

KOMPLETNÍ SEZNAM ČASTÝCH DOTAZŮ O BEZHOTOVOSTNÍCH PLATBÁCH (HOSTÉ)

Kredit

Jak si kredit pořídím?

Musíte si vytvořit on-line účet, který si propojíte s náramkem. Kredit si také můžete zakoupit na místě na jedné z našich početných TOP UP stanicích. Pokud se ale chcete vyhnout frontám a festival si užít bez zbytečných starostí, měli byste si účet nabít před akcí. Nezapomeňte, že co na festivalu neutratíte, vám bude po jeho skončení vráceno do 14 dnů.

Kde mohu kreditem na čipu platit?

Veškeré nákupy na festivalu jsou možné pouze kreditem na čipu na pásce. Můžete jimi platit u všech stánků s občerstvením, pivem a ostatním zbožím.

RFID náramky

Proč používáte náramky s RFID čipem?

S RFID (Radio Frequency Identification – Identifikace na rádiové frekvenci) náramky můžete nechat peněženku doma, nebudete už ztrácet čas ve frontách a zkrátka si festival naplno užijete. Už nemusíte po kapsách hledat drobné nebo stát fronty u bankomatu. Stačí si jen nabít účet a jste připraveni na celý festival.

Může RFID narušit fungování mých ostatních karet (např. kreditních)?

Čipové karty obsahují několik ochranných vrstev, které jakémukoli vzájemnému narušování s ostatními čipovými nebo bezkontaktními kartami zabraňují.

Baví mě technologie a chci vědět, jak RFID funguje.

Tato platforma funguje na principu identifikace na rádiové frekvenci (RFID). RFID je obecný výraz pro systém, který přenáší identitu (ve formě unikátního sériového čísla) předmětu nebo osoby bezkontaktně, pomocí rádiových vln. RFID je vytvořen tak, aby umožnil čtečkám zachytit informace na čipech a přenesl je do počítačového systému bez nutnosti fyzického kontaktu. RFID čip (tag) obsahuje malý radio-frekvenční přenašeč a přijímač. RFID čtečka vysílá zakódovaný rádiový signál, kterým čip identifikuje. Čip informaci přijme a odešle svou identifikační informaci.

Jak je tento systém bezpečný?

Systém Intellipay splňuje bezpečnostní certifikaci (Common Criteria EAL3+, pro ty, které to zajímá). Všechna data jsou šifrována s minimem 256 bitů. V náramku nejsou uloženy žádné informace. Pokud náramek ztratíte nebo vám bude odcizen, stačí se jednoduše přihlásit na váš účet přes mobilní aplikaci a kliknout na tlačítko „Deactivate“ „Deaktivovat“ (umístěné vedle obrázku náramku). Nebo můžete navštívit Customer Service, kde vám náramek okamžitě deaktivují a dají nový.

Online účet a registrace náramku

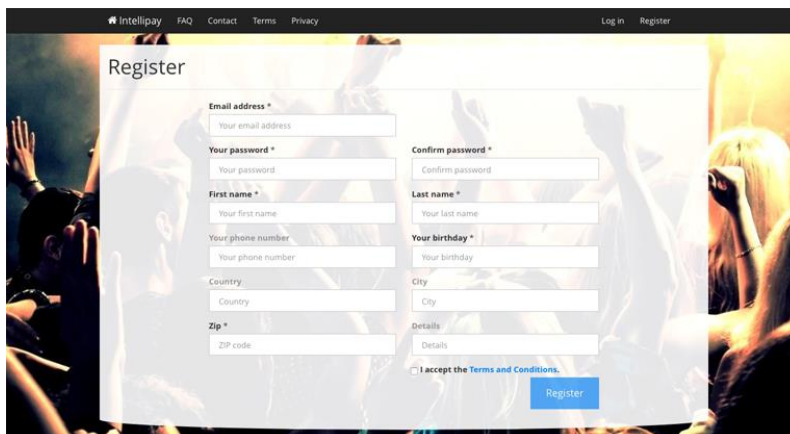
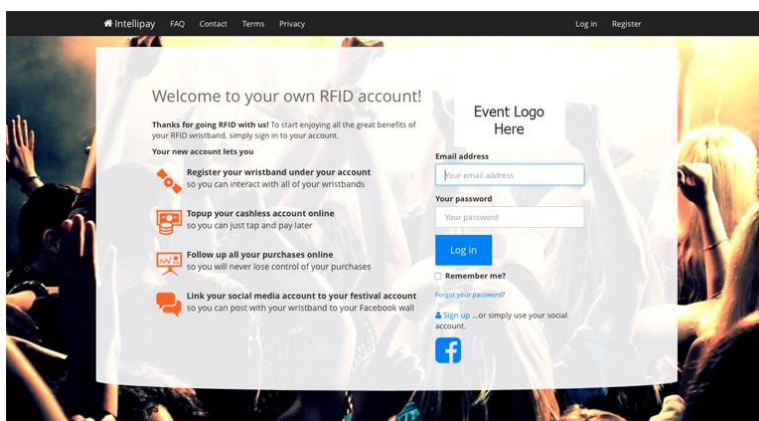
Zakoupil jsem několik vstupenek, musím ke každé vytvořit účet?

