

ČASTÉ OTÁZKY A ODPOVEDE (FAQ)

Čo je X-CARD?

X-CARD je vaša vstupenka do sveta športu, zábavy a relaxu v rezorte x-bionic® sphere. Môžete ju využívať na bezhotovostnú platbu za vybrané produkty a služby. Stačí, ak si ju nabijete kreditom v ľubovoľnej výške a môžete platiť pohodlne v celom rezorte jedinou kartou.

Aké sú výhody X-CARD?

Hlavnou výhodou X-CARD je jednoduchá a pohodlná bezhotovostná platba v celom rezorte x-bionic® sphere. Navyše, ak v priebehu jedného kalendárneho mesiaca vyčerpáte kredit vo výške aspoň 100 €, získate 20€ späť v nasledujúcom mesiaci.

Ako sa môžem zaregistrovať do zákazníckeho programu X-CARD?

Do zákazníckeho programu X-CARD sa môžete zaregistrovať online prostredníctvom webovej stránky www.x-bionicsphere.com alebo osobne na jednej z našich recepcií (x-bionic® aquatic sphere, x-bionic® wellness sphere, Gym alebo v prevádzke x-perience store pri hotelovej recepcii).

Kde si môžem vyzdvihnúť X-CARD?

Ak ste si zvolili registráciu na recepcii, X-CARD si môžete vyzdvihnúť priamo pri registrácii. V prípade online registrácie si vašu novú X-CARD vyzdvihnete pri najbližšej návšteve na ktorejkoľvek recepcii x-bionic® sphere (x-bionic® aquatic sphere, x-bionic® wellness sphere, Gym alebo v prevádzke x-perience store pri hotelovej recepcii).

Je vydanie X-CARD spoplatnené?

Za vydanie štandardnej X-CARD neúčtujeme žiadny poplatok. Drevené X-CARD sú spoplatnené sumou 5 €. V prípade straty či znehodnotenia nosiča vám bude účtovaný poplatok za vydanie nového nosiča vo výške 5 €.

Ako si môžem nabiť kredit?

Urobiť tak môžete buď prihlásením sa do svojho zákazníckeho konta prostredníctvom webovej stránky www.x-bionicsphere.com alebo na jednotlivých pokladniach v prevádzkach x-bionic® sphere (okrem hotelovej recepcie). Výška nabitého kreditu nie je limitovaná.

Môžem si X-CARD nabiť už pri návšteve, v rámci ktorej si ju vyzdvihnem na pokladni?

Vaša X-CARD je aktívna ihneď po potvrdení vašej e-mailovej adresy. Urobiť tak môžete kliknutím na aktivačný odkaz, ktorý vám bol zaslaný v e-maile potvrdzujúcom registráciu. Kliknutím na tento odkaz budete požiadaný o prihlásenie do vášho zákazníckeho konta a nastavenie nového hesla. V momente, ako tak urobíte, sa vaša karta stane aktívnou a vy si ju môžete nabiť kreditom a začať používať.

Ako funguje bonusový kredit?

Bonusový kredit sa správa rovnako ako bežný kredit. V prípade, že vaša spotreba v rámci jedného kalendárneho mesiaca presiahne 100 € (a násobky), bude vám v 1. deň nasledujúceho mesiaca na váš účet pripísaný bonusový kredit vo výške 20 € (a násobky). Podmienkou je platba prostredníctvom nabitej X-CARD.

Čo sa stane v prípade, ak nestihnem spotrebovať kredit vo výške 100 € v rámci jedného mesiaca?

V takomto prípade sa vám zostatkový kredit presunie do ďalšieho mesiaca. Strácate však nárok na získanie bonusového kreditu vo výške 20 € a vaša spotreba sa začína opäť rátať od nuly.

Je platnosť kreditu/nosiča nejako obmedzená?

Nie, platnosť kreditu ani nosiča nie je časovo obmedzená.

Ako mám postupovať v prípade, že chcem vrátiť kredit, ktorý som si nabil?

