



VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY zákazníckeho programu X-CARD

1. Preambula

- 1.1** Všeobecné obchodné podmienky zákazníckeho programu X-CARD vydáva v súlade s právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky spoločnosť **X-BIONIC® SPHERE a.s.**, so sídlom Dubová 33/A, 931 01 Šamorín, IČO: 46 640 134, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Trnava, oddiel: Sa, vložka č. 10684/T (ďalej len „**XBS**“). Spoločnosť XBS je prevádzkovateľom prevádzok a zariadení nachádzajúcich sa spoločne na adrese Dubová 33/A a Krajinská cesta 11A, Šamorín (ďalej aj „**Rezort**“).
- 1.2** Všeobecné obchodné podmienky zákazníckeho programu X-CARD (ďalej aj „**VOP**“) podrobne upravujú (i) postup pri pristúpení do zákazníckeho programu X_CARD a vzniku členstva v programe X-CARD zo strany zákazníka (t.j. fyzickej osoby, ktorá však musí spĺňať predpoklady na člena programu tak ako sú uvedené v článku 2 a článku 3 týchto VOP), ktorá má záujem o pristúpenie k zákazníckemu programu X-CARD) (ďalej aj „**zákazník**“), (ii) vzájomné práva a povinnosti medzi členom programu, t.j. člen programu, ktorý má zriadené konto X-CARD (ďalej aj „**člen programu**“ alebo aj „**Člen programu**“) a XBS v rámci zákazníckeho programu X-CARD (ďalej len „**program**“), a to najmä podmienky registrácie členom programu, podmienky pri vydávaní kariet X-CARD, (iii) používanie X-CARD na nákup tovarov a služieb, (iv) podmienky nákupu tovarov a služieb, (v) podmienky nabíjania a čerpania kreditu a (iv) získavania bonusového kreditu. Tieto VOP upravujú aj vzájomné práv a povinnosti medzi XBS, členom programu a držiteľom podriadeného technického nosiča, tak ako je tento definovaný nižšie a podmienky vydávania podriadených technických nosičov.
- 1.3** Všeobecné obchodné podmienky programu upravujú tiež zmluvné vzťahy medzi XBS ako predávajúcim a členom programu ako kupujúcim, vzniknuté na základe spotrebiteľskej kúpnej zmluvy uzatvorenej podľa zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej aj „**Občiansky zákonník**“) a kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku prostredníctvom webovej stránky www.x-bionicsphere.com a aplikácie X-CARD (ďalej len „**zmluva**“) podľa všeobecne záväzných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „**Zákon**“) a primerane ustanoveniami Občianskeho zákonníka) medzi XBS ako predávajúcim a členom programu ako kupujúcim, resp. medzi držiteľom podriadeného technického nosiča ako kupujúcim. V prípade rozporov medzi znením týchto VOP a kogentnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a/alebo Zákona, majú prednosť ustanovenia Občianskeho zákonníka a Zákona.
- 1.4** Program je založený na princípe uplatňovania kreditu špecifikovaného bližšie v článku 5 VOP na nákup tovaru a služieb vo vybraných prevádzkach XBS a/alebo Tretej osoby. Nabitý kredit môže člen programu, následne využívať podľa vlastného uváženia v súlade s VOP, a to:
- 1.4.1** Technickým nosičom s autorizačným prvkom, prostredníctvom ktorého registrovaný člen programu a držiteľ podriadeného technického nosiča čerpá kredit na nákup vybraných tovarov a/alebo služieb vo vybraných prevádzkach a zariadeniach XBS (ďalej len „**technický nosič**“), pričom technický nosič je nosič X-CARD, ktorý je prenosný a je vybavený jedinečným číslom; alebo
- 1.4.2** využitím jedinečného QR kódu vygenerovaného priamo v aplikácii X-CARD, ktorý je viazaný ku konkrétnemu členstvu v programe a dostupný len v mobilnej aplikácii X-CARD pričom úhrada ceny za nákup vybraných tovarov a/alebo služieb prebieha načítaním QR kódu; alebo
- 1.4.3** Kúpou tovaru na diaľku, tak ako je to uvedené v článku 6 týchto VOP a článku 1 bod 1.7 VOP; alebo
- 1.4.4** na nákup vybraných tovarov a/alebo služieb v prevádzkach tretej osoby, ktorá (i) na základe osobitného zmluvného vzťahu s XBS, má zriadenú prevádzku v priestoroch nachádzajúcich sa v Rezorte, (ii) pristúpila k programu, a ktorá (iii) je uvedená v Prílohe č. 3 k týmto VOP (ďalej aj „**Tretia osoba**“);
- 1.5** Program je možné využívať výslovne v prevádzkach a zariadeniach, či už XBS alebo Tretej osoby, ktoré sa fyzicky nachádzajú v Rezorte.



- 1.6 Podriadeným technickým nosičom je technický nosič vydaný členovi programu ako držiteľovi hlavného technického nosiča a je priradený k hlavnému kontu člena programu. Podriadený technický nosič môže byť vydaný osobám a spôsobom podľa bodu 2.6 týchto VOP. Podriadený technický nosič je naviazaný na hlavné konto člena programu a nepredstavuje samostatné konto a členstvo v programe, t.j. zriadením podriadeného technického nosiča nevzniká samostatné členstvo v programe. Podriadený technický nosič je možné využívať len spôsobom podľa bodu 1.4.1 týchto VOP.
- 1.7 Vo vzťahu k bodu 1.4, XBS uvádza, že:
- 1.7.1 nákup vybraných tovarov a/alebo služieb v zákazníckom profile na www.x-bionicsphere.com a/alebo v mobilnej aplikácii X-CARD, prostredníctvom vopred zakúpeného kreditu na X-CARD, môže realizovať výlučne registrovaný Člen programu;
 - 1.7.2 nákup vybraných tovarov a/alebo služieb na vybraných prevádzkach a zariadeniach XBS prostredníctvom vopred zakúpeného kreditu na X-CARD môže využívať registrovaný Člen programu a každý držiteľ podriadeného technického nosiča;
 - 1.7.3 nákup vybraných tovarov a/alebo služieb na prevádzkach Tretej osoby prostredníctvom vopred zakúpeného kreditu môže využívať registrovaný Člen programu a každý držiteľ podriadeného technického nosiča;
- 1.8 Člen programu môže v rámci využívania programu X-CARD využiť aj službu X-BIKE cez aplikáciu X-BIKE. Podrobnosti a podmienky poskytnutia služby X-BIKE a využívanie aplikácie X-BIKE upravujú Všeobecné zmluvné podmienky X-BIKE bikesharing spoločnosti X-BIONIC® SPHERE a.s, (ďalej aj „VZP X-BIKE“) zverejnené [TU](#).
- 1.9 Člen programu môže využiť X-CARD aj pri nákupe tovaru a služieb XBS a/alebo Tretej osoby aj aplikáciu a zariadenia spoločnosti Eatster s.r.o., so sídlom Dénešova 1146/2, 040 23 Košice - mestská časť Sídliisko KVP, IČO: 52 011 003, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, odd.: Sro, vl. č.: 44916/V (ďalej aj „EATSTER“). Podrobnosti a podmienky využívania aplikácií a zariadení EATSTER na zakúpenie tovarov a služieb XBS a/alebo Tretej osoby sú upravené priamo v obchodných podmienkach spoločnosti EATSTER.
- 1.10 Tieto VOP neupravujú vzťah medzi členom programu a Treťou osobou a ani medzi XBS a Treťou osobou.
- 1.11 Tieto VOP sa nevzťahujú ani na vzťah medzi členom programu a spoločnosťou EATSTER, s výnimkou ustanovenia bodu 9.6. týchto VOP.

