

Podmienky programu Alza NEO

Tieto podmienky upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, kde na jednej strane je obchodná spoločnosť Alza.sk s. r. o., IČO: 36 562 939, so sídlom Bottova 6654/7, Bratislava – mestská časť Staré Mesto 811 09, zapísaná v obchodnom Registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel S.r.o., vložka č. 35889/B ako poskytovateľ členstva v programe Alza NEO (ďalej len "**Alza**") a na strane druhej zákazník, ktorý si zaobstará členstvo v programe **Alza NEO** (ďalej len "**Program**"), ako objednávateľ (ďalej len "**Člen**"). Tieto podmienky upravujú fungovanie a poskytovanie Programu (ďalej len "**Podmienky**").

Pokiaľ nie je niektorá otázka riešená Podmienkami, potom sa použijú Všeobecné obchodné podmienky.

Členom programu sa môže stať **Spotrebiteľ** aj **Podnikateľ** tak, ako sú definovaní vo Všeobecných obchodných podmienkach Alzy.

Na Podnikateľa sa vzťahujú tieto podmienky v plnom rozsahu, rovnako ako na Spotrebiteľa, s výnimkou bodov, pri ktorých sú špeciálne ustanovenia týkajúce sa osôb Podnikateľov.

Predajcom je ten, kto ponúka menom Alzy zákazníkovi uzatvorenie Zmluvy na členstvo v Programe.

Prístrojom sa myslí elektronické zariadenie, ponúkané v rámci programu. Aktuálny zoznam Prístrojov, ktoré je možné v rámci členstva v Programe získať je vždy dostupný na stránkach www.alza.sk alebo www.alza.sk/neo. Prístroj je Členovi vždy odovzdávaný vrátane všetkého príslušenstva. Tam, kde sa v týchto podmienkach používa jednotné číslo pre Prístroj, sú tým zároveň myslené všetky Prístroje, ktoré má člen v rámci členstva v Programe k dispozícii.

Zmluvou sa rozumie zmluva, ktorou sa Alza zaväzuje poskytnúť Členovi v rámci jeho členstva v Programe na užívanie Prístroj špecifikovaný v príslušnej žiadosti člena a to konkrétne Prístroj určený v odovzdávacom protokole a zároveň odovzdať taký Prístroj Členovi do užívania, a ktorou sa Člen zaväzuje riadne mesačne hradiť členské poplatky v súlade so Zmluvou.

Zmluva je tvorená týmito Podmienkami, žiadosťou o členstvo a odovzdávacími protokolmi, ktoré dokumentujú odovzdanie konkrétne špecifikovaného Prístroja Členovi, resp. jeho vrátenie Alze. Na túto Zmluvu je viazané členstvo člena v Programe.

Alza upozorňuje, že všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy sa vzťahujú aj na osoby, ktorým Člen prenechá Prístroj do užívania, za splnenie práv a povinností z tejto Zmluvy však vždy zodpovedá výhradne Člen. Plnenia povinností sa nemôže Člen zbaviť odkazom na skutočnosť, že daný Prístroj neužíval.

1. Získanie členstva v Programe

- 1.1 Získať členstvo v Programe je možné na základe žiadosti vyplnenej na stránkach Alzy, alebo realizovanej s Predajcom Alzy osobne či na diaľku, akceptáciou tejto žiadosti zo strany Alzy a uhradením poplatku za členstvo za prvý mesiac. Získať členstvo môže každý registrovaný zákazník Alzy, fyzická osoba, spotrebiteľ a Podnikateľ.
- 1.2 Ak sú Členovi pridelené Alzou určité identifikačné údaje, je povinný tieto uchovávať v tajnosti a neposkytovať ich ďalším osobám, pokiaľ to nebude potrebné na plnenie tejto zmluvy. Ak sa člen domnieva, že došlo k zneužitiu týchto jeho identifikačných údajov, je povinný kontaktovať Alzu a tieto zmeniť.
- 1.3 Na Členstvo v Programe nemá nikto nárok, je výhradne na uvážení Alzy, či ponuku v podobe žiadosti o členstvo konkrétneho zákazníka akceptuje, alebo nie. Alza bude žiadosti konkrétnych záujemcov o členstvo vyhodnocovať individuálne, na základe

pevne stanovených kritérií. Po tomto vyhodnotení Alza kontaktuje konkrétne osoby, s ktorými má záujem Zmluvu uzavrieť, a dohodne sa s nimi na konkrétnych podmienkach, odovzdaní a prevzatí Prístroja. V prípade, ak by došlo k zmene cenníka členstva v období od zaslania žiadosti do jej akceptácie Alzou, má žiadateľ vždy nárok na členstvo na cenu členstva pre neho výhodnejšiu.

- 1.4 Pri získaní členstva v Programe je Člen povinný aktualizovať svoje údaje na svojom zákazníckom účte v sekcii Moja Alza a udržiavať ich aktualizované, pravdivé a úplné.
- 1.5 Každý člen môže získať v rámci jedného členstva vždy maximálne jeden Prístroj z jednej produktovej kategórie v jeden okamih, teda napríklad len jeden telefón a jeden notebook. Toto nemá vplyv na tzv. nadväzujúce členstvo, teda prípady, keď člen požiadava o nový Prístroj.

Ak je Člen Podnikateľ, potom sa vyššie uvedené obmedzenie počtu Prístrojov na neho nevzťahuje a jeho žiadosť o členstvo v Programe a počet Prístrojov v jednotlivých produktových kategóriách budú posudzované individuálne v závislosti na overení bonity Podnikateľa.

