obrátit na Český Telekomunikační Úřad s návrhem zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce bez



zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví Zákon o Elektronických Komunikacích.

## 10. Spotřebitelské smlouvy

- 10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku, je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace o uzavření smlouvy písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.
- 10.2 Účastník má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy odstoupit.

## 11. Společná závěrečná ustanovení

- 11.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. V účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.
- 11.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy, objednávky nebo VOP na třetí osobu.
- 11.3 V případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory mezi stranami dle ustanovení zákona o Elektronických komunikacích.
- 11.4 Skutečnosti neupravené smlouvou, objednávkou, VOP se řeší příslušnými právními předpisy, tj. zejména dle Zákonu o Elektronických Komunikacích a Občanským zákoníkem.
- 11.5 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit smluvní dokumentaci zejména tyto VOP. O těchto změnách poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změn na [www.indigoumi.cz](http://www.indigoumi.cz), zasláním informací o této změně na e-mailovou adresu účastníka a zveřejněním v každé své provozovně.
- 11.6 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn převést práva i povinnosti za poskytování služby na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn veškeré údaje o účastníkovi používat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem.
- 11.8 V případě, že ve smlouvě účastník vyjádřil souhlas se zasíláním obchodních sdělení, mohou být tato sdělení zasílána na aktuální emailovou adresu účastníka.
- 11.9 Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zpracováním provozních případně lokalizačních údajů v souladu se Zákonem o Elektronických Komunikacích. Tento souhlas může kdykoliv odvolat.
- 11.10 Účastník souhlasí s využitím svého telefonního čísla pro zasílání upomínek či výzev účastníkovi.
- 11.11 Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve smlouvě, dodatcích, a ceníku mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.
- 11.12 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 3. 2014