



# FAQ - Aerodrome cashless

## **Proč si musím vytvořit online účet?**

Vytvoření online účtu není povinné, ale má své výhody:

- 1) Nabití kreditu před festivalem. Na festivalu se nezdržujte s dobíjením kreditu.
- 2) Pokud náhodu pásku s čipem ztratíš – okamžitě ho zablokujeme a nikdo se k tvému účtu nedostane. Od nás pak dostaneš novou pásku s čipem, kam přehrajeme kredit.
- 3) Máš přehled o všech transakcích.

## **Mám si po akci náramek s čipem nechat?**

Ano, pokud chceš vrátit tvůj nevyčerpaný zůstatek z náramku zpět, budeš náramek potřebovat pro refundaci.

## **Dá se na této akci platit pouze bezhotovostně?**

Veškeré gastro stánky a bary v areálu akce (festivalu) akceptují pouze bezhotovostní platby, tedy pomocí náramku festivalu. Kredit na náramek si dobiješ v hotovosti nebo platební kartou.

## **Jakým způsobem získám bezhotovostní náramek?**

Každý návštěvník obdrží svou bezhotovostní náramek při kontrole vstupenek.

## **Jaké poplatky mi budou v rámci bezhotovostního systému na festivalu účtovány?**

- 1) Při prvním nabití účtu Vám bude stržen aktivační poplatek v hodnotě 50 Kč.
- 2) Pokud požádáte o vrácení zůstatku, bude Vám před odesláním refundace stržen transakční poplatek ve výši 50 Kč. Vrácení částek menších než 51 Kč proto není možné.

## **Kde a jak si mohu nabít peníze/kredit na svůj bezhotovostní účet?**

- 1) Na místě – Na festivalu lze bezhotovostní náramek nabít u nabíjecí TOP-UP stanice pomocí hotovosti nebo kreditní/debetní karty.
- 2) V aplikaci – Kdykoliv během festivalu můžete dobít svůj kredit na náramek v aplikaci. Pro tento účel je potřeba provést registraci online účtu. Jakmile je v aplikaci nabitá částka, stačí pro její připsání na náramek pouhý kontakt s bezhotovostním infopointem (Customer Service) nebo s libovolnou pokladnou v areálu.

## **Jak se propojí můj online účet s náramkem?**

- 1) Pokud si se registrovali předem a už máš online účet, vyhledej Customer Service stánek a u infopointu načti u optické čtečky QR kód z emailu a následně přiložíš náramek – čip k RFID čtečce (QR kód z emailu je nelepší vytisknout předem a vzít si s sebou na festival)
- 2) Pokud si si registraci předem nedělal, ale už máš svůj náramek, registruj se na webu nebo v mobilní aplikaci a ve svém účtu zadej dlouhé i krátké číslo čipu – obojí je uvedeno na zadní straně čipu

## **Existuje minimální či maximální částka pro nabití karty?**

Minimum pro první dobítí účtu je 300 Kč. Pro každé další nabití je minimum 100 Kč a další částky si můžeš dobít pouze po celých stovkách. V aplikaci online si platbou kartou můžete nabít libovolnou částku od 100 Kč. Maximální zůstatek na účtu je stanoven na 20.000 Kč.

## **Dostanu po každém nabitím/dobitím zůstatku potvrzení?**

Webové stránky / Aplikace

Po nabití zůstatku přes aplikaci obdržíš účtenku emailem. V aplikaci máš dále možnost nahlížet do přehledu tvých uskutečněných transakcí.

Během akce / Top up

Za veškerá nabití, resp. dobítí u TOPUP stanice obdržíš na vyžádání vytištěné potvrzení.



### **Jakým způsobem probíhá platba na stánku či baru?**

- 1) Vybrat, resp. objednat položku
- 2) Vyčkat, až se částka za položku zobrazí na čtečce
- 3) Přiložit bezhotovostní náramek/kartu ke čtečce a vyčkat, až se na obrazovce zobrazí hláška „Platba proběhla úspěšně“. Na obrazovce dále uvidíš aktuální zůstatek na Vašem bezhotovostním účtu.

