

## Podmínky programu Alza NEO

Tyto podmínky upravují vztahy mezi smluvními stranami, kdy na jedné straně je obchodní společnost Alza.cz a.s., IČO 27082440, DIČ CZ27082440, se sídlem Jankovcova 1522/53, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B, vložka 8573 jako poskytovatel členství v programu Alza NEO (dále jen „**Alza**“) a na straně druhé zákazník, který si pořídí členství v programu **Alza NEO** (dále jen „**Program**“), jako objednatel (dále jen „**Člen**“). Tyto podmínky upravují fungování a poskytování Programu (dále jen „**Podmínky**“).

Pokud není některá otázka řešena Podmínkami, pak se užití [Všeobecné obchodní podmínky](#).

**Členem** programu se může stát **Spotřebitel** i **Podnikatel** tak, jak jsou definováni ve Všeobecných obchodních podmínkách Alzy.

Na Podnikatele se vztahují tyto podmínky v plném rozsahu, stejně jako na Spotřebitele, až na body, u kterých je speciální ustanovení týkající se osob Podnikatelů.

**Prodejcem** je ten, kdo nabízí jménem Alza zákazníkovi uzavření Smlouvy na členství v Programu.

**Přístrojem** se myslí elektronické zařízení, nabízené v rámci programu. Aktuální seznam Přístrojů, jež je možné v rámci členství v Programu získat je vždy dostupný na stránkách <https://www.alza.cz> nebo <https://www.alza.cz/neo>. Přístroj je Členovi vždy předáván včetně veškerého příslušenství. Tam, kde se v těchto podmínkách užívá jednotné číslo pro Přístroj, jsou tím zároveň myšleny všechny Přístroje, jež má Člen v rámci členství v Programu k dispozici.

**Smlouvou** se rozumí smlouva, kterou se Alza zavazuje poskytnout Členovi v rámci jeho členství v Programu k užívání Přístroj specifikovaný v příslušné žádosti Člena a to konkrétně Přístroj určený v předávacím protokole a zároveň předat takový Přístroj Členovi do užívání, a kterou se Člen zavazuje řádně měsíčně hradit členské poplatky v souladu se Smlouvou.

Smlouva je tvořena těmito Podmínkami, žádostí o členství a předávacími protokoly, které dokumentují předání konkrétně specifikovaného Přístroje Členovi, resp. jeho vrácení Alze. Na tuto Smlouvu je vázáno členství Člena v Programu.

Alza upozorňuje, že veškerá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy se vztahují i na osoby, kterým Člen přenechá Přístroj do užívání, za splnění práv a povinností z této Smlouvy však vždy odpovídá výhradně Člen. Plnění povinností se nemůže Člen zprostit odkazem na skutečnost, že daný Přístroj neužíval.

### 1. Získání členství v Programu

**1.1.** Získat členství v Programu lze na základě žádosti vyplněné na stránkách Alzy, nebo realizované s Prodejcem Alzy osobně či na dálku, akceptací této žádosti ze strany Alzy a uhrazením poplatku za členství za první měsíc. Získat členství může každý registrovaný zákazník Alzy, fyzická osoba, spotřebitel a Podnikatel.

**1.2.** Pokud jsou Členovi přiděleny Alzou určité identifikační údaje, je povinen tyto uchovávat v tajnosti a nesdělovat je dalším osobám, pokud to nebude nutné k plnění této Smlouvy. Pokud se Člen domnívá, že došlo ke zneužití těchto jeho identifikačních údajů, je povinen kontaktovat Alzu a tyto změnit.

**1.3.** Na Členství v Programu nemá nikdo nárok, je zcela na uvážení Alzy, zda nabídku v podobě žádosti o členství konkrétního zákazníka akceptuje, či nikoliv. Alza bude žádosti konkrétních zájemců o členství vyhodnocovat individuálně, na základě pevně stanovených

kritérií. Po tomto vyhodnocení Alza kontaktuje konkrétní osoby, se kterými má zájem Smlouvu uzavřít, a dohodne se s nimi na konkrétních podmínkách, předání a převzetí Přístroje. V případě, kdy by došlo ke změně ceníku členství v období od zaslání žádosti do její akceptace Alzou, má žadatel o členství vždy nárok na cenu členství pro něj výhodnější.

1.4. Při získání členství v Programu je Člen povinen aktualizovat své údaje na svém zákaznickém účtu v sekci Moje Alza a udržovat je aktualizované, pravdivé a úplné.

1.5. Každý Člen může získat v rámci jednoho členství vždy maximálně jeden Přístroj z jedné produktové kategorie v jeden okamžik, tedy například jen jeden telefon a jeden notebook. Toto nemá vliv na tzv. navazující členství, tedy případy, kdy Člen požádá o nový Přístroj.

Pokud je Člen Podnikatel, pak se výše uvedené omezení počtu Přístrojů na něj nevztahuje a jeho žádost o členství v Programu a počet Přístrojů v jednotlivých produktových kategoriích bude posuzována individuálně v závislosti na ověření bonity Podnikatele.