2. Úhrada poplatku za členstvo

- 2.1 Člen je povinný pravidelne hradiť mesačný členský poplatok za každý jednotlivý Prístroj. Mesačná úhrada členstva je splatná jedenkrát mesačne na základe vopred zaslanej faktúry. Výška členského poplatku je stanovená v cenníku alebo v ponuke na uzavretie členstva od Predajcu. Člen týmto súhlasí so zasielaním daňových dokladov výhradne elektronickou cestou, a to na e-mail uvedený v registrácii člena na Alze.
- 2.2 Členský poplatok je možné uhradiť akýmkoľvek spôsobom, ktorý Alza umožňuje svojim zákazníkom, voľba spôsobu úhrady je úplne na Členovi. Členovi bude na e-mail, či iným spôsobom, zasielaný pravidelne upozornenie, že sa blíži dátum splatnosti jeho členského poplatku, vrátane príslušnej faktúry. Faktúra tiež bude vždy uložená v profile člena na stránkach Alzy, v sekcii "Moje Alza". Člen súhlasí v súlade s PSD2 s tým, že Alza má právo strhnúť Členovi úhradu za členstvo z karty, z ktorej bola hradená prvá platba za členstvo ak neuhradí do tej doby členský poplatok inou platobnou metódou. Člen je aj napriek vyššie uvedené povinný zabezpečiť uhradenie členského poplatku.
- 2.3 Pokiaľ nebude platba vykonaná ani na základe opakovaných výziev zo strany Alzy, má Alza právo zrušiť Členovi členstvo, a tým aj Zmluvu a všetky ďalšie prípadné zmluvy na užívanie Prístroja, ktoré v danej chvíli existujú medzi Alzou a Členom, a to s okamžitou platnosťou. Ak užíval Člen výhody Programu bezplatne, berie týmto na vedomie, že Alza má právo na uhradenie alikvotnej časti poplatku za toto obdobie.
- 2.4 Aktuálny poplatok za členstvo v Programe je vždy uvedený na stránkach Alzy alebo v ponuke na uzavretie členstva od Predajcu. Alza garantuje nemennú výšku poplatku pre konkrétneho člena a pre konkrétny Prístroj počas celej doby trvania zmluvy. Poplatok za členstvo v Programe pre každú novú žiadosť o prístroj je stanovený podľa aktuálneho cenníka uvedeného na stránkach Alzy. Alza informuje o zmene výšky poplatku všetkých zákazníkov prostredníctvom svojich internetových stránok, s čím Člen súhlasí.
- 2.5 Alza iba upozorňuje, že náklady spojené s používaním Prístroja, napríklad telekomunikačné náklady na tarifu od operátora, si hradí každý člen sám.
- 2.6 Člen je povinný platiť dohodnutý mesačný poplatok aj v čase, keď Prístroj z akýchkoľvek dôvodov nemôže užívať, a to aj vtedy, ak došlo k jeho strate alebo poškodeniu. Člen je teda povinný hradiť mesačný poplatok za členstvo vždy až do ukončenia Zmluvy a zániku členstva.

3. Prevzatie Prístroja

- 3.1 V rámci žiadosti o členstvo v Programe je Člen povinný mimo iné špecifikovať konkrétny typ Prístroja, farbu, a ak je členom Podnikateľ, tak aj počet kusov, ktoré požaduje. Takto objednaný Prístroj bude odovzdaný zo strany Alzy iba osobne Členovi, a to na zvolenej pobočke Alzy. Pri prevzatí je Člen povinný sa preukázať vlastným platným občianskym preukazom.

Ak je Člen Podnikateľom, tak je oprávnený prevziať Prístroj člen štatutárneho orgánu Podnikateľa (konateľ spoločnosti s ručením obmedzeným, člen predstavenstva akciovej spoločnosti či družstva, riaditeľ štátneho podniku), v prípade podnikajúcej fyzickej osoby (SZČO) len táto osoba. Ďalej je Prístroj oprávnená prevziať osoba s úradne overenou plnou mocou od štatutárneho orgánu Podnikateľa, ktorá k dátumu prevzatia Prístroja nie je staršia viac ako 3 mesiace, a ktorej kópia bola na žiadosť Alzy poslaná na e-mailovú adresu Alzy. Preberajúca osoba sa vždy musí preukázať platným občianskym preukazom.

- 3.2 Člen môže po dohode s Alzou pred prevzatím Prístroja svoju žiadosť ešte zmeniť, čo sa týka typu, farby, alebo v prípade Podnikateľa počtu Prístrojov.
- 3.3 Odovzdanie a prevzatie Prístroja potvrdia zmluvné strany podpisom odovzdávacieho protokolu, ktorý sa stane neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- 3.4 Člen má právo odstúpiť od Zmluvy najneskôr pred prevzatím Prístroja, alebo na základe iných ustanovení týchto podmienok.
- 3.5 Alza má právo odstúpiť od Zmluvy kedykoľvek, ak sa majetkové pomery Člena výrazne zhoršia.