### **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 u infopointů. Zůstatek uvidíš i na svém online účtu.

### **Účet mám založen, ale nedaří se mi online nabíjení.**

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

### **Potřebuji PIN pro platby a/nebo se musím někam zaregistrovat?**

Ne. Potřebuješ pouze svůj bezhotovostní náramek s nabitým zůstatkem. Registrace bezhotovostního náramku sice není povinná, ale doporučujeme ji. Získáš tak přehled nad svým účtem a získáš možnost online dobít. Registraci doporučujeme provést před festivalem.

### **Záloha za kelímek se mi opět vrátí na náramek?**

Ano. Záloha ti bude vrácena na náramek, jakmile vrátíš kelímek na výkupu kelímků. Obsluha zaúčtuje opačnou transakci a svoje peníze dostaneš zpět.

### **Objednal/a jsem si položku, kterou obsluha již zadala do pokladny, ale nedisponuji dostatečným zůstatkem na své bezhotovostní účtu - co teď?**

- 1) Jeden z tvých přátel ti vypomůže svým náramkem
- 2) Objednávka je stornována a ty si můžeš přes aplikaci nebo na TOPUP stanici na tvůj bezhotovostní účet dobít prostředky

### **Co se stane, když svůj bezhotovostní náramek ztratím nebo mi ho někdo odcizí?**

- 1) Pokud si si náramek zaregistrovali v aplikaci online, je tvůj náramek personalizován. Vyhledej okamžitě Customer service a oznam ztrátu/odcizení. Při ztrátě starý náramek zablokujeme a nahradíme novým. Tvoje prostředky ti zůstanou.
- 2) Naopak náramky bez registrace mají stejnou povahu jako hotovost a není možné dohledání ani zablokování tvého náramku. Doporučujeme, aby si náramek hlídal stejně jako hotovost. Návštěvníci, kteří si náramek nezaregistrovali před jeho ztrátou, nejsou chráněny a zůstatek jim nemůže být navrácen.

### **Akce skončila a chci vrátit zůstatek zpět. Jak na to?**

- 1) *Mám vytvořený online účet, který mám spárovaný se svým náramkem* - Pokud si před akcí nebo během ní ve tvém uživatelském profilu uvedl bankovní spojení pro vrácení peněz, vrátíme ti zůstatek do 15.8.2018 na uvedený účet.
- 2) *Online účet jsem si během festivalu nevytvořil* - Nejpozději do 31.7.2018 se registruj na [www.aerodrome.cz/novinky/cashless](http://www.aerodrome.cz/novinky/cashless) vyplň dlouhé i krátké číslo z tvého čipu, které nalezneš natištěné na zadní straně čipu a zadej bankovní spojení. Zůstatek ti vrátíme nejpozději do 15.8.2018.

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

Jdi na stránky [www.aerodrome.cz/novinky/cashless](http://www.aerodrome.cz/novinky/cashless) a založ si online účet. Po založení účtu se přihlíšíš, vložíš obě čísla z čipu a zažádáš o vrácení peněz vyplněním svého bankovního spojení. Peníze ti přijdou na účet do 15.8.2018.

### **Jaká je minimální částka, kterou mi vrátíte při refundacích?**



Pokud ti zbylo více než 50 Kč na čipu, můžeš zažádat o refundaci vyplněním bankovního spojení ve svém účtu. V případě, že ti zbylo méně než 50 Kč, nebude refundace uskutečněna, protože transakční poplatek převyšuje zůstatek účtu.

**Do kdy musím podat žádost o refundaci?**

Žádost o vrácení zůstatku musíš podat 31.7.2018. Pozdějším žádostem nebude vyhověno. Žádosti o refundace podané podle obchodních podmínek budou vyplaceny nejpozději do 15.8.2018.

**Chtěl/a bych si zůstatek na kartě ponechat pro příští ročník akce - je to možné?**

Není to možné, ale můžeš si požádat o vrácení zůstatku zpět.

**Na koho se mohu obrátit v případě problémů?**

Během festivalu Vám jsme kdykoliv k dispozici u stánku Customer Service vedle každé nabíjecí TOPUP stanice. Kdykoliv během akce i po akci nás můžete kontaktovat na emailu [cashless@aerodrome.cz](mailto:cashless@aerodrome.cz)