## 2. Úhrada poplatku za členství

2.1. Člen je povinen pravidelně hradit měsíční členský poplatek za každý jednotlivý Přístroj. Měsíční úhrada členství je splatná jedenkrát měsíčně na základě předem zasláné faktury. Výše členského poplatku je stanovena v ceníku anebo v nabídce na uzavření členství od Prodejce. Člen tímto souhlasí se zasíláním daňových dokladů výhradně elektronickou cestou, a to na e-mail uvedený v registraci Člena na Alze.

2.2. Členský poplatek je možné uhradit jakýmkoliv způsobem, který Alza umožňuje svým zákazníkům, volba způsobu úhrady je zcela na Členovi. Členovi bude na e-mail, či jiným způsobem, zasíláno pravidelně upozornění, že se blíží datum splatnosti jeho členského poplatku, včetně příslušné faktury. Faktura také bude vždy uložena v profilu Člena na stránkách Alzy, v sekci „Moje Alza“. Člen souhlasí v souladu s PSD2 s tím, že Alza má právo strhnout Členovi úhradu za členství z karty, z níž byla hrazena první platba za členství, neuhradí-li do té doby členský poplatek jinou platební metodou. Člen je i přes výše uvedené povinen zajistit uhrazení členského poplatku.

2.3. Pokud nebude platba provedena ani na základě opakovaných výzev ze strany Alzy, má Alza právo zrušit Členovi členství, a tím i Smlouvu a všechny další případné smlouvy na užívání Přístroje, jež v danou chvíli existují mezi Alzou a Členem, a to s okamžitou platností. Užíval-li Člen výhody Programu bezplatně, bere tímto na vědomí, že Alza má právo na uhrazení alikvótní části poplatku za toto období.

2.4. Aktuální poplatek za členství v Programu je vždy uveden na stránkách Alza anebo v nabídce na uzavření členství od Prodejce. Alza garantuje neměnnou výši poplatku pro konkrétního Člena a pro konkrétní Přístroj po celou dobu trvání Smlouvy. Poplatek za členství v Programu pro každou novou žádost o přístroj je stanoven dle aktuálního ceníku uvedeného na stránkách Alzy. Alza informuje o změně výše poplatku všechny zákazníky prostřednictvím svých internetových stránek, s čímž Člen souhlasí.

2.5. Alza pouze upozorňuje, že náklady spojené s užíváním Přístroje, například telekomunikační náklady na tarif od operátora, si hradí každý Člen sám.

2.6. Člen je povinen platit sjednaný měsíční poplatek i v době, kdy Přístroj z jakýchkoliv důvodů nemůže užívat, a to i tehdy, pokud došlo k jeho ztrátě nebo poškození. Člen je tedy povinen hradit měsíční poplatek za členství vždy až do ukončení Smlouvy a zániku členství.

### 3. Převzetí Přístroje

3.1. V rámci žádosti o členství v Programu je Člen povinen mj. specifikovat konkrétní typ Přístroje, barvu, a pokud je Člen Podnikatelem, tak i počet kusů, které požaduje. Takto objednaný Přístroj bude předán ze strany Alzy pouze osobně Členovi, a to na zvolené pobočce Alzy. Při převzetí je Člen povinen se prokázat vlastním platným občanským průkazem.

Pokud je Člen Podnikatelem, tak je oprávněn převzít Přístroj člen statutárního orgánu Podnikatele (jednatel společnosti s ručením omezeným, člen představenstva akciové společnosti či družstva, ředitel státního podniku), v případě podnikající fyzické osoby (OSVČ) pouze tato osoba. Dále je Přístroj oprávněna převzít osoba s úředně ověřenou plnou mocí od statutárního orgánu Podnikatele, která k datu převzetí Přístroje není starší víc než 3 měsíce, a jejíž kopie byla na žádost Alzy poslána na e-mailovou adresu Alzy. Přebírající osoba se vždy musí prokázat platným občanským průkazem.

3.2. Člen může po dohodě s Alzou před převzetím Přístroje svou žádost ještě změnit co se týče typu, barvy, nebo v případě Podnikatele počtu Přístrojů.

3.3. Předání a převzetí Přístroje potvrdí smluvní strany podpisem předávacího protokolu, který se stane nedílnou součástí Smlouvy.

3.4. Člen má právo odstoupit od Smlouvy nejpozději před převzetím Přístroje, nebo na základě jiných ustanovení těchto podmínek.

3.5. Alza má právo odstoupit od Smlouvy kdykoliv, pokud se majetkové poměry Člena výrazně zhorší.

### 4. Pravidla užívání Přístroje

4.1. Alza je po celou dobu členství Člena v Programu výlučným vlastníkem Přístroje. Předáním Přístroje uděluje Alza Členovi právo užívat Přístroj v souladu s právními předpisy České republiky, po dobu a za podmínek stanovených Smlouvou a těmito Podmínkami. Člen je tedy povinen tomuto přizpůsobit i vedení účetnictví týkající se Přístroje.