2. Členstvo v programe, technický nosič a QR kód

- 2.1 Členom programu sa môže stať fyzická osoba, spôsobilá na právne úkony, ktorá vykonala registráciu svojho členstva v programe v zmysle ustanovení bodu 2.2 VOP a spĺňa ďalej uvedené podmienky pre členstvo v programe. Každý fyzickej osobe môže vzniknúť iba jedno členstvo v programe. Ostatné fyzické osoby, ktoré oprávnené (na základe dobrovoľného rozhodnutia a splnomocnenia člena programu) používajú technický nosič alebo QR kód člena programu alebo držiteľa podriadeného technického nosiča nie sú členmi programu, avšak na tieto fyzické osoby sa vzťahujú tieto VOP, v rozsahu, ktorý sa ich týka, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak. Držiteľ podriadeného technického nosiča je oprávnený realizovať nákup vybraných tovarov a/alebo služieb a nabíjať kredit na prevádzkach XBS, nie online spôsobom alebo cez aplikáciu, a využívať bonusový kredit v zmysle ustanovenia bodu 5.1 VOP.
- 2.2 **Členstvo v programe** vzniká buď (i) odovzdaním technického nosiča Členovi programu alebo (ii) vytvorením aktívneho QR kódu člena programu v aplikácii X-CARD, podľa toho čo nastane skôr, po tom ako:
- 2.2.1 v prípade registrácie online spôsobom – zákazník odošle XBS správne a úplne vyplnený registračný formulár zverejnený na internetovej stránke www.x-bionicsphere.com a zároveň vyjadrí súhlasu s týmito VOP, a súhlas so zasielaním elektronických faktúr podľa § 71, ods. b), zákona 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o DPH“); alebo



- 2.2.2 **v prípade registrácie osobne na prevádzkach XBS - zákazník odovzdá XBS správne a úplne vyplnený registračný formulár na členstvo v programe v tlačenej podobe, a to na ktorejkoľvek recepcii XBS a zároveň súhlas s VOP a súhlas so zasielaním elektronických faktúr podľa § 71, ods. b), Zákona o DPH;**
- 2.2.3 **v prípade registrácie online spôsobom cez aplikáciu X-CARD – zákazník odošle XBS správne a úplne vyplnený registračný formulár zverejnený v Aplikácii X-CARD a zároveň vyjadrí súhlas s VOP, súhlas so zasielaním elektronických faktúr podľa § 71, ods. b), Zákona o DPH;**
- 2.2.4 **sa zákazníkovi v rámci aplikácie X-CARD vygeneruje aktívny QR kód člena programu a potom ako zákazník urobí registráciu podľa bodu 2.2.3 týchto VOP.**

Pre vylúčenie pochybností XBS uvádza, že (i) fyzické odovzdanie technického nosiča X-CARD Členovi programu a (ii) vygenerovanie aktívneho QR kódu v rámci aplikácie X-CARD sa považuje za: (i) uzatvorenie zmluvy o členstve v programe a zároveň (ii) aj momentom poskytnutia služby – členstva v programe – zo strany XBS zákazníkovi. Z uvedeného dôvodu člen programu po vzniku členstva nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa § 19 ods. 1 v spojení s § 20 ods. 1 Zákona, pretože služba poskytnutá zo strany XBS bola už vyčerpaná (tak ako predpokladá § 19 ods. 1 písm. a) bod 1 Zákona). Tieto VOP sa zároveň považujú za poučenie podľa § 15 ods. 1 písm. j) Zákona, pričom XBS poukazuje na to, že vznikom členstva v programe podľa toho bodu 2.2 VOP je služba XBS vo vzťahu k vzniku členstva úplne poskytnutá. Pre účely využívania služby X-BIKE a aplikácie X-BIKE sa spravovanie osobných údajov riadi VZP X-BIKE a Politikou ochrany súkromia a osobných údajov pre X-BIKE bikesharing, ktoré sú zverejnené [TU](#).

- 2.3 Vo všetkých prípadoch registrácie (online, cez aplikáciu alebo osobne na prevádzke XBS) bude členovi programu vytvorený zákaznícky profil a odoslaný e-mail pre overenie jeho e-mailovej adresy. Člen programu je požiadaný o nastavenie hesla a kontrolu svojich osobných údajov. Týmto krokom sa jeho zákaznícky účet stane aktívnym. Po úspešne vykonanej registrácii bude členovi programu zaslaná na mailovú adresu uvedenú v registračnom formulári správa o aktivácii, ktorá bude obsahovať zákaznícke číslo (šesť miestne číslo). Člen programu pri registrácii na prevádzke dostane technický nosič ihneď. Pri registrácii online alebo cez Aplikáciu X-CARD si vyzdvihne člen programu technický nosič na ktorejkoľvek recepcii XBS pri najbližšej návšteve, pričom pri jeho vyzdvihnutí sa preukáže svojim zákazníckym číslom.
- 2.4 Prihlasovacím menom do Konta X-CARD je e-mailová adresa člena programu. Prihlasovacie heslo si člen programu nastaví manuálne pri aktivácii svojho Konta. Tieto údaje sú platné až do zániku členstva v programe, ak nie je vo VOP stanovené inak. V prípade, že člen programu zabudne heslo, môže požiadať o obnovu hesla prostredníctvom webovej stránky www.x-bionicsphere.com alebo cez mobilnú aplikáciu X-CARD.
- 2.5 Technický nosič je identifikátorom bez mena člena programu, ktorý člen programu obdrží po registrácii členstva podľa bodu 2.2/2.3 VOP na prevádzke XBS a/alebo po registrácii držiteľov podriadených technických nosičov podľa bodu 3.7 na prevádzke XBS.
- 2.6 Technický nosič sa členovi programu nikdy nezasiela. Člen programu je povinný si ho vždy osobne vyzdvihnúť na ktorejkoľvek recepcii XBS. Podriadený technický nosič pre držiteľa technického nosiča je oprávnený osobne vyzdvihnúť a prevziať na recepcii XBS výlučne príslušný člen programu. V prípade požiadavky člena programu o osobitný (iný ako základný plastový) technický nosič/osobitný podriadený technický nosič (iný ako základný plastový), bude takýto nosič spoplatnený vo výške 5,-EUR s DPH.
- 2.7 Pre vylúčenie pochybností, XBS uvádza, že Členstvo v programe nie je možné zakúpiť/zriaďiť na prevádzke Tretej osoby ani cez aplikácie a zariadenia EATSTER.
- 2.8 QR kód je identifikátorom výlučne v mobilnej aplikácii X-CARD vo vzťahu k jednotlivému zákazníckemu kontu, ktorý je možné nájsť v mobilnej aplikácii X-CARD v sekcii Domov pod menom Zákazníka a Zákazníckym číslom Člena programu. Pre vylúčenie pochybností, QR je viazaný k zákazníckemu kontu a obsahuje jedinečný kód, ktorý sa nachádza v čipe technického nosiča. QR kód sa Členovi programu nezasiela v emailovej komunikácii a nie je zasielaný ani v papierovej podobe poštou. Je vygenerovaný automaticky



v mobilnej aplikácii v rámci prihláseného zákaznického konta, pri vyzdvihnutí Technického nosiča, ktorý člen programu obdrží po registrácii členstva podľa bodu 2.2/2.3 VOP na prevádzke XBS. QR kód nie je možné použiť na zakúpenie tovar a služieb Tretej osoby a nie je možné ho využívať pri platbe cez aplikáciu a/alebo zariadenia EATSTER.

- 2.9 Členstvo v programe X-CARD zaniká najskôr keď člen programu ukončí svoje členstvo v programe postupom podľa článku 8 VOP a zároveň jeho zostatok na X-CARD konte je 0 EUR.

3. Konto X-CARD

- 3.1 Každému členovi programu staršiemu ako 18 rokov je v rámci programu zriadené jeho osobné konto X-CARD/ zákaznícky účet (ďalej len „konto“ alebo „hlavný účet“).

- 3.2 Výlučne člen programu má prístup k svojmu kontu na internetovej stránke www.x-bionicsphere.com alebo v mobilnej aplikácii X-CARD po uvedení správneho prihlasovacieho e-mailu a hesla.