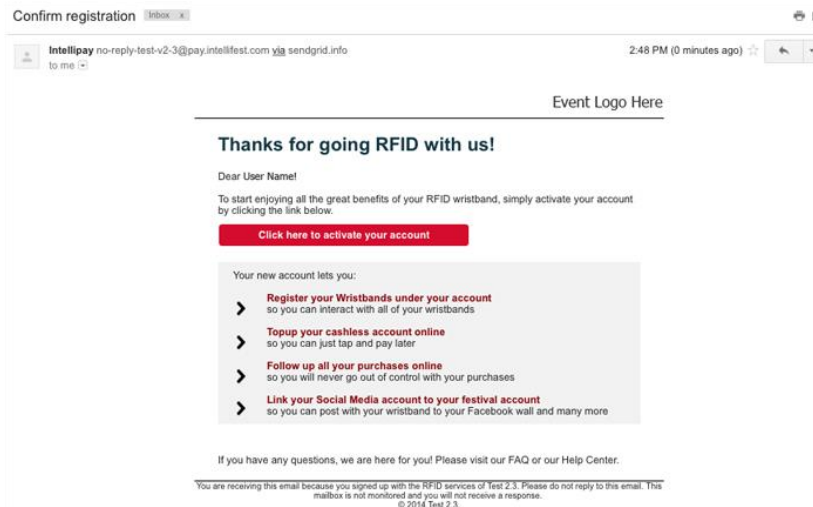
Pokud jste zakoupili větší množství vstupenek a nechcete svůj kredit sdílet s ostatními ve skupině, je třeba, aby si každý vytvořil vlastní účet. Před vytvořením vašeho účtu nezapomeňte všem ve skupině přidělit lístek/náramek. Tím zajistíte, že na festivalu budou všechny účty (s nabitým kreditem) propojeny s odpovídajícími náramky.

Jak si vytvořím účet?

Krok č. 1: Kliknutím na tlačítko Registrujte svůj náramek, budete přesměrováni na přihlašovací stránku. Klikněte na tlačítko „Sign up“ „Zaregistrujte se“ a zadejte vaše informace nebo se zaregistrujte pomocí účtu na Facebooku.

Krok č. 2: Potvrďte vaši registraci. Systém Intellipay vám zašle email k potvrzení vaší registrace. Klikněte na aktivační tlačítko v emailu a k dokončení registrace následujte instrukce na webové stránce.





Jak mohu zaregistrovat nebo propojit svůj náramek s účtem?

Po vytvoření účtu je třeba propojit s ním náramek. Postupujte následovně:

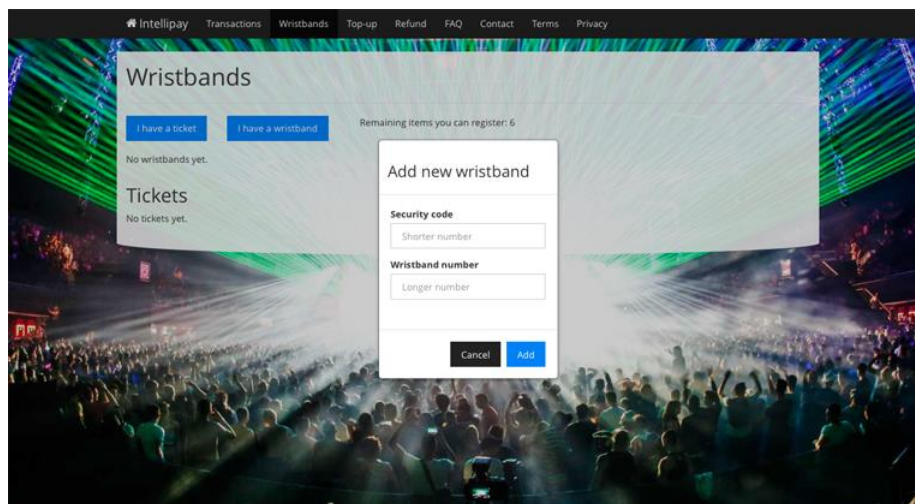
Krok č. 1: Po přihlášení na účet klikněte na záložku „Wristbands“ „Náramek“ v horním menu přihlašovací stránky a pak klikněte na tlačítko „I have a wristband“ „Mám náramek“.

Krok č. 2: Zadejte váš bezpečnostní kód - kratší číslo na vnitřní straně náramku.

Krok č. 3: Zadejte číslo vašeho náramku - 8mi nebo 16timístné číslo na vnitřní straně náramku.

Krok č. 4: Klikněte na tlačítko „Add“ „Přidat“.

Máte propojený účet s náramkem - můžete vyrazit!



Nemám náramek, pouze číslo vstupenky. Jak mám postupovat?

Pokud si náramek vyzvedáváte až na AIR Festivalu, ale máte číslo vstupenky, můžete jej propojit s vaším on-line účtem a vstupenku na místě vyměnit za náramek. Postupujte následovně:

Na přihlašovací stránce klikněte na záložku „Wristbands“, „Náramek“ v horním menu a vyberte „I have a ticket“, „Mám vstupenku“. Zadejte emailovou adresu kupujícího a číslo vaší vstupenky. Klikněte na tlačítko „Add“ „Přidat“.