4.2. Člen nesmí Přístroj zcizit či s Přístrojem jinak disponovat v rozporu se Smlouvou (např. prodat, zastavit, darovat, pronajmout, půjčit třetí osobě). Člen je oprávněn užívat Přístroj výhradně pro svou potřebu, není oprávněn Přístroj přenechat do užívání jakémukoliv jinému třetímu subjektu. Veškerá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy se vztahují i na osoby, kterým Člen přenechá Přístroj do užívání, za splnění práv a povinností z této Smlouvy však vždy odpovídá výhradně Člen.

4.3. Člen se musí zdržet jakéhokoliv jednání, které by mohlo vést ke vzniku práv třetích osob k Přístroji. Člen je povinen Alze okamžitě ohlásit uplatnění nároků třetích osob na Přístroj (např. v rámci exekuce vedené proti Členovi), odcizení Přístroje, poškození a ztrátu Přístroje, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne, kdy k uplatnění nároku třetí osoby, poškození, ztrátě nebo odcizení Přístroje došlo, či se o něm mohl dozvědět. Člen nese náklady na obranu (ochranu) proti prosazování nároků třetích osob (např. na vylučovací žalobu v rámci exekučního řízení), ledaže byly zaviněny Alzou.

4.4. Dodatečné změny, opravy a/nebo jiná zhodnocení Přístroje smí Člen provést pouze prostřednictvím Alzy, která požadovanou činnost zajistí u autorizovaného servisu, nebo sám prostřednictvím autorizovaného servisu po domluvě s Alzou.

4.5. Zhodnocení, které lze považovat za součást Přístroje (nelze je oddělit, aniž by se Přístroj znehodnotil), je majetkem Alzy a Člen nemá při vrácení Přístroje nárok na jeho úhradu (např. vyměněný rozbitý displej, vyměněná baterie). Pokud by toto zhodnocení snížilo cenu Přístroje, Člen je povinen uhradit Alze vzniklou škodu.

4.6. Pokud je Přístrojem mobilní telefon, je Člen po celou dobu trvání Smlouvy povinen používat kryt Přístroje. Člen při převzetí mobilního telefonu obdrží od Alzy jeden kryt ke každému převzatému mobilnímu telefonu.

4.7. Je-li na Přístroji aktivována jakákoliv služba, která ho zabezpečuje proti odcizení, zařízení šifruje či omezuje jeho původní funkčnost, je Člen povinen tuto službu deaktivovat a odhlásit se z ní před jeho vrácením, uplatněním reklamace nebo uplatněním rozšířené záruky. Jedná se například o služby Apple Find my iPhone, Samsung Najít moje zařízení, Google Find My Phone (Google účet), Intel Antitheft a další. Toto ustanovení se nevztahuje na služby, které v zařízení aktivovala Alza či jí zmocněná osoba.

4.8. Člen je povinen s náležitou péčí na vlastní náklady udržovat Přístroj neustále ve stavu způsobilém k užívání v souladu s příslušnými zákony a normami a pokyny stanovenými výrobcem a účelem, ke kterému je Přístroj určen. Přístroj nesmí být použit jiným než běžným způsobem. Člen plně odpovídá za škodu způsobenou použitím Přístroje způsobem jiným než běžným. Člen zároveň musí užívat Přístroj v souladu s pokyny výrobce Přístroje, se kterými musí souhlasit před užíváním Přístroje.

4.9. Člen není oprávněn k jakýmkoliv technickým zásahům na/do Přístroje.

4.10. Člen je povinen zajišťovat běžnou údržbu Přístroje, a to včetně pravidelné aktualizace softwaru Přístroje.

4.11. V případě, že se na Přístroji objeví vada, pro kterou by bylo možné jej reklamovat, má Člen nárok na okamžitou výměnu takového Přístroje za Přístroj odpovídající verze a opotřebením. Člen má nárok na Přístroj odpovídajícího opotřebením reklamovaného Přístroje, tj. i použitý Přístroj. Člen bere na vědomí, že na konkrétní pobočce Alzy, kterou pro reklamaci zvolil, nemusí být dostupná přesně stejná barva nebo typ Přístroje a bude muset vyčkat, až tento bude dovezen ze skladu na konkrétní pobočku Alzy, o čemž bude informován formou e-mailu či SMS.

Člen je povinen reklamaci nahlásit předem formou kontaktního formuláře na stránkách <https://www.alza.cz/neo>. Práva a povinnosti Člena a Alzy se v tomto případě řídí přiměřeně podmínkami služby Alzy - Okamžitá výměna. Výměna Přístroje v rámci reklamačního řízení, resp. služby Okamžitá výměna, nemá vliv na trvání Smlouvy, pokud Člen neporušuje své povinnosti stanovené Smlouvou, tedy tato i nadále pokračuje, není-li v těchto Podmínkách uvedeno jinak.

4.12. Převzetí a předání Přístroje vždy probíhá na zvolené pobočce Alzy.

## 5. Rozšířená záruka pro případ krádeže a nahodilého rozbití

5.1. Na každý Přístroj je v rámci Programu poskytována Alzou rozšířená záruka, která pokrývá krádež a nahodilé rozbití Přístroje v dále stanovených případech.

5.2. Alza výslovně Člena upozorňuje, že v rámci členství může Člen uplatnit pouze jednu událost (krádež, nebo rozbití Přístroje) na jeden Přístroj v rámci Smlouvy.

