

Často kladené otázky

Proč si musím vytvořit online účet?

Vytvoření online účtu není povinné, ale má své výhody:

Nabití kreditu před festivalem. Na festivalu se nezdržuješ s dobíjením kreditu.

Automaticky po skončení festivalu ti bude vrácena veškerá nevyčerpaná částka na účet.

Pokud náhodou náramek s čipem ztratíš – okamžitě ho zablokujeme a nikdo se k tvému účtu nedostane. Od nás pak dostaneš nový náramek s čipem, kam přehrajeme kredit.

Máš přehled o všech transakcích.

ZALOŽENÍ ONLINE ÚČTU A NABITÍ KREDITU

Jak si vytvořím účet?

Krok 1: Registruj se na <https://air.phestio.com> a založ si online účet.

Po založení účtu se přihlíšíš, vložíš číslo vstupenky a nahraješ peníze.

Krok 2: Minimální částka pro nabití je 100 Kč. Nabít kredit online lze pouze platební kartou.

Krok 3: Na festivalové pokladně si vyměníš vstupenku za náramek s čipem, který se propojí s tvým nabitým online účtem.

Jak se propojí můj online účet s náramkem?

Na festivalové pokladně vyměníš vstupenku za náramek s čipem. Náramek s čipem propojí obsluha s tvým předem založeným online účtem, na který sis nahrál peníze. Proto je důležité, aby si na pokladně vždy vyměňoval pouze jednu vstupenku. Pokud jich máš víc, tak je vyměňuj postupně, aby nedošlo k záměně vstupenky a náramku s čipem např. s kamarádem.

Založil jsem si účet, ale nejde se přihlásit. Po přihlášení mi stránka hlásí, že moje uživatelské jméno neexistuje.

Zkontroluj zadávané údaje (email, heslo) a ujisti se, že nemáš zapnutý caps lock. Ujisti se, že používáš stejný email, který jsi použil při zakládání účtu, případně na mailu dohledej aktivační email z registrace. Pokud jsi zapomněl heslo, klikni na odkaz „zapomenuté heslo“ a postupuj dle návodu.

Založil jsem si účet, ale nedostal jsem aktivační email.

V emailové schránce zkontroluj složku nevyžádané pošty – SPAM. Zkontroluj, že jsi při zakládání zadal správný email. Můžeš ověřit tak, že zkusíš pod stejným emailem založit nový účet. Pokud to půjde, tak jsi při první registraci zadal špatný email.

Při zadávání číselného kódu ze vstupenky mi systém hlásí, že je neplatný.

Zkontroluj, jestli si zadal správný kód podle vizualizace. Zašli nám email na info@phestio.com s následujícími údaji: jméno a příjmení, název prodejce vstupenky, potvrzení o nákupu vstupenky a screen číselného kódu ze vstupenky.

Zakoupil jsem několik vstupenek, musím ke každé vytvořit účet?

Pokud si zakoupil větší množství vstupenek pro svou skupinu kamarádů, je potřeba, aby si každý vytvořil vlastní účet. Před vytvořením účtu nezapomeň všem ve skupině přidělit lístek. Tím zajistíš, že na festivalu budou všechny účty (s nabitým kreditem) propojeny s odpovídajícími náramky a nedojde k prohození vašich účtů.

NA FESTIVALU

Jaká je minimální částka, kterou si na čip mohu nabít?

Minimální částka pro nabití je 100Kč.

Jak zjistím, kolik peněz mi zbývá na účtu?

Při každém nákupu na festivalu, se ti na čtečce ukáže aktuální zůstatek. Zůstatek si můžeš zkontrolovat také na TOP UP stanicích a u Customer Service. Zůstatek uvidíš i na svém online účtu.

Co se stane, pokud během festivalu, ztratím nebo poškodím čip? Přijdu o peníze?

Pokud máš založený online účet a ztratíš nebo poškodíš čip, jdi na Customer Service, kde pokud máš založený online účet, tak čip zablokují a k tvému účtu přiřadí nový čip. Platit nebudeš nic. V případě, že nemáš založený online účet, nemůžeme udělat nic. V tu chvíli je to stejné, jako kdyby si ztratil peněženku.

Účet mám založen, ale nedaří se mi online nabíjení.

Ujisti se, že používáš platnou platební kartu a že jsi vyplnil všechna pole označena * správně.

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

Pokud pro tebe vstupenku zakoupil někdo jiný, je možné, že k dané vstupence již založil účet. Ke vstupence nelze založit více než jeden účet. Pokud sis vstupenku koupil sám a nemohlo dojít k záměně, napiš nám na email info@phestio.com nebo ihned na akci navštiv stánek Customer Service, kde problém vyřešíme.

REFUNDACE

Na čipu mi zbyly peníze a nemám založený účet. Co musím udělat, abyste mi peníze vrátili zpět?

Jdi na stránky <https://air.phestio.com> a založ si online účet. Po založení účtu se přihlíšíš, vložíš číslo z čipu nebo vstupenky a zažádáš o vrácení peněz. Žádost o refundaci musíš podat do 15.8.2018. Peníze ti přijdou na účet nejpozději do 31.8.2018.

Žádám o refundace a při zadávání číselného kódu mi systém hlásí, že je neplatný.

Na email info@phestio.com nám pošli následující údaje: jméno a příjmení, potvrzení o nákupu vstupenky, screen/foto čipu s číselným kódem, který najdete na vnitřní straně náramku.

Na čipu mi zbyly peníze a nabíjel jsem si předem na online účet i na místě hotově a kartou. Dostanu všechny peníze zpět?

Pokud máš založený online účet, tak je jedno jak sis nabíjel. Zpět dostaneš všechny peníze ze svého účtu.

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

Pečlivě si zkontroluj, že jsi správně zadal číselný kód, který najdeš na čipu na vnitřní straně náramku podle vizualizace. Pokud problém stále trvá, kontaktuj nás na info@phestio.com.

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. V tom případě musíš vyplnit refundační formulář a o vrácení peněz zažádat. Peníze zašleme na tvůj bankovní účet.

Kolik zaplatím za refundaci?

Refundace na účty u banky v ČR vedené v CZK žádnému dalšímu poplatku nepodléhají. Platíš pouze aktivační poplatek ve výši 50,- Kč, který 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. Refundace na zahraniční účty podléhá poplatku v minimální hodnotě 50 Kč, o který bude částka refundace snížena.

Jaká je minimální částka, kterou mi vrátíte při refundacích?

Pokud ti zbylo více jak 30 Kč na čipu, můžeš zažádat o refundaci. V případě, že ti zbylo méně jak 30 Kč, nebude refundace uskutečněna. V případě, že sis před festivalem založil online účet a platil online kartou, bude ti automaticky vrácen celý zůstatek.

Do kdy musím podat žádost o refundaci?

Žádost o vrácení zůstatku musíš podat do 15. 8. 2018. Pozdějším žádostem nebude vyhověno. Žádosti o refundace podané podle obchodních podmínek budou vyplaceny nejpozději 31. 8. 2018.