- 3.3 Člen programu je povinný nahlásiť zmenu svojej e-mailovej adresy, a to len prostredníctvom Zákaznického centra X-CARD zaslaním emailu na x-card@x-bionicsphere.com.

- 3.4 Konto umožňuje členom programu vykonávať správu podriadených technických nosičov k danému Kontu v programe v zmysle bodu 3.6 VOP.

- 3.5 Vekové hranice členov programu a držiteľov podriadeného technického nosiča v programe:

3.5.1 0-17 rokov (počíta sa do posledného dňa sedemnásteho roku života vrátane); Držiteľ podriadeného technického nosiča v tejto vekovej hranici môže mať svoj podriadený technický nosič priradený len ku Kontu svojho zákonného zástupcu.

3.5.2 18 a viac rokov (počíta sa od prvého dňa dovŕšenia osemnásteho roku života). Fyzická osoba v tejto vekovej hranici môže mať svoje samostatné konto (člen programu) alebo môže mať podriadený technický nosič priradený k hlavnému Kontu (držiteľ podriadeného technického nosiča).

- 3.6 Každý člen programu môže k svojmu kontu zaregistrovať a pridružiť max. ďalších päť (5) podriadených technických nosičov, ktorých držiteľmi sú osoby špecifikované v registrácii dátumom narodenia. Člen programu môže spravovať všetky podriadené technické nosiče, ktoré boli vydané k jeho kontu/hlavnému účtu. Prístup k profilu člena programu na www.x-bionicsphere.com a v mobilnej aplikácii X-CARD má výlučne iba člen programu ako majiteľ hlavného účtu.

- 3.7 Registrácia držiteľa podriadeného technického nosiča je možná nasledovne:

3.7.1 priamo na prevádzke spoločnosti XBS predpokladanej týmito VOP počas registrácie člena programu,

3.7.2 online prihlásením sa do svojho zákaznického profilu prostredníctvom webovej stránky www.x-bionicsphere.com

3.7.3 alebo cez mobilnú aplikáciu X-CARD.

- 3.8 Podriadený technický nosič nemá samostatné konto v programe a nemá vygenerovaný samostatný QR kód. Platobné transakcie za nákup tovarov a/alebo služieb prostredníctvom podriadeného technického nosiča sú evidované a kredit je odčítaný automaticky zo zostatkového kreditu člena programu, ktorý podriadený technický nosič zaregistroval.

- 3.9 Člen programu si môže kedykoľvek skontrolovať históriu všetkých uskutočnených nákupov (online a offline kreditové transakcie vrátane dobíjania kreditu) zaplatených prostredníctvom technických (aj podriadených) nosičov alebo on-line, a to v sekcii Transakcie v profile jeho zákaznického účtu/Konta.



3.10 Člen programu sa môže svojimi prihlasovacími údajmi ku kontu/hlavnému účtu, platnými pre program, prihlásiť aj do osobitnej aplikácie X-BIKE. Aplikácia X-BIKE cez prihlasovacie údaje platné pre program X-CARD je však dostupná len pre členov programu, ktorí sú držiteľmi hlavného účtu.

3.11 Prihlásiť X-CARD ako osobitný platobný prostriedok v aplikácii a zariadenia EATSTER môže len Člen programu.

4. Nakladanie s Kartou

4.1 Člen programu a držiteľ podriadeného technického nosiča je povinný technický nosič/podriadený technický nosič používať v súlade s VOP a mať ho fyzicky pri sebe. Platnosť technického nosiča/podriadeného technického nosiča nie je časovo obmedzená, avšak zaniká dňom zániku členstva člena v programe v zmysle VOP.

4.2 Po zániku členstva v programe zodpovedá člen programu XBS za akúkoľvek škodu spôsobenú XBS v dôsledku neoprávneného používania technického nosiča a zaväzuje sa ju v celom rozsahu nahradiť XBS.

4.3 Za účelom výkonu kontroly overenia totožnosti člena programu alebo držiteľa podriadeného technického nosiča sa člen programu zaväzuje poskytovať XBS súčinnosť a to najmä predložiť platný identifikačný doklad pri prevzatí technického nosiča a/alebo podriadeného technického nosiča na recepcii XBS (napr.: občiansky preukaz, cestovný pas) príslušnému zamestnancovi XBS za účelom overenia totožnosti člena programu. V prípade odmietnutia preukázania totožnosti člena programu predložením jeho platného identifikačného dokladu, XBS si vyhradzuje právo neodovzdať technický nosič žiadateľovi na jeho požiadanie.

4.4 Ak nemá Člen programu pri sebe fyzicky technický nosič, môže použiť QR kód, ktorý je dostupný v mobilnej aplikácii X-CARD. Toto neplatí v prípade zakúpenia automatických vstupov do prevádzky x-bionic® aquatic sphere, kde je potrebné mať fyzicky technický nosič pri sebe, nakoľko slúži na prechod turniketom aj na otvorenie šatňovej skrinky na odloženie osobných vecí.

5. Kredit a pravidlá jeho uplatňovania

5.1 Člen programu je oprávnený ihneď po vykonaní úspešnej registrácie a aktivácie Konta X-CARD nabiť svoje konto kreditom, a to v podobe finančných prostriedkov z platobnej karty alebo v hotovosti, ktoré sú v mene EURO pripísané na konto (ďalej len „kredit“), a to jeho (i) zakúpením na www.x-bionicsphere.com, (ii) cez mobilnú aplikáciu X-CARD alebo (iii) na vybranej prevádzke XBS. Kredit nie je možné nabíjať ani prostredníctvom aplikácií a zariadení EATSTER a ani na prevádzkach Tretej osoby. Prostredníctvom kreditu možno realizovať úhradu nákupu vybraných tovarov a/alebo služieb (i) na webovej stránke www.x-bionicsphere.com, (ii) úhradu vybraných tovarov a/alebo služieb cez mobilnú aplikáciu X-CARD, (iii) úhradu vybraných tovarov a/alebo služieb na vybraných prevádzkach a zariadeniach prevádzkovaných XBS prostredníctvom platného technického nosiča alebo prostredníctvom QR kódu, a/alebo (iv) na úhradu vybraných tovarov a služieb Tretej osoby, a/alebo (v) na úhradu vybraných tovarov a služieb XBS a/alebo Tretej osoby použitím aplikácií a zariadenia EATSTER. Vlastníkom kreditu – všetkých finančných prostriedkov na Konte člena programu po dobu trvania členstva člena v programe, je výlučne člen programu. Každý držiteľ podriadeného technického nosiča berie na vedomie, že výlučným vlastníkom všetkých finančných prostriedkov na Konte člena programu, t.j. kredit na Konte, vrátane finančných prostriedkov/kreditu, ktorý nabil na konto člena programu aj držiteľ podriadeného technického nosiča, je výlučne člen programu.