5.3. Člen je povinen všechny události hlásit neprodleně Alze přes kontaktní formulář na <https://www.alza.cz/neo>. Člen je povinen poskytnout Alze maximální součinnost při vyřizování události a zjišťování okolností události. Při každém nahlášení rozbití Přístroje je Člen povinen předložit poškozený Přístroj, v případě jeho krádeže protokol Policie ČR o oznámení odcizení Přístroje, v němž musí být výslovně uvedeno, že vlastníkem odcizeného Přístroje je Alza a Člen je pouze oprávněným uživatelem. Člen je v tomto případě povinen také dodat doklad o blokaci IMEI. Za Člena, který je Podnikatelem, je oprávněn uplatnit tuto službu u Alzy výhradně statutární orgán, případně osoba dle čl. 3.1 těchto Podmínek.

5.4. V rámci oznámení krádeže/rozbití je Člen povinen uvést okolnosti, za jakých ke krádeži/rozbití došlo, včetně příčiny vzniku. V případě poškození Přístroje také charakter poškození a rozsah omezení jeho funkčnosti.

5.5. Alza výslovně upozorňuje, že neodpovídá za případnou ztrátu dat uložených v Přístroji, včetně telefonních čísel, kontaktních údajů, softwarů, operačního systému, uložených souborů, aplikací apod. Alza důrazně doporučuje data průběžně zálohovat.

5.6. Člen, si nese náklady spojené s žádostí o poskytnutí služby rozšířené záruky, stejně jako veškeré následné náklady s ní spojené sám. Pokud poškození Přístroje nebude spadat do rozsahu plnění v rámci této rozšířené záruky, je Člen povinen zajistit opravu Přístroje v souladu s těmito Podmínkami dle čl. 4.4.

5.7. Alza poskytuje **rozšířenou záruku pro případ nahodilého poškození Přístroje**, kterým se rozumí nešťastná náhoda, tedy situace, kterou nešlo předvídat nebo jí nešlo předcházet. Pokud se na konkrétní případ poškození či krádež Přístroje vztahuje rozšířená záruka a tuto záruku Alza důvodně nezamítne, pak je Člen povinen zajistit předání veškerých nezbytných informací a poškozeného přístroje (není-li důvodem uplatnění záruky krádež) Alze a ta do 3 dní předá Členovi jiný Přístroj odpovídající verze a opotřebení (v případě nezamítnutí uznání plnění z rozšířené záruky na nahodilé rozbití).

5.8. Alza poskytuje rozšířenou **záruku pro případ odcizení Přístroje**. Odcizením přístroje pro účely těchto podmínek se rozumí případ krádeže Přístroje, který měl Člen přímo u sebe (včetně krádeže prosté, tj. bez překonání překážek) a při loupeži či vloupání nebo vykradení bytu/objektu určeného ke stálému bydlení, chaty, chalupy nebo kanceláře.

Pokud se na konkrétní odcizení Přístroje vztahuje rozšířená záruka pro případ odcizení přístroje, tak jakmile Alza od Člena, obdrží veškeré nezbytné informace a dokumenty (čestné prohlášení o odcizení a protokol Policie ČR o přijetí oznámení), předá do 3 pracovních dní Členovi jiný Přístroj odpovídající verze a opotřebení.

5.9. Člen při převzetí náhradního Přístroje potvrdí svým podpisem nového předávacího protokolu, že si náhradní Přístroj prohlédl a potvrzuje, že náhradní Přístroj nemá zjevné vady a není poškozený.

5.10. Alza má v případě poskytnutí náhradního Přístroje v rámci této rozšířené záruky právo na manipulační poplatek ve výši 10 % z hodnoty Přístroje včetně DPH uvedené na původním předávacím protokolu, s čímž Člen výslovně souhlasí. Manipulační poplatek bude Členovi ze strany Alzy účtován v okamžiku předání náhradního Přístroje, splatnost tohoto poplatku je právě při převzetí náhradního Přístroje.

5.11. Rozšířená záruka se nevztahuje na následující případy nahodilého poškození:

- 5.11.1. způsobené úmyslně anebo nedbalostí/neopatrností Člena;
- 5.11.2. způsobené nesprávnou instalací, opravou anebo údržbou;
- 5.11.3. ke kterému došlo užíváním Přístroje v rozporu s návodem od výrobce anebo účelem pro který je Přístroj určen, včetně použití výrobcem neschválených doplňků, jakož i v rozporu s těmito Podmínkami;
- 5.11.4. způsobené příslušenstvím Přístroje, např. nabíječka baterií, sluchátka, kabely, montážní prvky, handsfree sady apod.;
- 5.11.5. způsobené chybami v software přístroje (případné chyby v software jdou na vrub výrobce Přístroje), nebo chybným postupem instalace software;
- 5.11.6. způsobené běžnou údržbou, čištěním, nastavením, prohlídkou a/nebo úpravou Přístroje včetně nákladů na opravy Přístroje, k jehož poškození došlo některou z těchto činností;