4. Pravidlá používania Prístroja

- 4.1 Alza je počas celej doby členstva člena v Programe výlučným vlastníkom Prístroja. Odovzdaním Prístroja udeľuje Alza členovi právo užívať Prístroj v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, počas doby a za podmienok stanovených Zmluvou a týmito Podmienkami. Člen je teda povinný tomuto prispôbiť aj vedenie účtovníctva týkajúce sa Prístroja.
- 4.2 Člen nesmie Prístroj odcudziť či s Prístrojom inak disponovať v rozpore so Zmluvou (napr. predať, zastaviť, darovať, prenajať, požičať tretej osobe). Člen je oprávnený užívať Prístroj výhradne pre svoju potrebu, nie je oprávnený Prístroj prenechať do užívania akémukoľvek inému tretiemu subjektu. Všetky práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy sa vzťahujú aj na osoby, ktorým Člen prenechá Prístroj do užívania, za splnenie práv a povinností z tejto Zmluvy však vždy zodpovedá výhradne Člen.
- 4.3 Člen sa musí zdržať akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo viesť k vzniku práv tretích osôb k Prístroju. Člen je povinný Alze okamžite ohlásiť uplatnenie nárokov tretích osôb na Prístroj (napr. v rámci exekúcie vedenej proti Členovi), odcudzenie Prístroja, poškodenie a stratu Prístroja, najneskôr však do 3 pracovných dní odo dňa, keď k uplatneniu nároku tretej osoby, poškodeniu, strate alebo odcudzeniu Prístroja došlo, alebo sa o ňom mohol dozvedieť. Člen znáša náklady na obranu (ochranu) proti presadzovaniu nárokov tretích osôb (napr. na vylučovaciu žalobu v rámci exekučného konania), ibaže boli zavinené Alzou.
- 4.4 Dodatočné zmeny, opravy a/alebo iné zhodnotenie Prístroja smie Člen vykonať len prostredníctvom Alzy, ktorá požadovanú činnosť zabezpečí u autorizovaného servisu, alebo sám prostredníctvom autorizovaného servisu po dohovore s Alzou.
- 4.5 Zhodnotenie, ktoré možno považovať za súčasť Prístroja (nedajú sa oddeliť bez toho, aby sa Prístroj znehodnotil), je majetkom Alzy a Člen nemá pri vrátení Prístroja nárok na jeho úhradu (napr. vymenený rozbitý displej, vymenená batéria). Ak by toto zhodnotenie znížilo cenu Prístroja, Člen je povinný uhradiť Alze vzniknutú škodu.

- 4.6 Ak je Prístrojom mobilný telefón, je Člen počas celej doby trvania zmluvy povinný používať kryt Prístroja. Člen pri prevzatí mobilného telefónu dostane od Alzy jeden kryt ku každému opätovne začlenenému mobilnému telefónu.
- 4.7 Ak je na Prístroji aktivovaná akákoľvek služba, ktorá ho zabezpečuje proti odcudzeniu, prístroj šifruje či obmedzuje jeho pôvodnú funkčnosť, je Člen povinný túto službu deaktivovať a odhlásiť sa z nej pred jeho vrátením, uplatnením reklamácie alebo uplatnením rozšírenej záruky. Ide napríklad o služby Apple Find my iPhone, Samsung Nájst moje zariadenie, Google Find My Phone (Google účet), Intel Antitheft a ďalšie. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na služby, ktoré v prístroji aktivovala Alza či ňou splnomocnená osoba.
- 4.8 Člen je povinný s náležitou starostlivosťou na vlastné náklady udržiavať Prístroj neustále v stave spôsobilom na užívanie v súlade s príslušnými zákonmi a normami a pokynmi stanovenými výrobcou a účelom, na ktorý je Prístroj určený. Prístroj nesmie byť použitý iným ako bežným spôsobom. Člen plne zodpovedá za škodu spôsobenú použitím Prístroja spôsobom iným ako bežným. Člen zároveň musí užívať Prístroj v súlade s pokynmi výrobcu Prístroja, s ktorými musí súhlasiť pred užívaním Prístroja.
- 4.9 Člen nie je oprávnený na akékoľvek technické zásahy na/do Prístroja.
- 4.10 Člen je povinný zabezpečovať bežnú údržbu Prístroja, a to vrátane pravidelnej aktualizácie softvéru Prístroja.
- 4.11 V prípade, že sa na Prístroji objaví chyba, pre ktorú by bolo možné ho reklamovať, má Člen nárok na okamžitú výmenu takého Prístroja za Prístroj zodpovedajúci verzii a opotrebeniu. Člen má nárok na Prístroj zodpovedajúci opotrebeniu reklamovaného Prístroja, tj. aj použitý Prístroj. Člen berie na vedomie, že na konkrétnej pobočke Alzy, ktorú pre reklamáciu zvolil, nemusí byť dostupná presne rovnaká farba alebo typ Prístroja a bude musieť počkať, kým sa tento dovezie zo skladu na konkrétnu pobočku Alzy, o čom bude informovaný formou e-mailu či SMS.
- Člen je povinný reklamáciu nahlásiť vopred formou kontaktného formulára na stránkach <https://www.alza.sk/neo>. Práva a povinnosti člena a Alzy sa v tomto prípade spravujú primerane podmienkami služby Alzy – Okamžitá výmena. Výmena Prístroja v rámci reklamačného konania, resp. služby Okamžitá výmena, nemá vplyv na trvanie zmluvy, ak Člen neporušuje svoje povinnosti stanovené Zmluvou, teda táto aj naďalej pokračuje, ak nie je v týchto Podmienkach uvedené inak.
- 4.12 Prevzatie a odovzdanie Prístroja vždy prebieha na zvolenej pobočke Alzy.