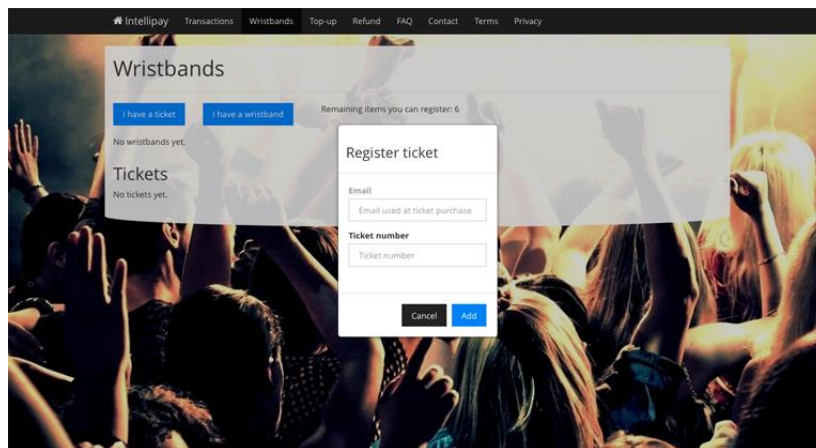
Po vytvoření účtu je třeba s ním propojit váš náramek. Postup je následovný:

Krok č. 1: Po přihlášení na účet klikněte na záložku „Wristband“ „Náramek“ v horním menu stránky a poté klikněte na tlačítko „I have a ticket“, „Mám vstupenku“.

Krok č. 2: Zadejte emailovou adresu kupujícího.

Krok č. 3: Zadejte číslo vaší vstupenky

Krok č. 4: Klikněte na tlačítko „Add“ „Přidat“.



Proč si musím vytvořit účet a propojit s ním náramek?

Vytvoření účtu a registrace náramku povinné není, chápeme, jestli chcete zůstat inkognito. Pokud však anonymita není vaší prioritou, vytvořením účtu a propojením náramku získáte přístup k mnoha on-line výhodám. Váš účet si před festivalem můžete v klidu nabít kreditem, budete mít přehled o vašich nákupech na akci a automaticky vám vrátíme nevyčerpaný kredit.

Festival nenes odpovědnost za ztracené nebo odcizené náramky. Pokud jste si ale před festivalem účet vytvořili a náramek s ním propojili, budeme schopni ztracený nebo odcizený náramek deaktivovat a zdarma vám vydat nový. Neriskujte a zaregistrujte se!

Náramek ještě nemám, mohu už si vytvořit účet?

Samozřejmě, k vytvoření účtu náramek nepotřebujete. Až náramek obdržíte, propojíte jej s účtem. Účet si pak můžete dobíjet on-line nebo na festivalu.

K čemu všemu vlastně účet slouží?

K mnoha věcem! Váš účet vám umožní dobít kredit, zobrazit historii, zkontrolovat vaši útratu, stáhnout si on-line účtenky, propojit s ním účty na sociálních sítích, deaktivovat náramky v případě ztráty, požádat o refundaci a mnohem více.

Jak zjistím, že můj náramek a účet jsou správně propojeny?

Pokud jste si vytvořili účet a propojili s ním náramek, přihlaste se a klikněte na záložku „Wristband“ „Náramek“. Na této stránce uvidíte vaše propojené náramky a jejich aktuální stav. Pokud jste si před příchodem na AIR Festival náramek s účtem nepropojili, vyhledejte na místě čtečku (skener pro náramky), přiložte k ní náramek a zkontrolujte jeho stav.

Mohu náramek ze svého účtu odebrat?

Pokud z nějakého důvodu potřebujete náramek deaktivovat, nebude už možné propojit jej s dalším účtem. Budete muset navštívit jedno z Customer Service na AIR Festivalu, přinést váš starý náramek a aktivovat nový.

Propojil jsem účet s náramkem, teď si ale chci vytvořit nový účet. Jak na něj mohu náramek „přemístit“?

Pokud je náramek s jedním účtem již propojen, nelze jej deaktivovat a propojit s účtem jiným. V Customer Service na AIR Festivalu musíte náramek vyměnit za nový.

Lze nalézt ztracené nebo odcizené RFDI náramky?

To není třeba. Pokud se totiž náramek ztratí nebo je odcizen, lze jej jednoduše deaktivovat a nahradit novým. Všechna data našich zákazníků jsou uložena na zabezpečených serverech, ne v náramcích. Abyste mohli vaše kredity převést na nový náramek, je nutné, aby byly předtím nahrány také na váš on-line účet. Pokud jste si účet nezaložili a náramek s ním nepropojili, není pro nás možné převést zbývající kredit na nový náramek. Ujistěte se tedy, že si vytvoříte účet a propojíte s ním náramek.

Mohu sdílet náramek s kamarádem?

Ne, každý čip (tag) je přiřazen pouze k jednomu návštěvníkovi.

Mohu propojit několik náramků s jedním účtem?

Samozřejmě. Kredit nahráváte na váš účet, ne na náramek. Představte si, že si pořizujete dům a přátelům k němu dáváte klíče. Propojením několika náramků (klíčů) s vaším účtem umožňujete všem přístup k účtu (do domu). Stejným způsobem funguje také třeba společný účet pro rodinu.

Propojil jsem dva náramky s jedním účtem, teď ale chci jeden z nich odstranit. Jak mám postupovat?