5.2 Za každých 100 EUR čerpaných z Kreditu (t.j. za každých 100 EUR Kreditu použitých na nákup tovar a služieb XBS alebo Tretej osoby) zo strany člena programu a/alebo držiteľa podriadeného technického nosiča (zaplatenie za vybrané tovary alebo služby XBS a/alebo Tretej osoby) počas jedného kalendárneho mesiaca, získava člen programu od XBS v nasledujúcom kalendárnom mesiaci vždy príslušný násobok bonusového kreditu 20,-EUR. Bonusový kredit sa pripočíta k zostatkovému kreditu konta člena programu vždy najneskôr do piatich kalendárnych dní nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Do čerpania kreditov pre účely



stanovenia výšky bonusového kreditu za predchádzajúci mesiac podľa tohto bodu VOP sa nezapočítava zaplatené sprepitné. Do čerpania kreditov pre účely stanovenia výšky bonusového kreditu za predchádzajúci mesiac sa započíta hodnota tovarov a služieb zakúpených na prevádzke Tretej osoby. Na webovej stránke XBS a v aplikácii X-CARD je v sekcii Profil k dispozícii pre člena programu zobrazenie zostatku kreditu na zákazníckom účte. V prípade, ak v rámci jedného kalendárneho mesiaca dôjde k čerpaniu (t.j. zaplateniu ceny za vybrané tovary a služby) a zároveň aj vráteniu tejto ceny za tovary a služby pripísaním kreditu na konto z dôvodu odstúpenia od zmluvy a/alebo z dôvodu reklamácie tovaru a/alebo služieb vybavenej v prospech Člena programu, predmetná suma sa nezapočítava do sumy „čerpaného kreditu“ a nie je možné za ňu získať bonusový kredit. V prípade, ak Člen programu reklamuje tovaru a/alebo služby v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom boli tovary a/alebo služby zaplatené použitím X-CARD, a odstúpenie od zmluvy a/alebo reklamácia bude vybavená v mesiaci nasledujúcom po tom, ako boli tovary a služby zaplatené prostredníctvom X-CARD, t.j. na cena tovarov a/alebo služieb bude pripísaná ako kredit na konto, táto suma sa odpočíta z „čerpaného kreditu“ v mesiaci, v ktorom boli tovary a/alebo služby zaplatené použitím X-CARD, a Členovi programu vzniká povinnosť vrátiť bonus, ak mu nárok na bonus vznikol pri započítaní tovarov a/alebo služieb, ktoré boli následne refundované v ďalšom mesiaci (t.j. nárok na bonus by mu vôbec nevznikol, ak by reklamované/zrušené tovary a/alebo služby nikdy neobjednal). V takomto prípade je spoločnosť XBS oprávnená vykonať zníženie stavu Kreditu na konte Člena programu automaticky a to o sumu bonusu, na ktorý Člen programu už nemá nárok, s čím Člen programu výslovne súhlasí. Zároveň v takomto prípade, je XBS oprávnený vykonať aj zápornú operáciu a stav kreditu na konte môže v tomto jednotlivom prípade ísť do záporného čísla. Ustanovenie bodu 5.2 týchto VOP sa však neuplatní v prípade využitia služieb v aplikácii X-BIKE. Platobné podmienky využívania služieb a aplikácie X-BIKE, ako aj storno podmienky v prípade využívania služieb a aplikácie X-BIKE sa riadi osobitnými [VZP X-BIKE](#).

- 5.3 Platnosť kreditu časovo nie je obmedzená, avšak môže byť obmedzená zánikom členstva v programe. Kredit nie je možné vymeniť za hotovosť. Finančné prostriedky vo forme kreditu na konte sa neúročia. Kredit je možné preniesť na iného člena programu, a to na základe žiadosti člena programu o zrušenie členstva v programe a o prenos kreditu nabitého na X-CARD na iného existujúceho člena programu X-CARD.
- 5.4 Výška kreditu nie je obmedzená, musí byť však vyjadrená kladným číslom, s výnimkou prípadu podľa bodu 5.2 týchto VOP, kedy len v tomto prípade môže byť Kredit vyjadrený záporným číslom. Člen programu/držiteľ podriadeného technického nosiča je oprávnený kedykoľvek dopĺňať výšku kreditu v hotovosti alebo platobnou kartou pri každej návšteve XBS, avšak výlučne len na prevádzkach XBS (kredit nie je možné dobíjať cez aplikácie a zariadenia EATSTER a/alebo na prevádzke Tretej osoby). Dobíjanie kreditu online alebo cez mobilnú aplikáciu X-CARD je oprávnený výlučne člen programu (nabíjanie kreditu).
- 5.5 Kredit je člen programu/držiteľ podriadeného technického nosiča oprávnený používať na nákup vybraných tovarov a/alebo služieb XBS a/alebo Tretej osoby počas celej doby členstva člena v programe, ak nie je ďalej vo VOP uvedené inak.

Ak je cena služby/tovaru nižšia ako výška kreditu na konte, nevyčerpaný kredit ostáva na Konte na ďalšie použitie. Ak je cena služby/tovaru vyššia ako výška kreditu na Konte, člen programu/držiteľ technického nosiča je povinný najprv kredit na konto doplniť/dobiť, až následne zrealizovať platbu alebo zaplatiť za vybraný tovar/službu iným spôsobom, ako použitím technického nosiča, tj. hotovostne alebo bezhotovostne iným platobným prostriedkom, inak mu služba/tovar nebude poskytnutá/ý. Pri platbe ceny za vybraný tovar/službu nie je možné kombinovať platbu technickým nosičom s iným spôsobom platby.

V prípade kúpy tovaru alebo služby na prevádzke XBS a/alebo v prevádzke Tretej osoby, obdrží člen programu a/alebo držiteľ technického nosiča ihneď po zaplatení nedaňový doklad a následne bude na e-mail člena programu doručený príslušný daňový doklad od XBS alebo Tretej strany. Toto sa neuplatní na prevádzke XBS - Hotel (vo vzťahu k platbe za ubytovanie), na ktorej pri nákupe tovarov alebo služieb bude priamo vydaný daňový doklad a následne bude na e-mail člena programu doručené len oznámenie o zmene výšky kreditu Konta



- 5.6 Platbu kreditom je možné uplatňovať aj prostredníctvom webovej stránky www.x-bionicsphere.com, prostredníctvom mobilnej aplikácie X-CARD podľa článku 6 VOP, aplikácie X-BIKE, a prostredníctvom aplikácií a zariadení EATSTER.
- 5.7 Kredit nabitý na X-CARD nie je možné vymeniť za hotovosť, okrem prípadov, kedy člen programu alebo držiteľ podriadeného technického nosiča uplatní (i) reklamáciu služby X-CARD podľa bodov 5.10 až 5.15 týchto VOP, (ii) reklamáciu zostatku kreditu na karte podľa bodu 5.9 týchto VOP alebo (iii) reklamáciu tovarov a /alebo služieb zakúpených prostredníctvom X-CARD podľa bodu 6.8 týchto VOP. Kredit nabitý na X-CARD je možné preniesť na iného člena programu, a to na základe žiadosti člena programu o zrušenie členstva v programe a žiadosťou o prenos kreditu nabitého na X-CARD na iného existujúceho člena programu a súhlasom druhého člena programu, na ktorého konto sa má kredit nabitý na X-CARD preniesť. Vzor žiadosti o zrušenie účasti v programe a prenos kreditu X-CARD na iného existujúceho člena programu tvorí Prílohu č. 2 k týmto VOP a nájdete ho aj [TU](#).
- 5.8 Člen programu a držiteľ podriadeného technického nosiča starší ako 18 rokov (v prípade držiteľa do 18 rokov veku - člen programu, ku Kontu ktorého je jeho podriadený technický nosič priradený) je povinný skontrolovať si vydaný blok z registračnej pokladne ako aj potvrdenku o nákupe cez X-CARD v momente jeho vydania. Dodatočné zistené reklamácie prípadných nesprávností na týchto účtovných dokladoch nebudú akceptované.
- 5.9 V prípade reklamácie zostatku kreditu na Konte je člen programu povinný predložiť hodnoverný účtovný doklad a pri reklamacii zostatku kreditu postupuje člen programu podľa bodov **5.11 až 5.15** týchto VOP. Reklamácie vo vzťahu k službám a aplikácii X-BIKE sa riadia [VZP X-BIKE](#) a reklamačným poriadkom zapracovaným vo [VZP X-BIKE](#). Reklamácie konkrétnych služieb a tovarov sa riadia reklamačnými poriadkami jednotlivých prevádzok. Tieto VOP sa nevzťahujú na reklamáciu tovarov a služieb Tretej osoby ani na reklamáciu pri využívaní aplikácie EATSTER.
- 5.10 V prípade, ak X-CARD nie je možné využiť na jej účel, t. j. na nákup tovarov a/alebo služieb alebo X-CARD javí iné známky vady, ktoré člen programu alebo držiteľ podriadeného technického nosiča nezapríčinil vlastným úmyselným alebo neúmyselným konaním a zároveň neboli spôsobené nevhodným alebo nesprávnym použitím X-CARD, je člen programu alebo držiteľ podriadeného technického nosiča oprávnený uplatniť svoje oprávnené nároky formou reklamácie X-CARD, a to postupom podľa bodu **5.11 až 5.16**.
- 5.11 Reklamáciu podľa bodu **5.9 a 5.10** (t.j. reklamácia zostatku kreditu alebo reklamácia služby X-CARD) je oprávnený podať člen programu alebo držiteľ podriadeného technického nosiča podľa podmienok VOP a to vždy osobne a písomne v každej prevádzke XBS alebo emailom na: reklamacie.x-card@x-bionicsphere.com.
- 5.12 XBS vydá členovi programu alebo držiteľovi podriadeného technického nosiča, ktorý podal reklamáciu podľa týchto VOP pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie, pričom v prípade osobnej reklamácie v prevádzke XBS vydá XBS písomné potvrdenie a v prípade reklamácie emailom podľa bodu 5.11 príde členovi programu alebo držiteľovi podriadeného technického nosiča potvrdenie o reklamacii na email, z ktorého bola reklamácia uplatnená.
- 5.13 XBS vybaví reklamáciu písomne alebo emailom v lehote najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa jej obdržania v zmysle ustanovenia § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka v platnom znení a podľa podmienok stanovených týchto VOP (bod 5.9 , 6.8 a tohto článku týchto VOP).
- 5.14 Člen programu má v prípade uplatnenia reklamácie nasledujúce práva:
- a. ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má člen programu právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. XBS je povinný vadu odstrániť v lehote uvedenej v oznámení o prijatí reklamácie. Člen programu môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu X-CARD, ak tým XBS nevzniknú