5. Rozšírená záruka pre prípad krádeže a náhodného rozbitia

- 5.1 Na každý Prístroj je v rámci Programu poskytovaná Alzou rozšírená záruka, ktorá pokrýva krádež a náhodné rozbitie Prístroja v ďalej stanovených prípadoch.
- 5.2 Alza výslovne člena upozorňuje, že v rámci členstva môže člen uplatniť iba jednu udalosť (krádež, alebo rozbitie Prístroja) na jeden Prístroj v rámci Zmluvy.
- 5.3 Člen je povinný všetky udalosti hlásiť bezodkladne Alze cez kontaktný formulár na <https://www.alza.sk/alza-neo>. Člen je povinný poskytnúť Alze maximálnu súčinnosť pri vybavovaní udalosti a zisťovanie okolností udalosti. Pri každom nahlásení rozbitia Prístroja je Člen povinný predložiť poškodený Prístroj, v prípade jeho krádeže protokol Polície SR o oznámení odcudzenia Prístroja, v ktorom musí byť výslovne uvedené, že vlastníkom odcudzeného Prístroja je Alza a Člen je len oprávneným užívateľom. Člen je v tomto prípade povinný tiež dodať doklad o blokácii IMEI. Za Člena, ktorý je Podnikateľom, je oprávnený uplatniť túto službu v Alze výhradne štatutárny orgán, prípadne osoba podľa čl. 3.1 týchto Podmienok.
- 5.4 V rámci oznámenia krádeže/rozbitia je Člen povinný uviesť okolnosti, za akých ku

krádeži/rozbitiu došlo, vrátane príčiny vzniku. V prípade poškodenia Prístroja tiež charakter poškodenia a rozsah obmedzenia jeho funkčnosti.

- 5.5 Alza výslovne upozorňuje, že nezodpovedá za prípadnú stratu dát uložených v Prístroji, vrátane telefónnych čísel, kontaktných údajov, softvérov, operačného systému, uložených súborov, aplikácií a pod. Alza dôrazne odporúča dáta priebežne zálohovať.
- 5.6 Člen si nesie náklady spojené so žiadosťou o poskytnutie služby rozšírenej záruky, rovnako ako všetky ďalšie náklady s ňou spojené sám. Ak poškodenie Prístroja nebude spadať do rozsahu plnenia v rámci tejto rozšírenej záruky, je Člen povinný zabezpečiť opravu Prístroja v súlade s týmito Podmienkami podľa čl. 4.4.
- 5.7 Alza poskytuje **rozšírenú záruku pre prípad náhodného poškodenia Prístroja**, ktorým sa rozumie nešťastná náhoda, teda situácia, ktorú nešlo predvídať alebo jej nešlo predchádzať. Ak sa na konkrétny prípad poškodenia či krádeže Prístroja vzťahuje rozšírená záruka a túto záruku Alza dôvodne nezamietne, potom je Člen povinný zabezpečiť odovzdanie všetkých potrebných informácií a poškodeného prístroja (ak nie je dôvodom uplatnenie záruky krádež) Alze a tá do 3 dní odovzdá Členovi iný Prístroj zodpovedajúcej verzie a opotrebeniu (v prípade nezamietnutia uznania plnenia z rozšírenej záruky na náhodné rozbitie).
- 5.8 Alza poskytuje rozšírenú **záruku pre prípad odcudzenia Prístroja**. Odcudzením prístroja pre účely týchto podmienok sa rozumie prípad krádeže Prístroja, ktorý mal Člen priamo pri sebe (vrátane krádeže bez prekonania prekážok) a pri lúpeži alebo vlámaní alebo vykradnutí bytu/objektu určeného na stále bývanie, chaty, chalupy alebo kancelárie.
Ak sa na konkrétne odcudzenie Prístroja vzťahuje rozšírená záruka pre prípad odcudzenia prístroja, tak hneď ako Alza od člena dostane všetky potrebné informácie a dokumenty (čestné vyhlásenie o odcudzení a protokol Polície SR o prijatí oznámenia), odovzdá do 3 pracovných dní Členovi iný Prístroj v zodpovedajúcej verzii a opotrebovaní.
- 5.9 Člen pri prevzatí náhradného Prístroja potvrdí svojim podpisom nového odovzdávacieho protokolu, že si náhradný Prístroj prezrel a potvrdzuje, že náhradný Prístroj nemá zjavné chyby a nie je poškodený.
- 5.10 Alza má v prípade poskytnutia náhradného Prístroja v rámci tejto rozšírenej záruky právo na manipulačný poplatok vo výške 10 % z hodnoty Prístroja vrátane DPH uvedenej na pôvodnom odovzdávajúcom protokole, s čím Člen výslovne súhlasí. Manipulačný poplatok bude Členovi zo strany Alzy účtovaný v okamihu odovzdania náhradného Prístroja, splatnosť tohto poplatku je práve pri prevzatí náhradného Prístroja.
- 5.11 Rozšírená záruka sa nevzťahuje na nasledujúce prípady náhodného poškodenia:
- 5.11.1 spôsobené úmyselne alebo z neobstaranosti/neopatrnosťou Člena;
 - 5.11.2 spôsobené nesprávnou inštaláciou, opravou alebo údržbou;
 - 5.11.3 ku ktorému došlo užívaním Prístroja v rozpore s návodom od výrobcu alebo účelom, na ktorý je Prístroj určený, vrátane použitia výrobcom neschválených doplnkov, ako aj v rozpore s týmito Podmienkami;
 - 5.11.4 spôsobené príslušenstvom Prístroja, napr. nabíjačka batérií, slúchadla, káble, montážne prvky, handsfree súpravy a pod.;
 - 5.11.5 spôsobené chybami v software prístroja (prípadné chyby v software sú na zodpovednosti výrobcu Prístroja), alebo chybným postupom inštalácie software;
 - 5.11.6 spôsobené bežnou údržbou, čistením, nastavením, prehliadkou a/alebo úpravou Prístroja vrátane nákladov na opravu Prístroja, ku ktorému došlo niektorou z týchto činností;
 - 5.11.7 spotrebného materiálu ako sú batérie, akumulátory, tesnenia, káble apod.;