Pokud jsou dva náramky propojeny s jedním účtem, jediný způsob, jak jeden z nich odstranit, je deaktivovat ho z účtu. Deaktivování náramku již neumožňuje dobíjení kreditů pomocí našeho bezhotovostního systému. Majitel druhého náramku bude muset navštívit TOP UP stanici/Customer Service, náramek deaktivovat a pořídit si nový.

Může být náramek propojen s několika účty?

Ne, náramek může být propojen pouze s jedním účtem.

Kdo kromě mě má přístup k informacím na účtu?

Přístup k informacím na vašem účtu nebo přihlašovacím údajům máte pouze vy. Pokud ztratíte náramek a nemáte vytvořený účet a s ním propojený náramek, nebudete moci získat zpět nevyčerpaný kredit. Abyste předešli zklamání, vytvořte si účet a propojte jej s vaším náramkem.

Stále se vám nedaří založit účet a propojit náramek? Přečtěte si část Řešení problémů níže.

Bezhotovostní systém a Top-up

Co je to bezhotovostní platba a jak funguje?

Bezhotovostní platební systémy fungují podobným způsobem jako kreditní, debetní nebo tranzitní karty. Na festivalu budeme používat technologicky špičkové RFID náramky se zabudovaným elektronickým čipem, které vám umožní platit za jídlo, pití a ostatní zboží.

Po nabití kreditu na váš účet (on-line nebo na TOP UP stanicích na festivalu), můžete platit pouhým přiložením náramku k čtecímu zařízení.

Pro zahájení transakce nejdříve přiložte náramek k RFID čtečce, kterou najdete u každého stánku. Sdělte prodávajícímu vaši objednávku. K potvrzení a dokončení transakce přiložte náramek ke čtečce ještě jednou. Výše objednávky bude automaticky odečtena z vašeho účtu.

Co mi bezhotovostní platby přinesou za výhody?

Bezhotovostní platební technologie nabízí mnoho výhod, například:

- Rychlejší zpracování plateb
- Méně čekání a kratší fronty
- Pohodlí – nemusíte s sebou mít peněženku a obtěžovat se s drobnými
- Úspora času díky možnosti on-line dobíjení a automatického dobíjení – nemusíte hledat bankomat
- Bezpečnost – nemusíte se bát, že ztratíte nebo vám bude ukradena peněženka
- Zkrátka lepší zážitek z celého festivalu.

Jak před akcí nabiji svůj on-line účet?

Nejdříve se ujistěte, že máte zařízený online účet a s ním propojený náramek nebo číslo vstupenky (viz výše). Pak postupujte následovně:

Krok č. 1: Klikněte na záložku "Top-up" (Nabít) v horním menu na stránce vašeho účtu. Poté klikněte na tlačítko "Let's Top-up" (Pojďme nabíjet).

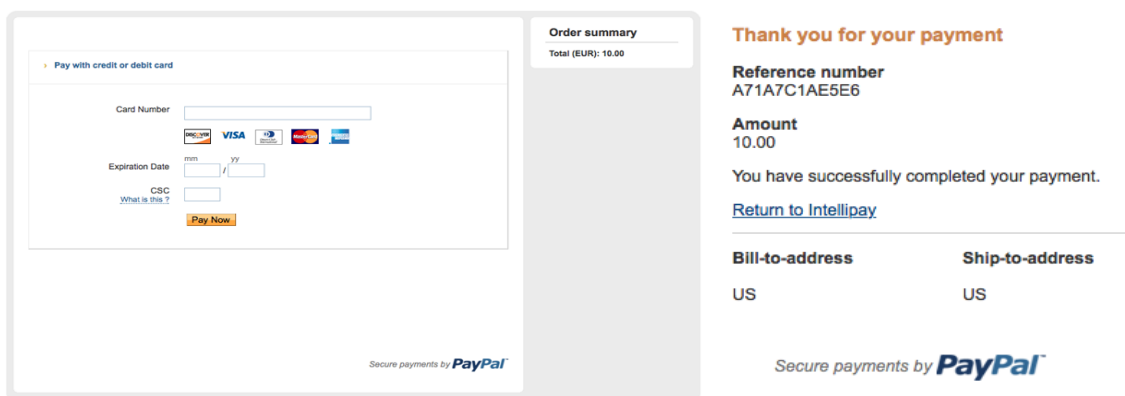
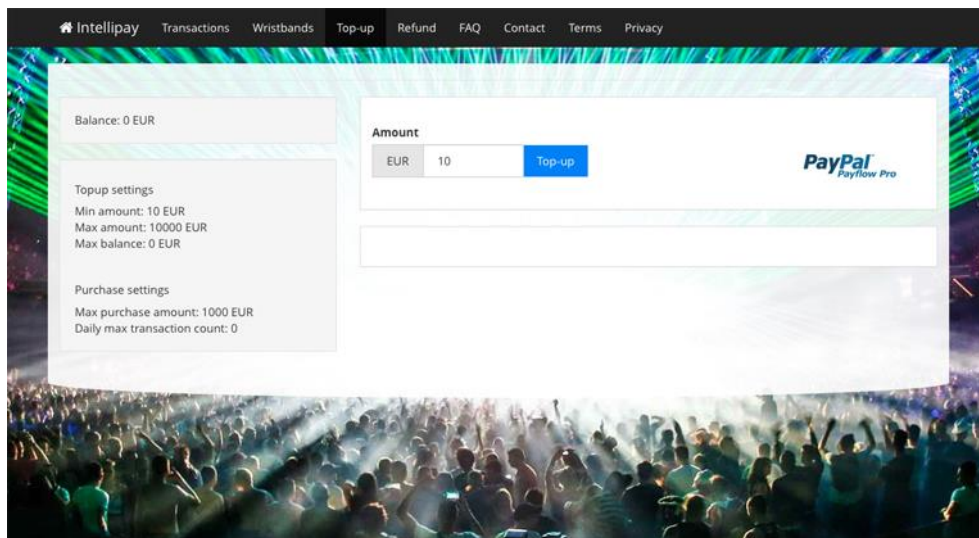
Krok č. 2: Budete dotázáni, zda chcete povolit automatické dobíjení „Enable Auto Top-up“ (detaily viz níže). Můžete si vybrat z „Maybe later“ (Možná později) nebo „Yes, enable“ (Umožnit).