- 5.11.7. spotřebního materiálu jako jsou baterie, akumulátory, těsnění, kabely apod.;
  - 5.11.8. způsobené opravou mimo autorizovaný servis a/nebo bez souhlasu Alzy anebo v souvislosti s přepravou Přístroje z místa jeho poškození do servisního místa, včetně rizika spojeného přímo i nepřímo s přepravou poškozeného Přístroje;
  - 5.11.9. spojené se ztrátou či zapomenutím Přístroje;
  - 5.11.10. k němuž došlo v souvislosti s občanskými nepokoji, válečnými událostmi anebo působením radiace;
  - 5.11.11. v souvislosti s výrobní vadou Přístroje (případná výrobní vada, kterou lze reklamovat);
  - 5.11.12. které vznikly v souvislosti se škodou způsobenou samotným Přístrojem (tzv. následná škoda);
  - 5.11.13. které vzniklo běžným opotřebením, zanedbáním údržby anebo postupným působením koroze, vlhkosti, tepla nebo chladu na Přístroj;
  - 5.11.14. v důsledku kolísání a/nebo přerušení dodávky elektrické energie z jakéhokoliv důvodu;
  - 5.11.15. k němuž došlo při manipulaci s ohněm, úderem blesku, zemětřesením, vichřicí, explozí nebo záplavou/povodní;
  - 5.11.16. poškození věci, které nemá vliv na funkčnost a použitelnost zboží (například poškrábání, obarvení apod.);
  - 5.11.17. zaviněné třetí osobou, anebo způsobené dítětem do 3 let věku, nebo domácím zvířetem.
- 5.12. Rozšířená záruka se nevztahuje na následující případy odcizení Přístroje:
- 5.12.1. v důsledku úmyslného nebo nedbalostního/neopatrného jednání Člena (např. ponechání Přístroje na nechráněném, volně přístupném místě jako např. v nákupním košíku, na stole v restauraci, odcizení Přístroje v souvislosti se sníženým vnímáním Člena v důsledku spánku, požití alkoholu či jiné omamné látky apod.);
  - 5.12.2. krádež Přístroje, pokud jej nemá Člen v době krádeže při sobě nebo na sobě, krádež Přístroje z automobilu (bez ohledu na to, zda byl uzamčen či nikoli);
  - 5.12.3. ztráta, zapomenutí, dobrovolné vydání Přístroje;
  - 5.12.4. kdy došlo k odcizení v souvislosti se sníženým vnímáním Člena v důsledku spánku. Požití alkoholu či jiné omamné látky apod.;
  - 5.12.5. v důsledku radiace, atomového výbuchu, manipulace s ohněm, výbušninami, hořlavinami a toxickými látkami, zemětřesení, záplav, nukleárního záření;
  - 5.12.6. v souvislosti s občanskou válkou nebo válečnou událostí, aktivní účastí na nepokojích, trestných činech, teroristických akcích a sabotážích;
  - 5.12.7. v důsledku podvodného jednání Člena a/nebo jeho osob blízkých;
  - 5.12.8. jež je důsledkem nebo vzniklo v souvislosti s protiprávním jednáním Člena.
- 5.13. V případě, že Alza neposkytne Členovi nový, nebo adekvátně opotřebený Přístroj, protože Člen porušil tyto Podmínky a/nebo se rozšířená záruka na vzniklou situaci nevztahuje, je Alza oprávněna požadovat po Členovi úhradu hodnoty Přístroje uvedené na

předávacím protokolu. Pokud se jedná o odcizení Přístroje nebo o jeho zničení, které nelze opravit, dochází v takovém případě zároveň k automatickému zániku Smlouvy.

**5.14.** Krádež nebo rozbití nemá vliv na dobu trvání členství a na povinnost Člena hradit pravidelné měsíční členské poplatky. V případě, kdy Člen bude v prodlení s úhradou pravidelného členského poplatku a/nebo neuhradí poplatek dle odst. 5.10 Podmínek, neposkytne Alza Členovi nový, nebo adekvátně opotřeбенý Přístroj.

**5.15.** Výměna či oprava Přístroje v rámci této rozšířené záruky nemá vliv na trvání Smlouvy, pokud Člen neporušuje své povinnosti stanovené Smlouvou, tedy tato i nadále pokračuje, není-li v těchto Podmínkách uvedeno jinak.

**5.16.** Převzetí a předání Přístroje vždy probíhá na zvolené pobočce Alzy.

**5.17.** Výměnou přístroje nedochází k uznání rozšířené záruky nebo reklamace.

## 6. Trvání členství a jeho předčasné ukončení

**6.1.** Doba trvání Smlouvy, tzn. doba užívání konkrétního Přístroje, je stanovena na dobu určitou v délce stanovené v nabídce dle typu Přístroje, kdy:

**a) u mobilních telefonů** je délka užívání **nejdéle 2 roky,**

**b) u tabletů, notebooků všech značek, stolních počítačů a počítačových sestav a příslušenství a komponentů k těmto typům Přístrojů** je délka užívání **nejdéle 3 roky.**

Uvedené doby trvání Smlouvy mohou být ujednány v nabídce mezi Alzou a Členem odlišně, poté platí dohoda učiněná formou nabídky ze strany Alza při jejím přijetí Členem.