- 5.11.8 spôsobené opravou mimo autorizovaný servis a/alebo bez súhlasu Alzy alebo v súvislosti s prepravou Prístroja z miesta jeho poškodenia do servisného miesta, vrátane rizika spojeného priamo a nepriamo s prepravou poškodeného Prístroja;
- 5.11.9 spojené so stratou či zabudnutím Prístroja;
- 5.11.10 ku ktorému došlo v súvislosti s občianskymi nepokojmi, vojnovými udalosťami alebo pôsobením radiácie;
- 5.11.11 v súvislosti s výrobnou vadou Prístroja (prípadná výrobná vada, ktorú je možné reklamovať);
- 5.11.12 ktoré vznikli v súvislosti so škodou spôsobenou samotným Prístrojom (tzv. následná škoda);
- 5.11.13 ktoré vzniklo bežným opotrebením, zanedbaním údržby alebo postupným pôsobením korózie, vlhkosti, tepla alebo chladu na Prístroj;
- 5.11.14 v dôsledku kolísania a/alebo prerušenie dodávky elektrickej energie z akéhokoľvek dôvodu;
- 5.11.15 ku ktorému došlo pri manipulácii s ohňom, úderom blesku, zemetrasením, víchricou, explóziou alebo záplavou/povodní;
- 5.11.16 poškodenie veci, ktoré nemá vplyv na funkčnosť a použiteľnosť tovaru (napríklad poškrabanie, zafarbenie a pod.);
- 5.11.17 zavinené treťou osobou, alebo spôsobené dieťaťom do 3 rokov veku, alebo domácim zvieratám.

5.12 Rozšírená záruka sa nevzťahuje na nasledujúce prípady odcudzenia Prístroja:

- 5.12.1 v dôsledku úmyselného alebo neobstaraného/neopatrného konania Člena (napr. ponechanie Prístroja na nechránenom, voľne prístupnom mieste ako napr. v nákupnom košíku, na stole v reštaurácii, odcudzenie Prístroja v súvislosti so zníženým vnímaním člena v dôsledku spánku, požitia alkoholu či inej omamnej látky a pod.);
 - 5.12.2 krádež Prístroja, ak ho nemá Člen v čase krádeže pri sebe alebo na sebe, krádež Prístroja z automobilu (bez ohľadu na to, či bol uzamknutý alebo nie);
 - 5.12.3 strata, zabudnutie, dobrovoľné vydanie Prístroja;
 - 5.12.4 kedy došlo k odcudzeniu v súvislosti so zníženým vnímaním Člena v dôsledku spánku, požitia alkoholu či inej omamnej látky a pod.;
 - 5.12.5 v dôsledku radiácie, atómového výbuchu, manipulácie s ohňom, výbušninami, horľavinami a toxickými látkami, zemetrasením, záplavami, nukleárneho žiarenia;
 - 5.12.6 v súvislosti s občianskou vojnou alebo vojnovou udalosťou, aktívnou účasťou na nepokojoch, trestných činoch, teroristických akciách a sabotážach;
 - 5.12.7 v dôsledku podvodného jednania Člena a/alebo jeho blízkych osôb;
 - 5.12.8 ktoré je dôsledkom alebo vzniklo v súvislosti s protiprávnym konaním Člena.
- 5.13 V prípade, že Alza neposkytne Členovi nový, alebo adekvátne opotrebovaný Prístroj, pretože Člen porušil tieto Podmienky a/alebo sa rozšírená záruka na vzniknutú situáciu nevzťahuje, je Alza oprávnená požadovať od Člena úhradu hodnoty Prístroja uvedenej na odovzdávajúcom protokole. Pokiaľ ide o odcudzenie Prístroja alebo o jeho zničenie, ktoré nemožno opraviť, dochádza v takom prípade zároveň k automatickému zániku zmluvy.
- 5.14 Krádež alebo rozbitie nemá vplyv na dobu trvania členstva a na povinnosť člena hradiť pravidelné mesačné členské poplatky. V prípade, ak člen bude v omeškaní s úhradou pravidelného členského poplatku a/alebo neuhradí poplatok podľa ods. 5.10

Podmienok, neposkytne Alza Členovi nový, alebo adekvátne opotrebovaný Prístroj.

5.15 Výmena či oprava Prístroja v rámci tejto rozšírenej záruky nemá vplyv na trvanie Zmluvy, ak Člen neporušuje svoje povinnosti stanovené Zmluvou, teda táto aj naďalej pokračuje, ak nie je v týchto Podmienkach uvedené inak.

5.16 Prevzatie a odovzdanie Prístroja vždy prebieha na zvolenej pobočke Alzy.

5.17 Výmenou prístroja nedochádza k uznaniu rozšírenej záruky alebo reklamácie.

6. Trvanie členstva a jeho predčasné ukončenie

6.1 Doba trvania Zmluvy, tzn. doba užívania konkrétneho Prístroja, je stanovená na dobu určitú v dĺžke stanovenej v ponuke podľa typu Prístroja, kedy:

a) pri mobilných telefónoch je dĺžka užívania 2 roky,

b) pri tabletoch, notebookoch všetkých značiek, stolných počítačoch a počítačových zostáv a príslušenstva a komponentov k týmto typom Prístrojov je dĺžka užívania 3 roky.

Uvedené lehoty trvania Zmluvy môžu byť dojednané v ponuke medzi Alzou a Členom odlišne. V tom prípade platí dohoda vykonaná formou ponuky zo strany Alzy pri jej prijatí Členom.