Krok č. 3: Zadejte částku, ve které chcete účet dobít, poté klikněte na tlačítko „Next“ (Další). Zkontrolujte objednávku a klikněte na „Checkout“ (Zaplatit).

Krok č. 4: Budete přesměrováni na platební bránu, kde zadáte informace nutné k platbě a poté kliknete na „Pay Now“ (Zaplatit nyní) k odeslání platby.

Potvrzení o platbě se zobrazí na webové stránce a zároveň vám automaticky bude zasláno emailem. Na vašem on-line účtu budete moci platbu zpětně zobrazit a stáhnout si účetní doklad.

TIP: Nejjednodušší způsob, jak přidat kredit na váš účet, je při prvním dobíjení povolit Automatické dobíjení („**Enable Auto Top-up**“). Aktivací této funkce se váš kredit automaticky navýší, když finance na účtu klesnou pod předem určenou částku. Když si na festivalu budete chtít něco koupit, nebudete se muset strachovat, zda máte dostatek kreditu nebo ztrácet čas hledáním TOP UP stanic. Nevyčerpaný kredit v jakékoliv výši vám bude po skončení festivalu vrácen. Jednodušší už to být nemůže!



Jak na festivalu přidám kredit na svůj účet?

Můžete tak učinit na jedné z TOP UP stanic, které najdete po celém areálu festivalu. Protože prodávající u stánků vám kredity dobíjí nehohou, před nákupem se ujistěte, že máte na účtu dostatek prostředků. Pokud bude třeba, na místě budou zaměstnanci, kteří vám s dobíjením pomohou.

Jaké jsou způsoby platby pro dobítí kreditu?

K dobítí kreditu on-line přes váš bezhotovostní účet lze použít platební karty Visa, MasterCard nebo American Express.

Na TOP UP stanicích na festivalu lze použít hotovost nebo platební karty.

Kolik kreditu si mám na účet nahrát?

To je čistě na vás. Nezapomeňte, že vám po skončení AIR Festivalu nevyčerpaný kredit vrátíme. Abyste se na festivalu vyhnuli frontám, nebojte se nabíjet kredit ve větších částkách.

Jakou minimální částkou mohu náramek nabít?

Při dobíjení z vašeho on-line účtu je minimální částka pro dobítí 200Kč.

Na festivalu při platbě v hotovosti je minimální částka 200Kč. Pokud platíte kartou, budete si muset zakoupit minimálně 200Kč.

Jak mohu zkontrolovat, kolik kreditu mám na účtu?

Na festivalu můžete zůstatek zkontrolovat u čteček náramků, které jsou instalovány v Customer Service a TOP UP stanicích. Pokud jste náramek zaregistrovali na vašem on-line účtu, zůstatek můžete zobrazit tam.

Jak funguje platba pomocí náramku?

U stánků, s předem nabitým účtem:

Krok č. 1: Přiložte náramek ke čtečce, abyste zahájili transakci. Na displeji uvidíte počáteční stav vašich prostředků.

Krok č. 2: Sdělte vaši objednávku prodávajícímu. Všechny objednané položky se zobrazí na obrazovce čtečky.

Krok č. 3: Zobrazí se celková hodnota transakce nebo „košík“.

Krok č. 4: K potvrzení a dokončení transakce přiložte náramek ke čtečce ještě jednou. Světlo na čtečce se rozsvítí zeleně, což znamená, že transakce proběhla úspěšně. Odpovídající částka bude odečtena z vašeho účtu.

Jsou hodnota nebo počet transakcí pomocí náramku nějak omezeny?

Pokud máte dostatek kreditu, můžete provádět tolik transakcí, kolik si přejete.

Je maximální hodnota jedné transakce nějak omezena?

Pokud máte dostatečné množství kreditu, v rámci jedné transakce si můžete zakoupit tolik položek, kolik chcete.

Je možné, aby mi při platbě náramkem byl jeden nákup naúčtován více než jednou?

Ne, není. Zařízení pro platby může najednou uskutečnit pouze jednu transakci. Náramek, který je používán k zahájení transakce, musí být zároveň použit k jejímu dokončení. Použití dalšího náramku při otevřené transakci systém vyhodnotí jako chybu.

Dostanu za nákupy na festivalu doklad?

