

# VŠEOBECNÉ PRAVIDLÁ A PODMIENKY ČLENSTVA V KLUBOVOM PROGRAME

## 1. Program PATINCE AQUA CARD

1.1. PATINCE AQUA CARD je názov programu, ktorý spoločnosť Wellness Invest, a. s. so sídlom Malý trh 2/A, Bratislava, PSČ: 811 08, IČO: 47 240 008, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 5607/B, t.č. 035/ 7908 500, email: info@wellnesspatince.sk (ďalej len „Spoločnosť“) ponúka všetkým zákazníkom WELLNESS HOTEL PATINCE (ďalej len „Klubový program“). Cieľom Klubového programu je zvýšenie kvality v oblasti poskytovania služieb a možnosť poskytovať špeciálne zľavy zákazníkom, ktorí pravidelne využívajú služby WELLNESS HOTEL PATINCE. Zákazníci, ktorí si zakúpia klubovú kartu a vyplnia prihlášku do programu PATINCE AQUA CARD (ďalej len „Prihláška“), uzatvárajú zmluvu so Spoločnosťou, ktorá sa riadi týmito Všeobecnými pravidlami a podmienkami členstva v programe PATINCE AQUA CARD (ďalej len „Pravidlá“).

1.2. Na základe predloženia klubovej karty PATINCE AQUA CARD má člen PATINCE AQUA CARDu možnosť získať nasledovnú percentuálnu zľavu alebo výhodnejšie ceny z pultových cien poskytovaných služieb v WELLNESS HOTEL PATINCE a iných prevádzkach Partnerov spoločnosti.

**ZLAVY V PREVÁDZKE WELLNESS HOTEL PATINCE prevádzkované Spoločnosťou:**

• **THERMAL PARK A WELLNESS CENTRUM** - výhodnejšie ceny vybraných služieb (vstupy z pultového cenníka služieb celodenný, 3 hodiny) aj z kategórie diéta, študent, dôchodca, osoba ZTP

• **UBYTOVANIE** - zľava 15% Wellness Hotel Patince (z pultových cien ubytovania) (neplatí pri online rezervácii cez rezerváciu systém)

• **GASTRO** - zľava 10% - jedlá a nápoje z aktuálneho jedálneho a nápojového lístka s výnimkou tabakových výrobkov, denného menu, špeciálnych ponúk platí pre prevádzky:

• **DOPLNKOVÉ SLUŽBY** - zľava 10%

**Wellness Hotel Patince - klasické masáže a procedúry, kozmetické služby a procedúry:**

Poskytované zľavy platia len na nákup tovaru a služieb a len v prevádzkach výslovne uvedených v týchto Pravidlách.

1.3. Poskytované zľavy sa nevzťahujú na špeciálne ponuky Spoločnosti alebo Partnerov, z ktorých je zrejme, že ich cena už obsahuje zľavu z bežnej pultovej ceny poskytovanú Spoločnosťou alebo Partnermi všetkým zákazníkom (teda sa neposkytuje dvojitá zľava, ani sa zľavy nesčítavajú).

1.4. Poskytované zľavy sa tiež nevzťahujú na špeciálne ponuky Spoločnosti alebo Partnerov (akciové balíčky služieb), pri ktorých je uvedené, že sú určené výhradne pre členov PATINCE AQUA CARDu. V týchto prípadoch, ktoré sú ako osobitný benefit určené špeciálne pre členov PATINCE AQUA CARDu, už stanovená cena zohľadňuje členstvo v PATINCE AQUA CARDe, a preto sa ďalšia zľava neposkytuje.

## 2. Členstvo a karta PATINCE AQUA CARD

2.1. Členstvo v PATINCE AQUA CARDe vzniká dorúčením riadne vyplnenej Prihlášky spoločnosti Wellness Invest, a. s. v súlade s pokynmi uvedenými v Prihláške a zaplatením poplatku za vydanie PATINCE AQUA CARD karty (ďalej len „Klubová karta“) Tlačivá prihláška sú k dispozícii v WELLNESS HOTEL PATINCE alebo na iných miestach, kam ich Spoločnosť v rámci podpory programu distribuuje.

2.2. Za riadne vyplnenú prihlášku sa považuje prihláška, v ktorej sú pravdivo uvedené nasledovné údaje: meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa bydliska (P. O. Box alebo adresa zamestnania nebudu uvedené), e-mailový kontakt, deň vyplnenia prihlášky a podpis. Riadne vyplnenú prihlášku zákazníci odovzdávajú na kontaktnom mieste pre PATINCE AQUA CARD v priestoroch Spoločnosti.