Platnosť každej zmluvy nastáva úhradou prvého členského poplatku zo strany člena v súlade s týmito Podmienkami a jej účinnosť nastáva prevzatím Prístroja Členom. Prevzatie Prístroja Členom nastáva podpisom odovzdávacieho protokolu. Účinnosťou Zmluvy začína tiež plynúť doba trvania zmluvy. Pokiaľ má člen v rámci členstva viac Prístrojov s rozdielnou dobou užívania, či rozdielnou dobou začiatku účinnosti zmluvy (prevzatie), plyní pre každý Prístroj doba užívania samostatne a zvlášť, pretože na každý Prístroj je Zmluva uzatvorená samostatne.

Zmluva vždy zaniká vrátením Prístroja Alze, okrem prípadov reklamácie a/alebo rozšírenej záruky, najneskôr však zaniká zmluva uplynutím doby trvania zmluvného vzťahu podľa typu prístroja podľa bodov a) a b) vyššie. Ak Členovi vznikla Zmluva na viac Prístrojov, môže počas jej trvania vrátiť Prístroje postupne, teda nie je povinný vrátiť všetky Prístroje v rovnaký čas, pri zachovaní minimálnej a maximálnej doby trvania zmluvy pri každom Prístroji.

6.2 Minimálna doba trvania zmluvy pre všetkých členov je vždy o 18 kalendárnych mesiacov kratšia, ako doba trvania Zmluvy stanovená v ods. 6.1., t. j. pri Prístrojoch podľa ods. 6.1. bodu a) 6 mesiacov a podľa ods. 6.1. bodu b) 18 mesiacov.

Po uplynutí minimálnej doby trvania Zmluvy je Člen oprávnený túto kedykoľvek vypovedať bez uvedenia dôvodu. Zmluva v takom prípade zaniká posledným dňom mesiaca členstva, v ktorom Člen Zmluvu vypovedal a za ktorý zároveň Člen uhradil členský poplatok, do tohto dňa je tiež Člen povinný vrátiť Alze Prístroj na zvolenej pobočke. Člen je povinný toto ukončenie nahlásiť Alze prostredníctvom formulára na <https://www.alza.sk/alza-neo>.

6.3 Každý člen má nárok na výmenu existujúceho Prístroja v rámci Programu za nový model, a to najskôr 12 mesiacov pred uplynutím platnosti Zmluvy podľa ods. 6.1., t. j. **u Prístrojov podľa ods. 6.1. bodu a) po 12 mesiacoch platnosti Zmluvy a podľa ods. 6.1. bodu b) po 24 mesiacoch platnosti Zmluvy.**

Člen má nárok na výber ľubovoľného nového Prístroja za podmienok platných v čase podania novej žiadosti. Žiadosť o výmenu sa predloží vo forme kontaktného formulára na stránkach <https://www.alza.sk/alza-neo>. Táto žiadosť o nový Prístroj člena v tomto a/alebo

obdobnom Programe môže byť tiež posúdená ako výpoveď existujúcej zmluvy, ak Člen dosiahol maximálny počet Prístrojov, tak ako je definovaný v čl. 1.5, a splnenie minimálnej dĺžky trvania zmluvy.

Pre zmluvy uzavreté v období 9.3.2020 až 31.3.2021 sa pri Zariadeniach uvedených **v ods. 6.1. bodu b)** umožňuje predčasné ukončenie zmluvy a to:

Po 4 mesiacoch od začiatku zmluvy, a to s dohodnutým odstupným vo výške rovnajúcej sa 2 mesačným poplatkom za členstvo splatné v čase podania žiadosti o Predčasné ukončenie zmluvy podľa tohto Odstavca 6.3.

Po 8 mesiacoch od začiatku zmluvy, a to s dohodnutým odstupným vo výške rovnajúcej sa 1 mesačnému poplatku za členstvo splatné v čase podania žiadosti o Predčasné ukončenie zmluvy podľa tohto Odstavca 6.3.

6.4 Členstvo však nemôže byť ukončené v priebehu vybavovania udalosti v rámci rozšírenej záruky pre prípad krádeže a náhodného rozbitia. Člen v takomto prípade teda môže požiadať o ukončenie zmluvy najskôr po tom, čo mu Alza oznámi spôsob vybavenia tejto rozšírenej záruky.

6.5 Zmluva môže byť ďalej predčasne ukončená v dôsledku odstúpenia alebo výpovedou zo strany Alzy, preukázaného odcudzenia Prístroja a/alebo preukázaného úplného zničenia Prístroja, na ktoré sa nevzťahuje rozšírená záruka, alebo v dôsledku úmrtia alebo zániku člena bez právneho nástupcu.

6.6 Alza je oprávnená od Zmluvy odstúpiť a ukončiť Členovi jeho členstvo, ak Člen závažným spôsobom alebo opakovane porušil či porušuje podmienky členstva stanovené najmä týmito Podmienkami. Za závažné porušenie podmienok členstva sa považuje napríklad omeškania člena s pravidelnými úhradami členského poplatku podľa čl. 2 týchto Podmienok.

6.7 Alza je ďalej oprávnená Zmluvu okamžite ukončiť výpoveďou bez výpovednej doby takisto v prípade člena, ktorý je v konkurze alebo ktorému úpadok hrozí, ďalej v prípade člena, na ktorého majetok je vyhlásená verejná dražba alebo ktorého majetok je postihnutý exekúciou, alebo v prípade, že Člen závažným spôsobom porušuje svoje povinnosti z akéhokoľvek iného záväzkového vzťahu medzi ním a Alzou. Zmluva a s ňou aj členstvo je predčasne ukončená dňom doručenia odstúpenia od Zmluvy a/alebo výpovede Členovi.