Po každém nákupu vám bude zaslán email. Všechny uskutečněné transakce můžete také zkontrolovat na vašem on-line účtu. Pokud jste si nevytvořili účet a nepropojili s ním náramek, je možné vytvořit si profil i po skončení AIR Festivalu. Celou historii nákupů pak můžete zobrazit zpětně.

Co se stane, když nevyčerpám všechny prostředky na účtu?

Všechny peníze, které zůstaly na účtu, budou po skončení AIR Festivalu vráceny v souladu s našimi obchodními podmínkami. O refundaci musíte požádat do 7 dnů po skončení festivalu. Podrobnosti o refundaci naleznete níže.

Za refundaci neplatíte již žádný manipulační poplatek, stržen vám bude pouze aktivační poplatek, při první transakci na festivalu.

Mohu bezhotovostní účet sdílet s kamarádem nebo rodinným příslušníkem?

Ano, stačí jejich náramek propojit s vaším účtem. Nezapomeňte, že každý náramek může být propojen pouze s jedním účtem. Váš kamarád nebo rodinný příslušník si v tomto případě už náramky propojit s jejich účty nemohou. Propojením náramků s vaším účtem dáváte jejich majitelům přístup ke kreditu na vašem on-line účtu.

Mám s účtem propojeny dva náramky. Jak zjistím, kolik kreditu je na každém z nich?

Váš kredit se vztahuje k účtu, ne k náramku. Oba vlastníci náramku mají stejný přístup ke všem prostředkům na vašem účtu. Pokud chcete, aby měl každý vlastník náramku k dispozici vlastní kredit, musíte náramky zaregistrovat pod jejich vlastní účty.

Propojil jsem si s účtem náramek, který jsem pak ztratil. Co se stane s mým kreditem? Jak získám náhradní náramek?

Pokud jste si vytvořili on-line účet a propojili s ním náramek, nemusíte si dělat starosti. Přihlaste se na účet a klikněte na záložku „Wristband“ „Náramek“ a náramek deaktivujte. Náramek bude deaktivován okamžitě a nikdo ho už nebude moci používat. Náramek můžete také deaktivovat přímo na festivalu s pomocí pracovníka Customer Service.

Buďte v klidu, vaše peníze jsou stále na účtu, pokud jste ho předtím s náramkem propojili. Nový náramek obdržíte v Customer Service na festivalu, propojte jej s účtem a bavte se dál.

Starejte se o náramek stejně, jako by to byla vaše hotovost. Při ztrátě náramku neneseme za odcizené nebo chybějící finance na vašem účtu odpovědnost.

Ztratil jsem náramek, který nebyl zaregistrovaný a účet jsem si také nevytvořil. Co se stane s mým kreditem? Jak získám náhradní náramek?

Pokud jste si nevytvořili účet a nepropojili s ním náramek, je nám líto, ale kredit vám vrátit nemůžeme. Nový náramek získáte u stánku Customer Service. Budete potřebovat doklad o zakoupení vstupenky a platný občanský průkaz. Pokud vstupenku zakoupil někdo jiný než vy, bude se muset ke stánku dostavit spolu s vámi, ukázat doklad o jejím zakoupení a platný občanský průkaz. Náhradní náramky budou vydávány dle uvážení zástupce Customer Service.

Abyste se vyhnuli podobným nepříjemnostem, doporučujeme vytvořit si účet a propojit s ním náramek ještě před návštěvou festivalu.

Starejte se o náramek stejně, jako by to byla vaše hotovost. Při ztrátě náramku neneseme za odcizené nebo chybějící finance na vašem účtu odpovědnost.

Co když svou vstupenku prodávám, ale už jsem si vytvořil účet a nahrál na něj kredit?

Kredit z účtu bohužel odstranit nelze, budete muset váš náramek deaktivovat. Aby mohl nový majitel deaktivovaného náramku využívat bezhotovostní platební systém, musí si v Customer Service vyzvednout nový náramek. Pokud prodáte nedeaktivovaný náramek, dáváte kupujícímu přístup k vašemu kreditu.

Koupil jsem si obyčejnou vstupenku a nahrál si kredit na účet. Pak jsem si zakoupil jiný typ vstupenky s přístupem do VIP. Je možné obyčejnou vstupenku prodat a kredit převést na můj nový VIP náramek?

S novým VIP náramkem budete mít k vašemu kreditu přístup, až když náramek propojíte se stejným účtem.

Pokud prodáte váš první náramek, tak jak je, kupující získá přístup k vašemu kreditu. Aby k tomu nedošlo, náramek deaktivujete a odeberete ze svého účtu. Náramek už ale nebude možné v bezhotovostním systému používat. Kupující má nyní přístup na festival, ale s náramkem si nemůže nic koupit. Bude tedy muset navštívit stánek Customer Service a zažádat o náhradní náramek.

Refundace

Co se stane, pokud kredit nevyčerpám?

