

---

## ČASTÉ OTÁZKY A ODPOVEDE (FAQ)

### Čo je X-CARD?

Zákaznícky program X-CARD vám umožní užívať si naše služby v x-bionic® sphere ešte výhodnejšie. X-CARD je prenosná karta, ktorú môžete využívať na rýchlu a bezhotovostnú platbu za vybrané produkty a služby v celom rezorte. Stačí sa zaregistrovať, nabiť si X-CARD a môžete s ňou platiť nielen za seba, ale aj za svoju rodinu, či známych.

### Aké sú výhody X-CARD?

- 20 € naspäť za každých minutých 100 € v jednom mesiaci;
- Špeciálne výhodné akcie len pre držiteľov X-CARD;
- Rýchla bezhotovostná platba;
- Podkarty pre členov rodiny/priateľov priradené k hlavnej X-CARD;
- Aplikácia X-CARD;
- Aplikácia X-Bike – požičiavanie bicyklov;
- Pri kúpe vstupov cez aplikáciu nemusíte čakať v rade

### Ako sa môžem zaregistrovať?

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

### Kde si môžem vyzdvihnúť X-CARD?

Pri registrácii osobne, dostanete X-CARD priamo počas registrácie. V prípade online registrácie alebo v aplikácii si vašu X-CARD vyzdvihniete pri najbližšej návšteve na ktorejkoľvek recepcii (x-bionic® aquatic sphere, x-bionic® wellness sphere, x-bionic® power sphere (Gym), hotelová recepcia alebo v prevádzke x-perience store pri hotelovej recepcii).

### Je vydanie X-CARD spoplatnené?

Vydanie štandardnej plastovej X-CARD nie je spoplatnené. Za vydanie špecifického nosiča, ktorý je aktuálne v ponuke, sa účtuje poplatok 5 €. V dôsledku straty či znehodnotenia nosiča je potrebné vydanie nového nosiča, za ktorý je účtovaný poplatok 5 €.

### Ako si môžem nabiť kredit?

Kredit si môžete dobiť buď prihlásením sa do svojho zákazníckeho konta prostredníctvom webovej stránky [www.x-bionicsphere.com](http://www.x-bionicsphere.com), v aplikácii alebo na jednotlivých pokladniach a to v hotovosti alebo platobnou kartou. 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. Po úspešne vykonanej registrácii vám príde e-mail, kde je aktivačný odkaz. Po kliknutí na tento odkaz budete požiadaný o nastavenie hesla. V tomto momente sa vaša karta stane aktívnou a vy si ju môžete nabiť kreditom a začať používať.

### **Ako funguje bonusový kredit?**

Ak miniete svoj kredit vo výške 100 € v jednom mesiaci, získate 20 € kredit ako bonus začiatkom nasledujúceho mesiaca. Tento kredit sa správa ako bežný kredit a jeho platnosť nie je obmedzená.

### **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 rátať opäť 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 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?**

X-CARD je prenosná karta. Navyše, každý registrovaný člen zákazníckeho programu X-CARD môže ku svojmu účtu priradiť tzv. podriadené nosiče (max. 5 osôb), ktoré disponujú kreditom na hlavnej karte. Tieto podriadené nosiče viete jednoducho priradiť priamo počas registrácie na prevádzke, v aplikácii X-CARD alebo online na webovej stránke [www.x-bionicsphere.com](http://www.x-bionicsphere.com), a to 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 môžem priradiť podkarty k svojmu kontu X-CARD?**

Podkarty (podriadené technické nosiče) je možné priradiť priamo počas registrácie do zákazníckeho programu X-CARD, dodatočne na ktorejkoľvek recepcii (x-bionic® aquatic sphere, x-bionic® wellness sphere, x-bionic® power sphere (Gym), hotelová recepcia alebo v prevádzke x-perience store pri hotelovej recepcii), v aplikácii X-CARD alebo vo svojom profile na webovej stránke [www.x-bionicsphere.com](http://www.x-bionicsphere.com). V prípade priradenia podkarty v aplikácii alebo na webovej stránke si podkarty vyzdvihniete pri najbližšej návšteve na ktorejkoľvek recepcii. Je potrebné sa preukázať svojim zákazníckym číslom.

### **Ako sa prihlásim do svojho zákazníckeho profilu?**

Do svojho zákazníckeho profilu sa prihlásite prostredníctvom webovej stránky [www.x-bionicsphere.com](http://www.x-bionicsphere.com) alebo v aplikácii X-CARD. Prihlasovacím menom je vaša e-mailová adresa, ktorú ste uviedli pri registrácii. Prihlasovacie heslo ste si nastavili pri potvrdení registrácie.

### **Čo ak som pri registrácii X-CARD uviedol chybné kontaktné údaje alebo chcem údaje zmeniť?**

Vaše údaje si môžete zmeniť vo svojom profile a to prihlásením sa do svojho konta na webovej stránke alebo prostredníctvom aplikácie X-CARD. V prípade zmeny emailovej adresy je nutné, aby ste kontaktovali naše zákaznícke centrum na e-mailovej adrese [x-card@x-bionicsphere.com](mailto:x-card@x-bionicsphere.com).

### **Čo robiť v prípade, ak som zabudol svoje heslo?**

V prípade zabudnutia hesla stačí požiadať o obnovu hesla prostredníctvom webovej stránky [www.x-bionicsphere.com](http://www.x-bionicsphere.com) alebo v aplikácii X-CARD. 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](mailto: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](mailto: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?**

Z marketingovej komunikácie sa môžete odhlásiť priamo v zaslanom newsletteri. Svoj súhlas môžete odvolať aj online prihlásením sa do svojho zákazníckeho profilu, alebo v aplikácii X-CARD.

Kontaktovať môžete aj naše zákaznícke centrum e-mailom na [x-card@x-bionicsphere.com](mailto:x-card@x-bionicsphere.com) alebo telefonicky na +421 313 262 622, kde zaznamenajú vašu požiadavku.

**Kam sa môžem obrátiť v prípade ďalších otázok?**

Kontaktujte prosím naše zákaznícke centrum e-mailom na adrese [x-card@x-bionicsphere.com](mailto:x-card@x-bionicsphere.com) alebo telefonicky na +421 313 262 622.