6.8 Smrťou člena sú Zmluva a členstvo v Programe ukončené.

6.9 Člen je pri ukončení zmluvy a členstva povinný vrátiť Prístroj so všetkým hlavným príslušenstvom a súčasťami (hlavne batérie, nabíjací adaptér a pod.) a manuálom, a zároveň doplatiť všetky prípadne dlžné členské poplatky, či iné záväzky vzniknuté na základe členstva.

7. Vrátenie Prístroja

7.1 Člen je povinný prevzatý Prístroj vrátiť najneskôr v deň skončenia zmluvy podľa ods. 6.1. ak v týchto Podmienkach nie je uvedené inak, a to na zvolenej pobočke Alzy.

7.2 Člen je povinný vrátiť Prístroj v rovnakom stave, v akom mu bol odovzdaný, s prihliadnutím iba na bežné opotrebovanie.

7.3 O vrátení Prístroja bude zmluvnými stranami spísaný odovzdávací protokol, v ktorom bude okrem iného popísaný aj stav vráteného Prístroja.

7.4 V prípade, že člen z akéhokoľvek dôvodu Alze Prístroj nevráti, je Alza oprávnená požadovať od Člena úhradu hodnoty Prístroja uvedenú na odovzdávací protokole. Ak došlo v priebehu trvania členstva k výmene Prístroja (či už v rámci reklamácie, alebo iným Alzou schváleným spôsobom), považuje sa na účely vrátenia nový Prístroj za

Prístroj pôvodný, poskytnutý Členovi na užívanie na základe Zmluvy.

- 7.5 Pokiaľ bude Člen v omeškaní s vrátením Prístroja, môže k jeho vráteniu späť Alze dôjsť aj v iných priestoroch ako na pobočke Alzy, a to iba na základe výzvy/oznámenia Alzy a/alebo ňou splnomocnenej osoby. Člen je povinný túto bezodkladne splniť.

8. Poplatky

- 8.1 V prípade, že Alza a/alebo ňou splnomocnená osoba zašle Členovi akúkoľvek výzvu na úhradu členského poplatku po splatnosti, alebo podľa ods. 8.3., je táto spoplatnená čiastkou vo výške 20 EUR vr. DPH za každú faktúru, s ktorého úhradou členského poplatku je člen v omeškaní. Alza je oprávnená túto úhradu od Člena požadovať. Poplatok za výzvu je Člen povinný uhradiť v lehote 14 kalendárnych dní od doručenia výzvy na jeho úhradu, a to bezhotovostnou platbou na účet uvedený vo výzve. Všetky pripomenutia a výzvy na úhradu, zaslané pred splatnosťou alebo v deň splatnosti faktúry sú zadarmo.
- 8.2 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade poškodenia Prístroja, ktoré nezodpovedá bežnému opotrebovaniu, ale zároveň je možné Prístroj bez obmedzenia aj naďalej používať, je Alza oprávnená požadovať od Člena úhradu zmluvnej pokuty vo výške podielu hodnoty Prístroja uvedenej na odovzdávacom protokole pri jeho prevzatí Členom, a to nasledovne:
- 8.2.1 pri bežnom poškodení Prístroja (najmä potom vlasové škrabance) nehradí Člen zmluvnú pokutu;
- 8.2.2 pri ľahkom poškodení na prednej časti, zo zadnej a bočnej časti Prístroja (najmä potom škrabance, odreniny, vrypy, otlaky) hradí Člen zmluvnú pokutu vo výške 10 % z hodnoty Prístroja uvedenej na odovzdávacom protokole;
- 8.2.3 pri výraznom poškodení, kde cena opravy je vyššia ako 50 % hodnoty Prístroja uvedenej na odovzdávacom protokole (najmä potom ulomené časti, prasknutý displej, stopy po oxidácii, poškodené konektory) hradí Člen zmluvnú pokutu vo výške 50 % z hodnoty Prístroja uvedenej na odovzdávacom protokole.
- 8.3 Pokiaľ ale dôjde k poškodeniu Prístroja, pre ktoré ho nebude možné užívať, či jeho úplnému zničeniu alebo strate, na ktoré sa nevzťahuje rozšírená záruka pre prípad krádeže a náhodného rozbitia, alebo v prípade nedodržania povinnosti člena stanovenej v ods. 4.7 Podmienok, je Alza oprávnená požadovať úhradu zmluvnej pokuty vo výške 100 % hodnoty Prístroja uvedenej na odovzdávacom protokole pri jeho prevzatí Členom, zníženú o 2 % za každý začatý mesiac používania Prístroja Členom, s čím Člen úplne súhlasí.
- 8.4 Zmluvnú pokutu pri poškodení Prístroja podľa tohto článku je Člen povinný uhradiť do 7 kalendárnych dní po obdržaní písomnej požiadavky alebo na kontaktný e-mail na jej úhradu zo strany Alzy, a to bezhotovostnou platbou na účet Alzy špecifikovaný vo výzve. Ak je úhrada požadovaná pri odovzdávaní prístroja na zvolenej pobočke, potom je nutná úhrada zmluvných pokút na mieste.
- 8.5 V prípade, že bude člen v omeškaní s vrátením Prístroja Alze (z akéhokoľvek dôvodu, napr. z dôvodu, kedy Alza Zmluvu predčasne ukončí a Člen Prístroj nevráti včas), môže Alza požadovať a má nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % denne za každý aj začatý deň omeškania z hodnoty Prístroja uvedenej na odovzdávacom protokole pri jeho prevzatí Členom. Zmluvnú pokutu je Člen povinný uhradiť do 7 kalendárnych dní po obdržaní písomnej požiadavky na jej úhradu zo strany Alzy, a to bezhotovostnou platbou na účet Alzy špecifikovaný vo výzve.
- 8.6 V prípade, že člen bude mať prostredníctvom Alzy povolené tzv. zapamätanie platobnej karty pre budúce platby, teda príslušná banková inštitúcia bude mať údaje o platobnej

karte člena, súhlasí Člen s tým, že má Alza právo strhnúť Členovi úhradu za zmluvnú pokutu, ku ktorej úhrade člena najskôr vyzvala, ak neuhradí do doby uvedenej vo výzve zmluvnú pokutu inou platobnou metódou.