2.3. Pre overenie riadneho vyplnenia prihlášky, zaregistrovanie zákazníka vo vernostnom programe a vydanie karty je zákazník povinný predložiť poverenému zamestnancovi Spoločnosti doklad totožnosti alebo iný doklad preukazujúci jeho totožnosť (cestovný pas).

2.4. Na základe riadne vyplnenej prihlášky a zaplatenia poplatku zákazník obdrží plastovú Klubovú kartu s čipom.

Členstvo v PATINCE AQUA CARDe je bezplatné, zákazník platí pri registrácii aj poplatok za Klubovú kartu, ktorým sa uhrádzajú náklady na administratívne a technické spracovanie registrácie.

2.5. Platnosť Klubovej karty je neobmedzená a končí až ukončením vernostného programu PATINCE AQUA CARD. Na základe platnej Klubovej karty nadobúda zákazník oprávnenie využívať výhody členstva v PATINCE AQUA CARDe.

2.6. Stať sa členom PATINCE AQUA CARDu (ďalej len „člen“) môže ktorákoľvek fyzická osoba s trvalým, alebo prechodným pobytom na Slovensku alebo v zahraničí, ktorá dovŕšila 15. rok a svojim podpisom na prihláške alebo elektronicke pri online registrácii vyjadri súhlas s týmito Všeobecnými pravidlami a podmienkami členstva vo vernostnom programe PATINCE AQUA CARDu (ďalej len „pravidlá“). Členom sa nemôže stať iný subjekt ako fyzická osoba, spĺňajúca podmienky uvedené vyššie, Členom sa taktiež nemôže stať osoba, ktorá:

- porušila práva k ochranným známkam, logu a označeniam Spoločnosti alebo niektorého z Partnerov alebo ich dobrú povest,
- zneužila pravidlá, mechanizmus a výhody PATINCE AQUA CARDu.

2.9. Každý člen môže obdržať a používať len jednu platnú Klubovú kartu. Klubová karta je neprenosná; tým nie je dotknuté právo na jej použitie rodinnými príslušníkmi držiteľa - manžel, manželka a deti do 18 rokov. Klubová karta je vlastníctvom spoločnosti Wellness Invest, a. s., držiteľ karty nie je oprávnený ponúkať alebo poskytovať Klubovú kartu alebo práva z nej vyplývajúce iným osobám za odplatu, ani bezodplatne Klubovú kartu nie je kreditná, ani platobná karta. Klubová karta môže byť použitá len v súlade so Všeobecnými podmienkami a pravidlami PATINCE AQUA CARDu. Klubová karta môže byť použitá len na súkromné účely držiteľa a vyššie uvedených rodinných príslušníkov a nie je možné ju použiť v súvislosti s výkonom podnikateľskej alebo inej zárobkovej činnosti.

2.10. Každý držiteľ karty by mal vo vlastnom záujme bezodkladne informovať Zákaznícke stredisko PATINCE AQUA CARDu (pisomne, telefonicky, e-mailom) o zmene základných údajov poskytovaných v prihláške (zmena mena, bydliska, kontaktného telefónneho čísla, e-mailu a pod.).

2.11. Členstvo držiteľa karty v PATINCE AQUA CARDe a tým aj zmluvný vzťah medzi členom PATINCE AQUA CARDe a Spoločnosťou zaniká, čím sa zároveň stane Klubová karta neplatnou, ak:

- na základe rozhodnutia Spoločnosti, ak držiteľ karty porušil práva k ochranným známkam Wellness Hotel Patince, Partnerov alebo iných zmluvných Hotelov,
- na základe rozhodnutia Spoločnosti, ak držiteľ karty zneužil mechanizmus a výhody PATINCE AQUA CARDu,
- na základe rozhodnutia Spoločnosti, ak držiteľ karty sa dopustil konania v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi, v dôsledku ktorého Spoločnosť alebo niektorý z Partnerov utrpel ujmu,
- výpoveďou zo strany člena PATINCE AQUA CARDu aj bez uvedenia dôvodu, a to na základe písomného oznámenia držiteľa karty,
- smrťou držiteľa karty alebo jeho vyhlásením za mŕtveho.

2.12. Členstvo držiteľa karty zaniká v prípade bodu 2.11. písm.

a) až c) dňom rozhodnutia Spoločnosti Wellness Invest, a. s. o zániku členstva, ktoré môže nastať najskôr ku dňu, kedy došlo ku skutkosti zakladajúcej právo vylúčiť člena zo PATINCE AQUA CARDu, v prípade písm. d) dňom prijatia oznámenia držiteľa karty spoločnosťou Wellness Invest, a. s. a v prípade písm. e) dňom smrti držiteľa karty alebo dňom, ktorý súd určil ako deň smrti.