- neprimerané náklady vzhľadom na závažnosť vady. XBS má právo vždy namiesto odstránenia vady poskytnúť členovi programu novú X-CARD, ak to členovi programu nespôsobí závažné ťažkosti.
- b. ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa X-CARD mohla riadne užívať ako bez vady, má člen programu právo na výmenu X-CARD, alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú členovi programu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však člen programu nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd X-CARD riadne užívať.
- 5.15** Člen programu pri reklamácií uvedie, ktoré z práv podľa bodu 5.14 týchto VOP má záujem zrealizovať. Člen programu môže zároveň využiť svoje právo podania sťažnosti orgánu dozoru podľa bodu 6.8.3 VOP.
- 5.16** Reklamáciu podľa tohto článku VOP môže vykonať aj držiteľ podriadeného technického nosiča, avšak len vo vzťahu k vadám, ktoré sa vyskytli na jeho podriadenom technickom nosiči. Držiteľ podriadeného technického nosiča však nemá právo odstúpiť od zmluvy v prípadoch podľa bodu 5.14.
- 6. Kúpna zmluva na tovary a služby XBS uzavretá na diaľku prostredníctvom webovej stránky XBS alebo mobilnej aplikácie X-CARD, cenu za ktoré Člen programu zaplatí prostredníctvom X-CARD**
- 6.1** Ustanovenie tohto článku 6 VOP sa vzťahuje len na objednanie tovaru/služby „na diaľku“, t.j. nákup vybraných tovarov/služieb ponúkaných na webovej stránke www.x-bionicsphere.com a cez mobilnú aplikáciu X-CARD, ak Člen programu zaplatí za objednané tovary a/alebo služby prostredníctvom kreditu na X-CARD. Nákup vybraných tovarov/služieb ponúkaných na webovej stránke www.x-bionicsphere.com a cez mobilnú aplikáciu X-CARD sa realizuje prostredníctvom objednávky s povinnosťou vopred zaplatiť cenu v závislosti od konkrétneho vybraného tovaru/služby. Zákazník spolu so zaslaním objednávky na službu, ktorá má byť poskytnutá v lehote na odstúpenie od zmluvy podľa tohto článku VOP, potvrdí, že súhlasí so začatím poskytovania služby v lehote na odstúpenie od zmluvy podľa tohto článku VOP, a v prípade objednania služby, ktorej dátum poskytnutia má byť v lehote na odstúpenie od zmluvy podľa tohto článku VOP, zákazník potvrdí, že využitím služby stráca právo na odstúpenie od Zmluvy. Zmluva sa považuje za uzatvorenú momentom zaplatenia kúpnej ceny. Následne bude členovi programu zo strany XBS odoslané potvrdenie o kúpe tovaru/služby, ktoré spĺňa náležitosti daňového dokladu a náležitosti vyžadované všeobecne záväznými právnymi predpismi o ochrane spotrebiteľa, a to na e-mailovú adresu člena programu zadanú pri registrácii. Nákup služby/služieb programu X-BIKE, používanie aplikácie X-BIKE a využívanie služieb X-BIKE sa riadi [VZP X-BIKE](#), ktoré sú zverejnené [TU](#). Pre vylúčenie pochybností XBS uvádza, že platba prostredníctvom QR kódu nie je kúpna na diaľku. Prostredníctvom QR kódu je možné platiť len fyzicky na pokladni. V prípade použitia QR kódu nejde o kúpu cez mobilnú aplikáciu.
- 6.2** Zaplatenie kúpnej ceny objednanej služby/tovaru člen programu môže realizovať na www.x-bionicsphere.com a cez mobilnú aplikáciu finančnými prostriedkami zo zakúpeného kreditu podľa článku 5 VOP, pričom zvolená výška kúpnej ceny bude stiahnutá z Konta. Pre vylúčenie pochybností XBS uvádza, že platba prostredníctvom QR kódu nie je kúpna na diaľku. Člen programu môže využívať tento spôsob úhrady len do výšky aktuálneho zostatku kreditu svojho Konta. V prípade, ak si člen programu zakúpi prostredníctvom mobilnej aplikácie službu automatických vstupov, sa proces kúpy riadi ustanoveniami tohto článku VOP, pričom za predpokladu ich nevyužitia v rovnaký deň, bude uplynutím tohto kalendárneho dňa kúpa služby stornovaná a finančné prostriedky vo výške rovnajúcej sa cene nevyužitých automatických vstupov, budú členovi programu pripísané k zostatku kreditu na jeho Konte najneskôr do 3 pracovných dní.
- 6.3** Dodanie tovaru/služby zo strany XBS sa riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami pre služby poskytované spoločnosťou XBS, ktoré sa nachádzajú [TU](#) alebo príslušnými právnymi predpismi v oblasti ochrany práva spotrebiteľa.
- 6.4** Odstúpenie od zmluvy v prípade nákupu služieb na www.x-bionicsphere.com :
- 6.4.1** Člen programu
- a) je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu písomne alebo e-mailom do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy najneskôr však 48 hodín pred dňom poskytovania služieb; lehota na odstúpenie je zachovaná, ak člen programu odošle oznámenie o odstúpení



od zmluvy najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy; to však neplatí, ak služby sa majú poskytnúť v lehote na odstúpenie od zmluvy, pričom Člen programu súhlasil so začatím poskytovania služby v lehote na odstúpenie od zmluvy alebo došlo k poskytnutiu služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy;

- b) môže pri odstúpení od zmluvy použiť formulár na odstúpenie tvoriaci Prílohu č. 1 VOP.
- c) XBS je povinný postupovať podľa bodu 6.7 VOP;

Člen programu berie na vedomie a súhlasí, že v prípade odstúpenia od zmluvy v lehote menej ako 48 hodín pred dňom poskytovania služieb, je uhradená kúpna cena za služby nevratná a považuje za zmluvnú pokutu za porušenie podmienok týchto VOP.