Platnost každé Smlouvy nastává úhradou prvního členského poplatku ze strany Člena v souladu s těmito Podmínkami a její účinnost nastává převzetím Přístroje Členem. Převzetí Přístroje Členem nastává podpisem předávacího protokolu. Účinností Smlouvy počíná rovněž běžet doba trvání Smlouvy. Pokud má Člen v rámci členství více Přístrojů s rozdílnou dobou užívání, či rozdílnou dobou počátku účinnosti Smlouvy (převzetí), běží pro každý Přístroj doba užívání samostatně a zvlášť, neboť na každý Přístroj je Smlouva uzavřena samostatně.

Smlouva vždy zaniká vrácením Přístroje Alze, mimo případů reklamace a/nebo rozšířené záruky, nejpozději však zaniká Smlouva uplynutím doby trvání smluvního vztahu dle typu přístroje dle bodů a) a b) výše. Pokud Členovi vznikla Smlouva na více Přístrojů, může během jejího trvání vracet Přístroje postupně, tedy není povinen vrátit všechny Přístroje ve stejný čas, při zachování minimální a maximální doby trvání Smlouvy u každého Přístroje.

**6.2.** Minimální doba trvání Smlouvy pro všechny Členy je vždy o 18 kalendářních měsíců kratší, než doba trvání Smlouvy stanovená v odst. 6.1., tj. u Přístrojů dle odst. 6.1. bodu a) 6 měsíců a dle odst. 6.1. bodu b) 18 měsíců.

Po uplynutí minimální doby trvání Smlouvy je Člen oprávněn tuto kdykoliv vypovědět bez uvedení důvodu. Smlouva v takovém případě zaniká posledním dnem měsíce členství, v němž Člen Smlouvu vypověděl a za nějž zároveň Člen uhradil členský poplatek, do tohoto dne je také Člen povinen vrátit Alze Přístroj na zvolené pobočce. Člen je povinen toto ukončení nahlásit Alze prostřednictvím formuláře na <https://www.alza.cz/neo>.

**6.3.** Každý Člen má nárok na výměnu stávajícího Přístroje v rámci Programu za nový model a to nejdříve 12 měsíců před uplynutím doby platnosti Smlouvy dle odst. 6.1., tj.

**u Přístrojů dle odst. 6.1. bodu a) po 12 měsících platnosti Smlouvy a dle odst. 6.1. bodu b) po 24 měsících platnosti Smlouvy.**

Člen má nárok na výběr libovolného nového Přístroje za podmínek platných v době podání nové žádosti. Žádost o výměnu musí být podána formou kontaktního formuláře na stránkách <https://www.alza.cz/neo>. Tato žádost o nový Přístroj Člena v tomto a/nebo obdobném Programu může být také posouzena jako výpověď stávající Smlouvy, pokud Člen dosáhl maximálního počtu Přístrojů, tak jak je definovaný v čl. 1.5, a splnění minimální délky trvání Smlouvy.

Pro smlouvy uzavřené v období 9.3.2020 až 31.3.2021 se u Přístrojů uvedených v **odst. 6.1. bodu b)** umožňuje předčasné ukončení smlouvy a to:

- a. Po 4 měsících od počátku smlouvy a to se sjednaným odstupným ve výši rovnající se 2 měsíčním poplatkům za členství splatnou v okamžiku podání žádosti o Předčasné ukončení smlouvy dle tohoto Odstavce 6.3.
- b. Po 8 měsících od počátku smlouvy a to se sjednaným odstupným ve výši rovnající se 1 měsíčnímu poplatku za členství splatnou v okamžiku podání žádosti o Předčasné ukončení smlouvy dle tohoto Odstavce 6.3.

**6.4.** Členství však nemůže být ukončeno v průběhu vyřizování události v rámci rozšířené záruky pro případ krádeže a nahodilého rozbití. Člen v takovém případě tedy může požádat o ukončení Smlouvy nejdříve poté, co mu Alza sdělí způsob vyřízení této rozšířené záruky.

**6.5.** Smlouva může být dále předčasně ukončena v důsledku odstoupení nebo výpovědi ze strany Alzy, prokázaného odcizení Přístroje a/nebo prokázaného úplného zničení Přístroje, na které se nevztahuje rozšířená záruka, nebo v důsledku úmrtí či zániku Člena bez právního nástupce.

**6.6.** Alza je oprávněna od Smlouvy odstoupit a ukončit Členovi jeho členství, pokud Člen závažným způsobem nebo opakovaně porušil či porušuje podmínky členství stanovené zejména těmito Podmínkami. Za závažné porušení podmínek členství se považuje například prodlení Člena s pravidelnými úhradami členského poplatku podle čl. 2 těchto Podmínek.

**6.7.** Alza je dále oprávněna Smlouvu okamžitě ukončit výpovědí bez výpovědní doby rovněž v případě Člena, který je v úpadku nebo jemuž úpadek hrozí, dále v případě Člena, na jehož majetek je vyhlášena veřejná dražba nebo jehož majetek je postižen exekucí, nebo v případě, že Člen závažným způsobem porušuje své povinnosti z jakéhokoli jiného závazkového vztahu mezi ním a Alzou. Smlouva a s ní i členství je předčasně ukončeno dnem doručení odstoupení od Smlouvy a/nebo výpovědi Členovi.