2.13. Držiteľ karty, ktorého členstvo zaniklo a jeho Klubová karta

sa stala neplatnou z dôvodov uvedených v bode 2.11. pod písm.

a) až e), stráca nárok na poskytovanie práv a výhod plynúcich z členstva v PATINCE AQUA CARDe.

2.14. Za zneužitie pravidiel, mechanizmu a výhod PATINCE AQUA CARDu zo strany držiteľa karty sa považuje:

- porušenie ustanovení týchto Všeobecných podmienok a pravidiel PATINCE AQUA CARDu; alebo
- akékoľvek iné konanie, ktorým by došlo k získaniu zľavy iným spôsobom ako podľa týchto Všeobecných podmienok a pravidiel PATINCE AQUA CARDu.

## 3.

3.1. Spoločnosť si vyhradzuje právo

a) vylúčiť z programu PATINCE AQUA CARD zľavy a služby Spoločnosti alebo Partnerov alebo zúžiť rozsah poskytovaných služieb a tovarov Spoločnosti alebo Partnerov, na ktoré sa poskytuje zľava,

b) doplniť alebo zmeniť rozsah tovarov a služieb poskytovaných v prevádzkach Spoločnosti alebo Partnerov, na ktoré sa poskytuje zľava.

Členovia PATINCE AQUA CARDu a zákazníci budú o týchto obmedzeniach a zmenách informovaní prostredníctvom písomných oznámení spoločnosti Wellness Invest, a. s. zverejnených a sprístupnených na webovej stránke [www.wellnesspatince.sk](http://www.wellnesspatince.sk). Tieto obmedzenia a zmeny sú účinné dňom uvedeným na písomných oznámeniach. Spoločnosť má právo informovať o týchto obmedzeniach a zmenách aj iným spôsobom.

3.2. Spoločnosť a Partneri majú právo z technicko-prevádzkových dôvodov (pravidelná údržba, poruchy, kontrola a pod. priestorov a technických zariadení) alebo z dôvodu vyššej moci na prechodnú dobu pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie určitých tovarov alebo služieb. Držiteľ karty môže zľavu na tieto tovary a služby využiť po obnovení ich poskytovania, ale nemá nárok na inú náhradu za zľavu, ktorú z tohto dôvodu nevyužil.

3.3. Držiteľ karty, ktorý sa pri platení z akéhokoľvek dôvodu nevie preukázať Klubovou kartou alebo zabudol Klubovú kartu predložiť obsluhu, nemá nárok na dodatočné poskytnutie zľavy ani nárok na žiadnu peňažnú alebo inú náhradu za zľavu, ktorú z tohto dôvodu nevyužil, a to ani po dodatočnom predložení dokladov potrebných na uplatnenie zľavy.

3.4. Použitie Klubovej karty pre získanie zľavy

- pri nákupe vstupov je obmedzené na jednorazový nákup najviac štyroch vstupov v rámci jedného dňa,
- pri nákupe ubytovacích služieb je možné len pri úhrade hotelového účtu za jednu izbu rezervovanú na meno Držiteľa Klubovej karty, navzájom prepojené izby sú považované za jednu izbu,
- pri nákupe tovarov a služieb v gastronomických strediskách je možné len pri úhrade jedného účtu za konzumáciu pre najviac päť osôb.

3.5. V prípade použitia Klubovej karty evidovanej na tzv. Čiernej listine je obsluha povinná kartou znehodnotiť (pomocou príslušnej funkcie v elektronickom systéme alebo v prípade plastovej Klubovej karty jej prestrihnutím). Čierna listina obsahuje zoznam Klubových kariet, ktoré boli zablokované spoločnosťou Wellness Invest, a. s. O príčine zablokovania Klubovej karty sa môže držiteľ karty informovať na Zákazníckom stredisku. Príčinu zablokovania Klubovej karty sú totožné s dôvodmi, pre ktoré sa Klubová karta stáva neplatnou, uvedenými v bode 2.

## 4. Služby Zákazníckeho strediska

4.1. Poslaním Zákazníckeho strediska je zabezpečiť výlučne formou telefonického, písomného a e-mailového kontaktu so zákazníkmi nasledovné služby: poskytovanie informácií o PATINCE AQUA CARDe a ostatných službách WELLNESS HOTEL PATINCE, riešenie prevádzkových problémov držiteľov kariet (strata alebo odcudzenie plastovej Klubovej karty, reklamácie, atď.), prijímanie žiadostí, podnetov a pripomienok členov PATINCE AQUA CARDu.