Vrátenie zostatkového kreditu nie je možné.

Čo mám robiť, ak som si pri návšteve x-bionic® sphere zabudol X-CARD?

Pre využívanie výhod zákazníckeho programu X-CARD je potrebné mať nosič fyzicky pri sebe.

Môžu X-CARD využívať aj členovia mojej rodiny?

Každý registrovaný člen zákazníckeho programu X-CARD môže ku svojmu účtu priradiť tzv. podriadené nosiče (pre max. 10 osôb), ktoré disponujú kreditom na hlavnej karte. Tieto podriadené nosiče viete jednoducho priradiť priamo počas registrácie na prevádzke alebo online na webovej stránke www.x-bionicsphere.com prihlásením sa do svojho zákazníckeho profilu.

Môžem získať X-CARD aj pre moje dieťa, ktoré má menej ako 15 rokov?

Podmienkou členstva v zákazníckom programe X-CARD je minimálny vek 15 rokov. Pre deti mladšie ako 15 rokov je možné priradiť podriadený nosič, ktorý čerpá rovnaký kredit, akým disponuje hlavný držiteľ karty.

Ako sa prihlásim do svojho zákazníckeho profilu?

Do svojho zákazníckeho profilu sa prihlásite prostredníctvom webovej stránky www.x-bionicsphere.com. Prihlasovacím menom je vaša e-mailová adresa, ktorú ste uviedli pri registrácii. Prihlasovacie heslo si nastavujete manuálne pri potvrdení registrácie.

Čo ak som pri registrácii X-CARD uviedol chybné kontaktné údaje?

Kontaktujte prosím naše zákaznícke centrum e-mailom na adrese x-card@x-bionicsphere.com alebo telefonicky na +421 313 262 622.

Čo robiť v prípade, ak som zabudol svoje heslo?

V prípade zabudnutia hesla je potrebné prostredníctvom webovej stránky www.x-bionicsphere.com požiadať o obnovu hesla. Na vami zadanú e-mailovú adresu bude zaslaný e-mail obsahujúci odkaz, ktorý vás presmeruje na nastavenie nového hesla.

Čo robiť v prípade, ak som nedostal e-mail s odkazom na potvrdenie e-mailovej adresy?

Kontaktujte prosím naše zákaznícke centrum e-mailom na adrese x-card@x-bionicsphere.com alebo telefonicky na +421 313 262 622.

Ako mám postupovať v prípade straty, odcudzenia alebo poškodenia X-CARD?

V prípade straty, odcudzenia, či poškodenia nosiča je potrebné túto skutočnosť bezodkladne nahlásiť prostredníctvom nášho zákazníckeho centra e-mailom na adrese x-card@x-bionicsphere.com alebo telefonicky na +421 313 262 622.

Ako je potrebné postupovať v prípade, že nechcem, aby mi bola zasielaná marketingová komunikácia?

Kontaktujte prosím naše zákaznícke centrum e-mailom na adrese x-card@x-bionicsphere.com alebo telefonicky na +421 313 262 622, kde zaznamenajú vašu požiadavku. Svoj súhlas môžete odvolať aj na jednej z našich recepcií alebo online prihlásením sa do svojho zákazníckeho profilu. Týmto krokom, však prídete o všetky

príležitosti využiť benefity a špeciálne akcie, ktoré sú komunikované iba držiteľom X-CARD prostredníctvom priamej marketingovej komunikácie.

Ako je potrebné postupovať v prípade zmeny mojich údajov (priezvisko, telefónne číslo, adresa, e-mailová adresa a pod.)?

V prípade zmeny vašich osobných údajov adresy je potrebné kontaktovať naše zákaznícke centrum e-mailom na adrese x-card@x-bionicsphere.com alebo telefonicky na +421 313 262 622.

Kam sa môžem obrátiť v prípade ďalších otázok?

Kontaktujte prosím naše zákaznícke centrum e-mailom na adrese x-card@x-bionicsphere.com alebo telefonicky na +421 313 262 622.