**6.9.** Smrtí Člena jsou Smlouva a členství v Programu ukončeny.

**6.10.** Člen je při ukončení Smlouvy a členství povinen vrátit Přístroj s veškerým hlavním příslušenstvím a součástmi (zejm. baterie, nabíjecí adaptér apod.) a manuálem a zároveň dohradit veškeré případně dlužné členské poplatky, či jiné závazky vzniklé na základě členství.

## **7. Vrácení Přístroje**

**7.1.** Člen je povinen převzatý Přístroj vrátit nejpozději v den skončení Smlouvy dle odst. 6.1., pokud v těchto Podmínkách není uvedeno jinak, a to na zvolené pobočce Alzy.

**7.2.** Člen je povinen vrátit Přístroj ve stejném stavu, v jakém mu byl předán, s přihlédnutím pouze k běžnému opotřebení.

**7.3.** O vrácení Přístroje bude smluvními stranami sepsán předávací protokol, ve kterém bude mimo jiné popsán i stav vráceného Přístroje.



7.4. V případě, že Člen z jakéhokoli důvodu Alze Přístroj nevrátí, je Alza oprávněna požadovat po Členovi úhradu hodnoty Přístroje uvedené na předávacím protokolu. Došlo-li v průběhu trvání členství k výměně Přístroje (ať už v rámci reklamace, anebo jiným Alzou schváleným způsobem), považuje se pro účely vrácení nový Přístroj za Přístroj původní, poskytnutý Členovi k užívání na základě Smlouvy.

7.5. Pokud bude Člen v prodlení s vrácením Přístroje, může k jeho vrácení zpět Alze dojít i v jiných prostorách než na pobočce Alzy, a to pouze na základě výzvy/oznámení Alzy a/nebo jí zmocněné osoby. Člen je povinen tuto bezodkladně splnit.

## 8. Poplatky

8.1. V případě, že Alza a/nebo jí zmocněná osoba zašle Členovi jakoukoliv výzvu k úhradě členského poplatku po splatnosti, či dle odst. 8.3., je tato zpoplatněna částkou ve výši 500,- Kč vč. DPH za každou fakturu, s jehož úhradou členského poplatku je Člen v prodlení. Alza je oprávněna tuto úhradu po Členovi požadovat. Poplatek za výzvu je Člen povinen uhradit ve lhůtě 14 kalendářních dnů od doručení výzvy k jeho úhradě, a to bezhotovostní úhradou na účet uvedený ve výzvě. Všechna připomenutí a výzvy k úhradě, zaslané před splatností nebo v den splatnosti faktury jsou zdarma.

8.2. Smluvní strany sjednávají, že v případě poškození Přístroje, které neodpovídá běžnému opotřebení, ale zároveň je možné Přístroj bez omezení i nadále používat, je Alza oprávněna požadovat po Členovi úhradu smluvní pokuty ve výši podílu hodnoty Přístroje uvedené na předávacím protokolu při jeho převzetí Členem, a to následovně:

- 8.2.1. při běžném poškození Přístroje (zejména pak vlasové škrábance) nehradí Člen smluvní pokutu;
- 8.2.2. při lehkém poškození na přední části, ze zadní a boční části Přístroje (zejména pak škrábance, oděrky, vrypy, otlaky) hradí Člen smluvní pokutu ve výši 10 % z hodnoty Přístroje uvedené na předávacím protokolu;
- 8.2.4. při výrazném poškození, kde cena opravy je vyšší než 50 % hodnoty Přístroje uvedené na předávacím protokolu (zejména pak ulomené části, prasklý displej, stopy po oxidaci, poškozené konektory) hradí Člen smluvní pokutu ve výši 50 % z hodnoty Přístroje uvedené na předávacím protokolu.

8.3. Pokud ale dojde k poškození Přístroje, pro které jej nebude možné užívat, či jeho úplnému zničení nebo ztrátě, na které se nevztahuje rozšířená záruka pro případ krádeže a nahodilého rozbití, nebo v případě nedodržení povinnosti Člena stanovené v odst. 4.7 Podmínek, je Alza oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100 % hodnoty Přístroje uvedené na předávacím protokolu při jeho převzetí Členem, sníženou o 2% za každý započatý měsíc používání Přístroje Členem, s čímž Člen naprosto souhlasí.

8.4. Smluvní pokutu při poškození Přístroje dle tohoto článku je Člen povinen uhradit do 7 kalendářních dnů po obdržení písemného požadavku nebo na kontaktní e-mail k její úhradě ze strany Alzy, a to bezhotovostní úhradou na účet Alzy specifikovaný ve výzvě. Pokud je úhrada požadována při předávání přístroje na zvolené pobočce, pak je nutná úhrada smluvních pokut na místě.

8.5. V případě, že bude Člen v prodlení s vrácením Přístroje Alze, (z jakéhokoli důvodu, např. z důvodu, kdy Alza Smlouvu předčasně ukončí a Člen Přístroj nevrátí včas) může Alza požadovat a má nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1 % denně za každý byt započatý den prodlení z hodnoty Přístroje uvedené na předávacím protokolu při jeho převzetí Členem. Smluvní pokutu je Člen povinen uhradit do 7 kalendářních dnů po obdržení písemného požadavku k její úhradě ze strany Alzy, a to bezhotovostní úhradou na účet Alzy specifikovaný ve výzvě.