6.4.2 Bez ohľadu na to, čo je uvedené v bode 6.4.1, ak sa má na základe zmluvy začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak člen programu o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, XBS týmto:

- a) poučá člena programu o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a
- b) člen programu výslovne súhlasí so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa tohto článku VOP a vyhlasuje, že bol riadne poučený podľa písmena a) tohto bodu.

Člen programu berie na vedomie, že stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby a vzniká mu povinnosť uhradiť cenu za skutočné poskytnuté plnenie, a to:

- a) ak člen programu uzavrie zmluvu, v ktorej požiadal o poskytovanie služieb v lehote na odstúpenie od zmluvy podľa týchto VOP začínajúcej sa uzavretím zmluvy,
- b) ak sa poskytovanie služby začalo s výslovným súhlasom člena programu a člen programu vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby.

6.5 Odstúpenie od zmluvy v prípade nákupu tovaru na www.x-bionicsphere.com:

6.5.1 Člen programu:

- a) je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj bez uvedenia dôvodu písomne alebo e-mailom do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru; lehota na odstúpenie je zachovaná, ak člen programu odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy;
- b) môže pri odstúpení od zmluvy použiť formulár na odstúpenie tvoriaci Prílohu č. 1 VOP.
- c) XBS je povinný postupovať podľa bodu 6.7 VOP;

6.5.2 Člen programu môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

6.6 Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 6.4 alebo 6.5 VOP člen programu:

- a) môže informovať XBS o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy prostredníctvom vyplneného vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý je prílohou č.1 VOP, podaným [TU](mailto:odstupenie@x-bionicsphere.com). Následne bude členovi programu zaslané potvrdenie o prijatí odstúpenia na e-mailovú adresu člena programu uvedenú v Konte.
- b) môže informovať XBS o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy prostredníctvom vyplneného vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý je prílohou č.1 VOP, aj dorúčením na adresu sídla spoločnosti, alebo elektronicky z e-mailovej adresy člena programu uvedenej v Konte na emailovú adresu: odstupenie@x-bionicsphere.com Ak člen programu využije túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy, XBS ihneď po jeho prijatí potvrdí e-mailom na e-mailovú adresu uvedenú v Konte.



Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané XBS najneskôr v posledný deň lehoty. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša člen programu. XBS si vyhradzuje právo posúdenia relevancie doručeného oznámenia/formulára o odstúpení od zmluvy členom programu.

- 6.7** Odstúpením od zmluvy podľa bodu 6.4 alebo 6.5 VOP sa táto zmluva od začiatku ruší. XBS bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vráti členovi programu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou (vrátane nákladov na dopravu, poštovné) a dobropis, ak nie je ďalej uvedené inak. Platby budú vrátené členovi programu rovnakým spôsobom, aký bol použitý členom programu pri úhrade kúpnej ceny, t.j. pripísaním kreditu na konto. Člen programu berie na vedomie, že pri odstúpení od zmluvy podľa bodu 6.5 VOP, predávajúci XBS nie je povinný vrátiť tieto platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým člen programu nepreukáže XBS zaslanie tovaru späť XBS, ibaže XBS navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom poverenej osoby. Člen programu je povinný vrátiť, resp. zaslať tovar späť najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy na adresu sídla XBS. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odoslaný XBS najneskôr v posledný deň lehoty. Pri odstúpení od zmluvy podľa bodu 6.5 VOP člen programu znáša náklady na vrátenie tovaru XBS. Tovar je člen programu povinný vrátiť nepoškodený, neopotrebovaný a v nepoškodenom obale, ak nie je v osobitných všeobecných obchodných podmienkach pre jednotlivé služby využívané členom programu v rámci programu X-CARD (napr. VZP X-BIKE a pod.) ustanovené inak.
- 6.8** Reklamačný poriadok v prípade nákupu na www.x-bionicsphere.com alebo v prípade nákupu cez aplikáciu X-CARD :
- 6.8.1** Reklamácie služieb zakúpených prostredníctvom www.x-bionicsphere.com alebo aplikácie X-CARD sa spravujú aktuálne platnými reklamačnými poriadkami jednotlivých prevádzok XBS podľa zakúpených služieb alebo inými všeobecnými obchodnými podmienkami.
- 6.8.2** Reklamácie služieb X-BIKE sa spravujú osobitným reklamačným poriadkom pre X-BIKE, ktorý je zahrnutý v [VZP X-BIKE](#).
- 6.8.3** V prípade, ak člen programu - spotrebiteľ fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, nie je spokojný so spôsobom, ktorým XBS ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že XBS porušil jeho práva, má člen programu právo obrátiť sa na XBS ako predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak XBS na žiadosť člena programu podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania členom programu, má člen programu právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s XBS ako predávajúcim je a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke www.mhsr.sk, pričom člen programu má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Člen programu môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre alternatívne riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteckych-sporov.soi>.
- 6.9** V prípade on-line rezervácie vybraného tovaru alebo služby XBS bez povinnosti úhrady jej kúpnej ceny zmluva nevzniká a člen programu obdrží na svoj príslušný e-mail potvrdenie rezervácie tovaru alebo služby.
- 7. Strata, odcudzenie a poškodenie technického nosiča a vydanie náhradného nosiča**



- 7.1** Technický nosič sa vydáva:
- a) členovi programu na jeho žiadosť,
 - b) v zmysle ustanovenia bodu 3.6 VOP.
- 7.2** Člen programu/držiteľ podriadeného technického nosiča je povinný chrániť vydaný technický nosič pred jeho stratou, poškodením alebo zničením. Je povinný zabezpečiť, aby sa nosič nedostal do rúk neoprávnenej osoby.
- 7.3** XBS nezodpovedá za využitie kreditu neoprávnenou osobou, t.j. osobou, ktorá nie je členom programu alebo držiteľom podriadeného technického nosiča, napr. v prípade straty alebo odcudzenia technického nosiča/podriadeného technického nosiča
- 7.4** Člen programu/držiteľ technického nosiča je povinný stratu, odcudzenie alebo poškodenie technického nosiča bez zbytočného odkladu nahlásiť e-mailom na x-card@x-bionicsphere.com. Po obdržaní oznámenia XBS nosič ihneď zablokuje. Zablokovaný je zároveň aj QR kód.
- 7.5** Člen programu môže požiadať XBS v prípade straty, odcudzenia alebo poškodenia technického nosiča o vydanie nového nosiča priamo na prevádzke na jednej z recepcií XBS. Po overení totožnosti člena programu v systéme a blokácie pôvodného technického nosiča bude vydaný členovi programu spôsobom podľa bodu 2.8 nový technický nosič, pričom jeho vydanie bude spoplatnené vo výške 5 EUR s DPH a tento poplatok nie je možné uhradiť s X-CARD.
- 7.6** Pri vydaní nového technického nosiča je Členovi programu zároveň vygenerovaný nový QR kód.
- 7.7** V prípade straty, poškodenia alebo odcudzenia technického nosiča, člen programu obdrží nový nosič len s výškou kreditu zistenou ku dňu zablokovania nosiča podľa bodu 7.4. tohto článku VOP.
- 7.8** Vydaním náhradného technického nosiča zostávajú všetky evidované záznamy a nastavenia na Konte člena programu v platnosti a nový nosič je priradený ku Kontu ako aktuálne jediný platný.
- 7.9** Člen programu nemá nárok na akúkoľvek finančnú alebo nefinančnú náhradu za kredit čerpaný neoprávnenou osobou ku dňu zablokovania nosiča zo strany XBS.
- 7.10** XBS je oprávnený odobrať technický nosič osobe, ktorá ho využíva neoprávnene (najmä v rozpore s VOP). XBS si v takomto prípade vyhradzuje právo rozhodnúť o ďalšom postupe.