Veškerý kredit nevyčerpaný do 30. července 2017 do 12:00 vám bude vrácen v souladu s následujícími podmínkami:

- **Kredity nabité on-line:** Kredity na vašem účtu, které jste si nabili on-line prostřednictvím Intellipay stránky, ale nevyčerpali je, vám budou automaticky vráceny na váš bankovní účet do 14 dnů.
- **Kredity pořízené na festivalu:** Zbývající kredity na vašem účtu, za které jste na festivalu zaplatili v hotovosti, debetní a/nebo kreditní kartou, vám budou vráceny po vyplnění příslušného formuláře (Manual Refund Form) na vašem on-line účtu. Po ověření bude refundace vyřízena 4. srpna 2017 nebo 11. srpna 2017.
- Refundace již nepodléhá žádnému poplatku. Platíte pouze aktivační poplatek ve výši 50,-Kč, který vám je automaticky stržen z účtu při první transakci na festivalu.
- Refundace na účet mimo ČR, do zemí Evropské unie a mimo Evropskou unii mohou podléhat bankovním poplatkům, dle aktuálního sazebníku konkrétní banky a země.
- Vyřízení refundace je podmíněno ověřením údajů poskytnutých návštěvníkem v refundačním formuláři. Návštěvník zodpovídá za poskytnutí pravdivých informací.
- Nejzazší termín pro odeslání refundačního formuláře je 6. srpna 2017.

Jaký je nejzazší termín pro podání žádosti o refundaci?

Nejzazší termín pro žádost o refundaci je 6. srpna 2017.

Jak o refundaci zažádám?

Pokud jste z vašeho bezhotovostního účtu nákup kreditu zaplatili platební kartou, nevyčerpané finanční prostředky vám budou automaticky vráceny zpět na kartu, ze které byla platba provedena. Nic dalšího již dělat nemusíte. Pokud ale byla vaše platební karta mezitím zrušena nebo vypršela její platnost (a automatická refundace neproběhla úspěšně), budete muset zažádat o refundaci dle instrukcí níže.

Kredity, které jste si dobili (v hotovosti, debetní a kreditní kartou) na festivalu a nevyčerpali je, vám budou vráceny po podání žádosti o refundaci.

Krok č. 1: Přihlaste se na váš on-line účet. Pokud jste si účet nevytvořili, zaregistrujte se, nebo se přihlaste přes váš účet na Facebooku, potvrďte registraci a váš účet aktivujte.

Krok č. 2: Pokud jste si ještě nezaregistrovali náramek, klikněte na záložku „Wristband“ v horním menu a zadejte

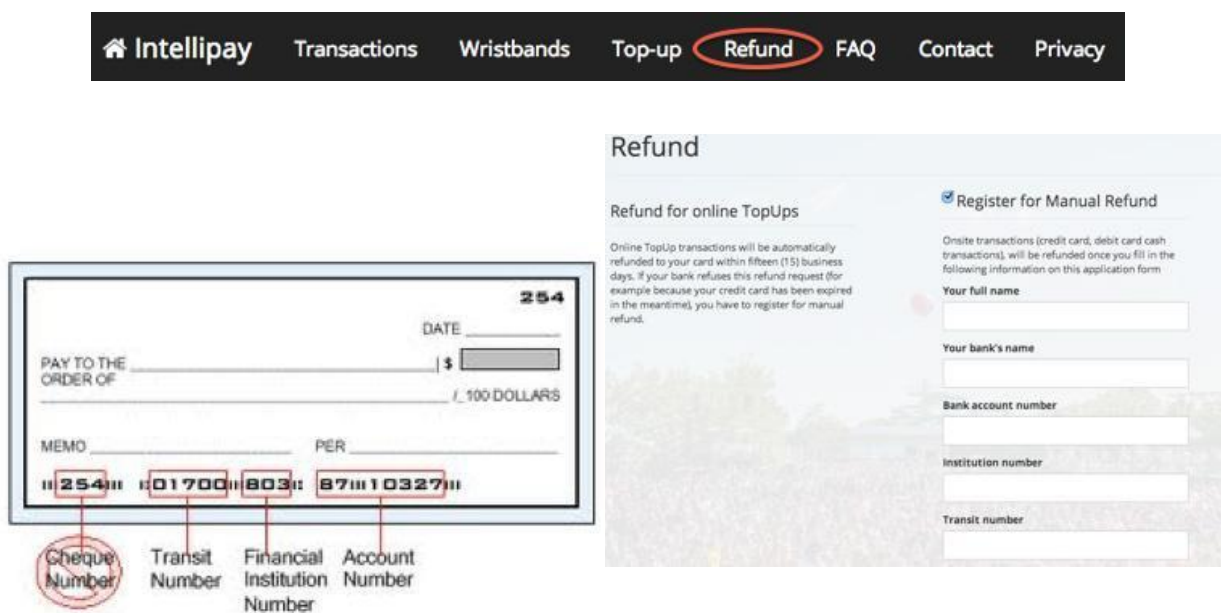
bezpečnostní kód (kratší číslo) a číslo náramku (delší číslo), které najdete na zadní části plastového RFDI štítku vašeho náramku. Pak klikněte na „Add“ (přidat).

Krok č. 3: Klikněte na záložku „Refund“ v horním menu a zatrhněte kolonku „Register for Manual Refund“ (zažádat o refundaci)

Krok č. 4: Zažádejte o refundaci - vyplňte vaše jméno, název banky, číslo bankovního účtu a kód banky.

Jak zjistím číslo bankovního účtu a další povinné informace?

Tyto informace zjistíte ve svém internetovém bankovníctví, nebo můžete zavolat do vaší banky.



Před akcí jsem si nabíjela kredity on-line a transakci uhradila platební kartou, na festivalu jsem pak kredity dobíjela v hotovosti. Musím vyplnit refundační formulář, aby mi byly vráceny peníze za kredity dobíjené v hotovosti nebo mi budou peníze automaticky vráceny na platební kartu?