8.6. V případě, že Člen bude mít prostřednictvím Alzy povoleno tzv. zapamatování platební karty pro příští úhrady, tedy příslušná bankovní instituce bude mít údaje o platební kartě Člena, souhlasí Člen s tím, že má Alza právo strhnout Členovi úhradu za smluvní pokutu, k jejíž úhradě Člena nejdříve vyzvala, neuhradí-li do doby uvedené ve výzvě smluvní pokutu jinou platební metodou.

8.7. Úhrada smluvní pokuty nemá vliv na právo Alzy požadovat náhradu škody v rozsahu dle odst. 8.3.

## 9. Zpracování osobních údajů

9.1. Alza prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění Smlouvy se Členem (zájemcem o členství) a k prověření bonity, důvěryhodnosti a platební morálky zájemce o členství. Osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně Členem (zájemcem o členství) Alze za účelem žádosti o členství jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů, v platném a účinném znění a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v platném a účinném znění.

9.2. Alza postupuje tak, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů.

9.3. Bližší podmínky o zpracování osobních údajů jsou uvedeny na [www.alza.cz/privacy-policy](http://www.alza.cz/privacy-policy)

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Tyto Podmínky a vztahy z nich vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

10.2. Pokud má Člen více Přístrojů, je na každý z nich uzavřena samostatná Smlouva. Nejedná se však o Smlouvy závislé, tedy zánik jedné ze Smluv nemá vliv na trvání zbývajících Smluv Člena. Pokud má Člen více Přístrojů, a tedy i více Smluv, je možné všechny Smlouvy uvést na jednom společném předávacím protokolu.

10.3. V případě, že kterékoli ustanovení těchto Podmínek je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, potom neplatnost, neúčinnost či nevykonatelnost takového ustanovení nemá a nebude mít vliv na platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení, nestanoví-li zákon jinak.

10.4. Alza si vyhrazuje právo na změnu Podmínek, a jejich změna je účinná ode dne zveřejnění na Alza, není-li v Podmínkách stanoveno jinak.

10.5. Člen bere na vědomí a souhlasí s tím, že nepodstatná změna těchto Podmínek nemusí být Členům oznámena formou e-mailu, stačí její zveřejnění na stránkách Alza.

10.6. O podstatných změnách Podmínek, které jsou v neprospěch Člena (např. změna výše poplatku pro další období), Alza informuje Člena vhodným způsobem nejpozději 15 dní před takto plánovanou změnou. Pokud se Člen ve lhůtě 10 dnů od upozornění dle předchozí věty nevyjádří, že se změnou nesouhlasí, má se za to, že se změněným zněním Podmínek vyslovil souhlas. V případě nesouhlasu Člena se změněným zněním Podmínek dojde ke zrušení členství k poslednímu dni standardní doby a nebude automaticky prodlouženo, po tuto dobu pro Člena platí stávající Podmínky.

10.7. Člen je povinen ohlásit Alze do 14 dnů změnu důležitých údajů o své osobě, zejména změnu jména, bydliště, zahájení insolvenčního řízení, a to prostřednictvím úpravy těchto údajů na webovém portálu Alzy, v sekci Moje Alza, případně prostřednictvím kontaktního formuláře na webovém portálu Alzy. Člen odpovídá za to, že Alza má vždy k dispozici jeho přesnou adresu pro doručování pošty, e-mail a telefon. Člen je dále povinen udržovat aktuální platební informace o své platební kartě na webovém portálu Alzy.

10.8. Pro spory vzešlé ze Smlouvy a členství je příslušný soud v místě sídla Alzy.

10.9. Alza je oprávněna kdykoli provést zápočet jakýchkoli peněžitých závazků a pohledávek, které jí vznikly za Členem, a to i tehdy, pokud vyplývají z různých právních vztahů.

10.10. Člen nemůže postoupit či převést své členství, nebo jakékoliv práva či závazky z něj vyplývající, na třetí osobu, a to ani bezúplatně.

10.11. Alza je oprávněna postoupit jakoukoliv pohledávku vůči Členovi vyplývající z této Smlouvy a/nebo členství třetí osobě.

10.12. Člen je srozuměn a souhlasí s tím, že Alza je oprávněna za trvání Smlouvy postoupit svá práva a povinnosti ze Smlouvy a členství (tj. práva a povinnosti Alzy) na jiný subjekt.

10.13. Člen tímto prohlašuje, že prodlužuje promlčecí dobu veškerých práv (včetně případných práv na náhradu škody či smluvní pokutu) vzniklých Alze ze Smlouvy a členství, jakož i z dříve uzavřených závazkových vztahů mezi Členem a Alzou, na dobu 4 let od okamžiku, kdy příslušná promlčecí doba počne, resp. počala, poprvé běžet.

Tyto podmínky Programu jsou platné a účinné od 19.1. 2021.