8. Zablockovanie Konta a zánik členstva v programe

- 8.1** V prípade, ak člen programu/držiteľ podriadeného technického nosiča poruší ktorékoľvek ustanovenie VOP, najmä používanie technického nosiča v rozpore s VOP, alebo na základe iných skutočností uvedených vo VOP, je XBS oprávnená zablokovať konto člena programu, a to aj bez prechádzajúceho upozornenia. XBS si vyhradzuje právo kedykoľvek vykonať odblokovanie Konta člena programu.
- 8.2** Členstvo v programe zaniká:
- 8.2.1** vypovedaním členstva v programe podľa bodu 8.5 VOP;
 - 8.2.2** ukončením programu na základe rozhodnutia XBS;
 - 8.2.3** rozhodnutím XBS o okamžitom zániku členstva v zmysle bodu 8.4VOP
 - 8.2.4** smrťou/vyhlásením za mŕtveho člena programu, a to preukázaním tejto skutočnosti XBS na základe hodnoverného úmrtného listu mŕtveho alebo inej verejnej listiny/ dokumentu. V takomto prípade XBS po preverení oznámených skutočností vykoná ihneď blokáciu Konta člena programu vrátane všetkých podriadených technických nosičov priradených ku Kontu člena programu.
 - 8.2.5** momentom prenosu kreditu nabitého na X – CARD na iného existujúceho člena programu tak ako je uvedené v bode 8.6 týchto VOP;



8.3 Účasť držiteľa podriadeného technického nosiča v programe zaniká :

- 8.3.1** zrušením účasti na základe oznámenia člena programu prostredníctvom zákazníckeho centra XBS, ktoré deaktivuje podriadený technický nosič alebo
- 8.3.2** on-line zrušením účasti držiteľa podriadeného technického nosiča v programe členom programu alebo
- 8.3.3** pri zániku členstva člena programu.

Zánikom účasti držiteľa podriadeného technického nosiča v programe dochádza aj k deaktivácii podriadeného technického nosiča, pričom XBS vzniká súčasne právo odobrať tento nosič príslušnej osobe.

8.4 Členstvo v programe zaniká:

- a) dňom rozhodnutia XBS na základe zistenia, že člen programu/ držiteľ podriadeného technického nosiča zneužil výhody poskytované programom alebo iným spôsobom porušil tieto VOP alebo porušil Obchodné podmienky akéhokoľvek tovaru alebo služby spoločnosti XBS alebo poskytol nepravdivé údaje v žiadosti o registráciu; člen programu bude e-mailom ihneď informovaný o zablokovaní jeho Konta a od zákazníckeho centra XBS obdrží e-mailovú správu o rozhodnutí XBS o zániku jeho členstva v programe, pričom bude súčasne vyzvaný, aby uviedol číslo účtu, na ktorý mu bude vrátený zostatok kreditu na jeho Konte. Výška vrátenej sumy na určený účet člena programu je určená zostatkom kreditu člena programu ku dňu zániku jeho členstva v programe.
- b) dňom rozhodnutia XBS o ukončení programu, a to ku dňu uvedenému v takomto rozhodnutí; člen programu bude e-mailom ihneď informovaný o zablokovaní jeho Konta a od zákazníckeho centra XBS obdrží e-mailovú správu o rozhodnutí XBS o zániku jeho členstva v programe, pričom bude súčasne vyzvaný, aby uviedol číslo účtu, na ktorý mu bude vrátený zostatok kreditu na jeho Konte. Výška vrátenej sumy na určený účet člena programu je určená zostatkom kreditu člena programu ku dňu zániku jeho členstva v programe.

8.5 Člen programu je oprávnený kedykoľvek vypovedať svoje členstvo v programe, a to na základe jeho písomnej výpovede členstva doručenej XBS. V prípade výpovede členstva, členstvo v programe zaniká vždy ku dňu, kedy hodnota celého Konta je nula (0); člen programu/prípadne držiteľ technického nosiča je povinný vyčerpať zostatkový kredit; nevyčerpaný kredit nie je možné vrátiť. Kredit je možné však preniesť na Konto iného člena programu, avšak len za podmienok podľa týchto VOP.

8.6 Člen programu je oprávnený kedykoľvek požiadať o zrušenie členstva v programe avšak len spolu so žiadosťou o prenos kreditu nabitého na X-CARD na iného existujúceho člena programu. V prípade, ak má člen programu záujem o zánik členstva bez prenosu kreditu nabitého na X-CARD, postupuje člen programu podľa bodu 8.5 týchto VOP. V prípade záujmu o zrušenie členstva v programe a prenosu kreditu nabitého na X-CARD na iného existujúceho člena programu, musí člen programu doručiť spoločnosti XBS riadne podpísanú žiadosť o zrušenie členstva v programe a prenos kreditu spolu so súhlasom existujúceho člena programu, na ktorého sa má kredit nabiť na X-CARD preniesť. Vzor žiadosti spolu so súhlasom druhého člena programu tvorí Prílohu č. 2 k týmto VOP a je uvedený aj [TU](#). Členstvo v programe zaniká momentom prenosu kreditu člena programu nahratého na karte X-CARD na iného existujúceho člena programu X-CARD. Pri prenose dochádza k prenosu celého kreditu nahratého na karte X-CARD na iného existujúceho člena programu X-CARD.

8.7 Momentom zániku členstva člena v tomto programe z akéhokoľvek dôvodu a akýmkoľvek spôsobom uvedeným v tomto článku VOP, stráca člen programu a súčasne všetci držiteľia podriadeného technického nosiča k príslušnému Kontu všetky príslušné práva a nároky, ktoré súviseli s členstvom člena /účastou držiteľa podriadeného technického nosiča v programe.