Nevyužitá kredita nabitá on-line vám budou vrácena automaticky. Abychom vám mohli vrátit peníze za kredity zakoupené v hotovosti na festivalu, musíte vyplnit on-line Refundační formulář (Manual Refund Form).

Jak se dozvím, že byla moje žádost o refundaci zpracována?

Jakmile bude vaše refundace zpracována, informaci uvidíte na vašem on-line účtu. Transakci následně uvidíte také na výpisu z vaší platební karty nebo bankovním účtu v případě, že jste o refundaci požádali prostřednictvím refundačního formuláře.

Před akcí jsem k nabití kreditu použil platební kartu, kterou jsem pak ztratil a musel ji zablokovat. Jak získám zpět své peníze?

Bude proveden pokus o automatickou refundaci, která bude následně zamítnuta kvůli zrušené kartě. Musíte vyplnit on-line Refundační formulář (Manual Refund Form) a peníze vám budou zaslány zpět na váš bankovní účet.

Na festivalu jsem použil každý den jiný náramek. Mohu náramky po skončení akce propojit se svým účtem a zažádat o refundaci?

Po skončení festivalu už není možné propojit několik náramků s jedním účtem. Když kredity nahrajete na nezaregistrované náramky, nelze je pak propojit se stejným účtem. Musíte pro každý náramek vytvořit vlastní účet a na každém z těchto účtů vyplnit on-line Refundační formulář (Manual Refund Form). Ve všech refundačních formulářích lze použít stejné bankovní údaje.

Jak řešit další potíže

Nedaří se mi založit účet.

- Ujistěte se, že jste vyplnili všechna pole označená *.
- Zkontrolujte, že jste pod stejným emailem jeden účet už nevytvořili.
- Ujistěte se, že jste při kontrolním zadávání hesla zadali heslo správně.

Vytvořil jsem si účet, ale email pro aktivaci účtu mi zaslán nebyl.

Pokud jste email pro aktivaci účtu neobdrželi, zkontrolujte složku nevyžádané pošty. Ujistěte se, že jste zadali správnou emailovou adresu. Pro jednoduchou kontrolu můžete zkusit znovu vytvořit účet s použitím stejné emailové adresy. Pokud se vám to podaří, při vaší první registraci jste zadali špatnou emailovou adresu.

Vytvořil jsem si účet, ale nedaří se mi s ním propojit náramek.

Zkontrolujte, že jste u originálního náramku na AIR Festival správně zadali bezpečnostní kód a číslo náramku.

Při zadávání bezpečnostního kódu mi systém hlásí, že je neplatný.

Zašlete nám email na air@festivalpark.cz s následujícími údaji:

- Potvrzení o nákupu vstupenky
- Jméno a příjmení
- Číslo náramku a bezpečnostní kód na vnitřní straně náramku

Vytvořil jsem si účet a propojil ho s náramkem, ale zapomněl jsem přihlašovací údaje. Jakým způsobem je mohu dohledat?

Na přihlašovací stránce vašeho účtu, vedle tlačítka „Login“, klikněte na odkaz „Forgot your password?“ (Zapomněli jste heslo?) a zadejte vaši emailovou adresu. Obdržíte email, který vám umožní změnu hesla.

Vytvořil jsem si účet, ale při přihlašování mi stránka hlásí, že moje uživatelské jméno nebylo nalezeno.

- Ujistěte se, že používáte stejnou emailovou adresu jako při zakládání účtu.
- Na přihlašovací stránce vašeho účtu, vedle tlačítka „Login“, klikněte na odkaz „Forgot your password?“ (Zapomněli jste heslo?) a zadejte vaši emailovou adresu. Obdržíte email, který vám umožní heslo si změnit.
- Pokud už jste na festivalu, navštivte stánek Customer Service, kde vám pomohou účet vymazat a založit nový.

Zkoušel jsem propojit náramek se svým účtem, ale stránka mi hlásí, že už je propojen s účtem jiným. Může se to stát?

Pokud pro vás vstupenku zakoupil někdo jiný, je možné, že náramek už přiřadil k jinému účtu. Stejný náramek s

vaším účtem už propojit nemůžete. Na festivalu navštivte stánek Customer Service, kde lze náramek deaktivovat a získat nový.

Náramek mám s účtem propojen, ale nedaří se mi on-line nabíjení.

Ujistěte se, že používáte platnou platební kartu a že jste vyplnili všechna pole označena *.

Máte další dotazy nebo problémy?

Napište nám na air@festivalpark.cz a uveďte následující informace:

- Vaše celé jméno
- Číslo náramku(ů)
- Jakou akci se snažíte provést (nabití kreditu, registrace, atd.)
- Kde se problém vyskytuje (e-mail, přihlašovací obrazovka, externí platební stránka, atd.)
- Přesné znění zprávy o chybě, kterou vám stránka hlásí
- Číslo transakce (pokud bylo použito)

Pokud budete mít dotazy přímo na festivalu, obraťte se na pracovníka Customer Service nebo TOP UP stanice. Nevíte, jak provést první nákup? Žádný strach, náš personál vám s prvním bezhotovostním nákupem pomůže u jakéhokoliv stánku.