- 8.7 Úhrada zmluvnej pokuty nemá vplyv na právo Alzy požadovať náhradu škody v rozsahu podľa ods. 8.3.

9. Spracovanie osobných údajov

- 9.1 Alza prehlasuje, že všetky osobné údaje sú dôverné, budú použité iba na uskutočnenie plnenia Zmluvy s Členom (záujemcom o členstvo) a na preverenie bonity, dôveryhodnosti a platobnej morálky záujemcu o členstvo. Osobné údaje, ktoré sú poskytnuté dobrovoľne Členom (záujemcom o členstvo) Alze na účely žiadosti o členstvo sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení a Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovávaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov), v platnom a účinnom znení.
- 9.2 Alza postupuje tak, aby subjekt údajov neutrpel ujmu na svojich právach, najmä na práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, a tiež dbá na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života subjektu údajov.
- 9.3 Bližšie podmienky o spracovávaní osobných údajov sú uvedené na www.alza.sk/privacy-policy

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1 Tieto Podmienky a vzťahy z nich vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 10.2 Ak má Člen viac Prístrojov, je na každý z nich uzatvorená samostatná Zmluva. Nejde však o Závislé zmluvy, teda zánik jednej zo zmlúv, nemá vplyv na trvanie zostávajúcich zmlúv člena. Ak má člen viac Prístrojov, a teda aj viac zmlúv, je možné všetky zmluvy uviesť na jednom spoločnom odovzdávacom protokole.
- 10.3 V prípade, že ktorékoľvek ustanovenie týchto Podmienok je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, potom neplatnosť, neúčinnosť alebo nevykonateľnosť takeého ustanovenia nemá a nebude mať vplyv na platnosť, účinnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení, ak zákon neustanovuje inak.
- 10.4 Alza si vyhradzuje právo na zmenu Podmienok, a ich zmena je účinná odo dňa zverejnenia na Alze, ak nie je v Podmienkach ustanovené inak.
- 10.5 Člen berie na vedomie a súhlasí s tým, že nepodstatná zmena týchto Podmienok nemusí byť Členom oznámená formou e-mailu, stačí jej zverejnenie na stránkach Alzy.
- 10.6 O podstatných zmenách Podmienok, ktoré sú v neprospech člena (napr. zmena výšky poplatku na ďalšie obdobie), Alza informuje člena vhodným spôsobom najneskôr 15 dní pred takouto plánovanou zmenou. Ak sa Člen v lehote 10 dní od upozornenia podľa predchádzajúcej vety nevyjadrí, že so zmenou nesúhlasí, má sa za to, že so zmeneným znením Podmienok vyslovil súhlas. V prípade nesúhlasu člena so zmeneným znením Podmienok dôjde k zrušeniu členstva k poslednému dňu štandardnej doby a nebude automaticky predĺžené, po túto dobu pre Člena platia existujúce Podmienky.
- 10.7 Člen je povinný ohlásiť Alze do 14 dní zmenu dôležitých údajov o svojej osobe, najmä zmenu mena, bydliska, začatie konkurzného konania, a to prostredníctvom úpravy týchto údajov na webovom portáli Alzy, v sekcii Moja Alza, prípadne

prostredníctvom kontaktného formulára na webovom portáli Alzy. Člen zodpovedá za to, že Alza má vždy k dispozícii jeho presnú adresu na doručovanie pošty, e-mail a telefón. Člen je ďalej povinný udržiavať aktuálne platobné informácie o svojej platobnej karte na webovom portáli Alzy.

- 10.8 Na spory vzniknuté zo Zmluvy a členstva je príslušný súd v mieste sídla Alzy.
- 10.9 Alza je oprávnená kedykoľvek uskutočniť zápočet akýchkoľvek peňažných záväzkov a pohľadávok, ktoré jej vznikli za Členom, a to aj vtedy, ak vyplývajú z rôznych právnych vzťahov.
- 10.10 Člen nemôže postúpiť či previesť svoje členstvo, alebo akékoľvek práva či záväzky z nej vyplývajúce, na tretiu osobu, a to ani bezodplatne.
- 10.11 Alza je oprávnená postúpiť akúkoľvek pohľadávku voči Členovi vyplývajúcu z tejto Zmluvy a/alebo členstva tretej osobe.
- 10.12 Člen je uzrozumený a súhlasí s tým, že Alza je oprávnená počas trvania Zmluvy postúpiť svoje práva a povinnosti zo Zmluvy a členstva (t.j. práva a povinnosti Alzy) na iný subjekt.
- 10.13 Člen týmto vyhlasuje, že predlžuje premlčaciu dobu všetkých práv (vrátane prípadných práv na náhradu škody či zmluvnú pokutu) vzniknutých Alze zo zmluvy a členstva, ako aj z predtým uzavretých záväzkových vzťahov medzi Členom a Alzou, na obdobie 4 rokov od okamihu, keď príslušná premlčacia doba začne, resp. začala, prvýkrát plynúť.

Tieto podmienky Programu sú platné a účinné od 19.1.2021.