9. Spracúvanie osobných údajov



- 9.1 XBS je prevádzkovateľom osobných údajov (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) členov programu, ktorí majú na účely spracúvania ich osobných údajov postavenie dotknutej osoby (ďalej len „**Dotknutá osoba**“).
- 9.2 Osobné údaje Dotknutej osoby sa spracúvajú v rozsahu potrebnom na dosiahnutie zmluvného vzťahu, ktorým je vytvorenie zákazníckeho konta X - CARD, plnenie programu v zmysle týchto VOP. Na dosiahnutie tohto cieľa spracúva Prevádzkovateľ meno, priezvisko, dátum narodenia, pohlavie, kontaktnú adresu, adresu elektronickej pošty a telefónne číslo Dotknutej osoby, ktorá je členom programu a majiteľom Konta. Tieto osobné údaje je potrebné spracovať okrem vytvorenia zákazníckeho konta aj za účelom poskytovania nášho nadväzujúcich služieb, poskytovania týchto služieb, predaja tovarov a ich fakturácie a poskytovania členských výhod a zliav zo strany Prevádzkovateľa, ako aj všetkých ostatných plnení uvedených v týchto VOP (ďalej len „**Zmluvný vzťah**“). Prevádzkovateľ spracúva aj osobné údaje Dotknutých osôb, ktorým boli zriadené podriadené technické nosiče ku Kontu v rozsahu dátumu narodenia. Účelom získania tohto údaju je možnosť zaradiť poskytovať konkrétnej osobe zľavy a zvýhodnené plnenia v prípade, ak sa jedná o osobu maloletú (napríklad zľavnený vstup pre maloletú osobu). Bez poskytnutia týchto osobných údajov, nie je možné plnenie Zmluvného vzťahu. V rámci plnenia Zmluvného vzťahu môže pri využívaní služieb, uplatňovaní členských výhod, zliav alebo iných plnení dôjsť k **overeniu totožnosti Dotknutej osoby prostredníctvom zamestnancov Prevádzkovateľa**, a to výlučne za účelom overenia oprávnenosti Dotknutej osoby na využívanie príslušnej služby alebo plnenia. Overenie totožnosti sa vykonáva primeraným a nevyhnutným spôsobom v súlade so zásadou minimalizácie osobných údajov podľa GDPR; Prevádzkovateľ spracúva len osobné údaje nevyhnutné na dosiahnutie uvedeného účelu a len po dobu nevyhnutnú na jeho splnenie, pričom nedochádza k vyhotovovaniu kópií dokladov totožnosti ani k uchovávaniu ich údajov, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak. Bez poskytnutia týchto osobných údajov nie je možné plnenie Zmluvného vzťahu.
- 9.3 Osobné údaje podľa predchádzajúceho bodu sú spracúvané počas celého trvania Konta v programe, prípadne po celú dobu existencie zriadeného podriadeného technického nosiča, a v období predpísanom právnymi predpismi Slovenskej republiky, akými sú najmä, nie však výlučne, príslušné účtovné predpisy, daňové zákony, ako aj zákony z oblasti ochrany spotrebiteľa.
- 9.4 Člen programu je povinný oznámiť/vykonať zmenu osobných údajov všetkých Dotknutých osôb uvedených pri registrácii bezodkladne prostredníctvom Zákazníckeho centra X-CARD. V prípade zmeny e-mailovej adresy je člen programu povinný oznámiť zmenu prostredníctvom Zákazníckeho centra X-CARD.
- 9.5 Prevádzkovateľ môže spracúvať osobné údaje Dotknutej osoby - člena zákazníckeho programu aj na účely marketingových aktivít, najmä na zasielanie obchodných oznámení, informácií o novinkách, ponukách, zľavách, podujatiach a iných marketingových kampaniach súvisiacich s programom alebo činnosťou Prevádzkovateľa, a to prostredníctvom e-mailu, SMS správ, telefonicky alebo inými elektronickými prostriedkami. Právnym základom spracúvania osobných údajov na marketingové účely je súhlas Dotknutej osoby udelený podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov (GDPR). Udelenie súhlasu je dobrovoľné a nie je podmienkou uzatvorenia ani plnenia Zmluvného vzťahu. Dotknutá osoba má právo svoj súhlas kedykoľvek odvolať, a to rovnakým spôsobom, akým bol súhlas udelený, najmä prostredníctvom odkazu na odhlásenie uvedeného v každom marketingovom oznámení, prostredníctvom Zákazníckeho centra X-CARD alebo zaslaním žiadosti na kontaktné údaje Prevádzkovateľa. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov vykonaného pred jeho odvolaním.
- 9.6 Držiteľ karty X-CARD má možnosť zaregistrovať a použiť svoju kartu X-CARD ako platobnú metódu v externej aplikácii EATSTER, prevádzkovej spoločnosťou [Eatster s.r.o., so sídlom Dénešova 1146/2, 040 23 Košice - mestská časť Sídlisko KVP, IČO: 52 011 003, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, odd.: Sro, vl. č.: 44916/V (ďalej aj „**EATSTER**“), a to na účely nákupu produktov a realizácie platieb prostredníctvom prostriedkov na zákazníckom konte X-CARD v rámci rozhrania EATSTER. Uloženie karty X-CARD a jej použitie v aplikácii EATSTER je dobrovoľná funkcia. Podmienkou jej aktivácie je udelenie súhlasu držiteľa karty s overením identity prostredníctvom e-mailovej adresy registrovanej v zákazníckom systéme X-CARD. Za účelom overenia, či je používateľ aplikácie EATSTER oprávneným držiteľom karty X-CARD, dôjde



k technickému porovnaniu e-mailových adries. Medzi zákaznickým kontom X-CARD a aplikáciou EATSTER nedochádza k trvalému prepojeniu ani vzájomnej synchronizácii účtov. Systém EATSTER uchováva identifikačné údaje (e-mail) a údaje o karte výhradne na účely autorizácie a technickej realizácie jednotlivých platobných transakcií. Držiteľ karty môže registráciu karty X-CARD v aplikácii EATSTER kedykoľvek bezplatne zrušiť (odobrať kartu ako platobnú metódu) priamo v nastaveniach aplikácie EATSTER.

- 9.7 Podrobnosti o spôsobe a rozsahu spracúvania osobných údajov ustanovuje dokument Politika ochrany spracovania osobných údajov pre Zákaznícky program X-CARD, ktorý je možné nájsť [TU](#).
- 9.8 Kontaktné údaje pre Dotknuté osoby v súvislosti s ich spracúvaním osobných údajov na základe členstva v program sú nasledovné:

Email: zodpovednaosoba@x-bionicsphere.com

Adresa: X-BIONIC® SPHERE a.s., Dubová 33/A, Šamorín, 931 01, Slovensko (k rukám zodpovednej osoby za oblasť osobných údajov)

10. Záverečné ustanovenia

- 10.1 Všeobecné obchodné podmienky programu nadobúdajú platnosť dňom ich **zverejnenia na internetovej stránke** www.x-bionicsphere.com a účinnosť dňom 19.06.2026.
- 10.2 Bonusový kredit pre členov programu/držiteľov technického nosiča nie je právne vymáhateľný.
- 10.3 XBS je oprávnená kedykoľvek meniť a dopĺňať VOP z dôvodu (i) zmeny politiky XBS v oblasti poskytovania výhod členom programu XBS v rámci programu, (ii) zmeny finančnej, hospodárskej alebo sociálnej situácie na území Slovenskej republiky, (iii) zmeny príslušných právnych predpisov alebo (iv) z iného, bližšie nešpecifikovaného, závažného dôvodu. XBS oboznámi členov programu/držiteľov technického nosiča so zmenou VOP formou sprístupnenia nového znenia VOP na webovej stránke www.x-bionicsphere.com najneskôr 14 dní pred dňom účinnosti ich nového znenia. Odo dňa účinnosti nových VOP sa tieto budú vzťahovať na všetky zmluvné vzťahy, ktoré im podliehajú a ktoré sú v platnosti v deň ich účinnosti.
- 10.4 Všetky vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a osobitnými obchodnými podmienkami vzťahujúcimi sa na poskytovanie jednotlivých tovarov alebo služieb XBS. V prípade výskytu rozdielnej textovej verzie medzi obsahom VOP a obsahom akýchkoľvek iných dokumentov XBS vzťahujúcich sa na zákaznícky program X-CARD, má vždy prednosť textová verzia obsahu uvedená vo VOP.
- 10.5 XBS si vyhradzuje právo individuálneho prístupu v osobitných/mimoriadnych prípadoch vzniknutých v rámci programu.
- 10.6 Člen programu berie na vedomie, že vyjadrením súhlasu s VOP na registračnom formulári súčasne osvedčuje skutočnosť, že budúci držitelia technických nosičov boli pred ich registráciou členom programu oboznámení so znením VOP, súhlasia s ich obsahom a zaväzujú sa ho dodržiavať v rozsahu, ktorý sa ich týka.
- 10.7 Prípadné spory medzi XBS a Členom programu, ktorý je spotrebiteľom, je možné riešiť formou alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pred zamýšľaným iniciovaním alternatívneho riešenia sporu sa odporúča Členovi programu ktorý je spotrebiteľom, kontaktovať za účelom riešenia vzniknutej situácie dohodou prvotne zástupcu XB S, emailom na adrese: x-card@x-bionicsphere.com.



x-bionic® sphere

the universe of sports, leisure
and innovation

10.8 Subjektom alternatívneho riešenia sporov je napríklad Orgán dozoru alebo iná oprávnená právnická osoba. Spotrebitelia sú oprávnení riešiť spory aj prostredníctvom online systému alternatívneho riešenia sporov: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

10.9 Kontaktná adresa spoločnosti XBS pre uplatnenie si práv podľa § 15 ods. 1 písm. c) Zákona o spotrebiteľoch

X-BIONIC® SPHERE a.s.

Dubová 33/A

931 01 Šamorín

XBS Infolinka: +421 313 262 622

Email: x-card@x-bionicsphere.com

10.10 Príloha č. 1

10.11 Príloha č. 2

10.12 Príloha č. 3

10.13 Orgán dozoru

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava

Miesto: Šamorín, Slovenská republika

Dátum účinnosti: 19.6.2026



x-bionic® sphere

the universe of sports, leisure
and innovation