

NEJČASTĚJŠÍ OTÁZKY A ODPOVĚDI

Co je to bezhotovostní náramek (cashless) a jak funguje?

Bezhotovostní platební systémy fungují podobným způsobem jako kreditní, debetní nebo tranzitní karty. Váš festivalový náramek vám bude sloužit jako digitální peněženka k nákupům na festivalu, a to pouhým přiložením vašeho náramku k platebnímu terminálu. Na čip se nahraje festivalová měna, kterou se platí v areálu festivalu. Dobití je možné provést na Top Up stáncích v areálu nebo online.

FESTIVALOVÁ MĚNA

Co je Bolt (BLT)?

Bolt je oficiální měna festivalu Let It Roll. Pokud si na festivalu přejete zakoupit jídlo, pití nebo jiné zboží, musíte použít Bolty, které si nahrajete na váš bezhotovostní účet (= náramek).

Kde mohu Bolty platit?

Většinu nákupů na festivalu je možné hradit pouze Bolty. Můžete jimi platit u všech stánků s občerstvením, pivem a ostatním zbožím. Výjimku tvoří:

- Vstupenky > lze platit hotovostí (CZK i EUR) a platební kartou
 - Merchandise shop > lze platit cashless i hotovostí (CZK i EUR)
 - Dobíjení cashless náramků v Top-up stánku > lze platit hotovostí (CZK i EUR) a platební kartou
-

BEZHOTOVOSTNÍ NÁRAMEK

Kde dostanu svůj bezhotovostní náramek?

Náramek dostanete při vstupu na festival, tzn. klasicky se půjdete odbavit na festival do páskovacích stanů, kde vám bude bezhotovostní náramek připevněn na ruku.

Mohu si nechat zaslat náramek předem?

Tato služba je aktuálně přístupná pouze návštěvníkům, kteří si zakoupili VIP Package vstupenku. Ostatní návštěvníci obdrží náramek až na festivalu.

Slouží mi náramek též jako vstupenkový náramek?

Ano, cashless vstupenkový náramek slouží nejen jako platidlo, ale zároveň jako vstupenka, která vás opravňuje k pohybu na festivalu. Pro vstup do festivalového areálu je nicméně nutné mít originál vstupenky (v mobilu či vytištěnou). Tištěnou vstupenku ani poté nevyhazujte pro případ, že byste festivalový náramek ztratili.

REGISTRACE BEZHOTOVOSTNÍHO (CASHLESS) ÚČTU

Jak si založím svůj on-line bezhotovostní účet? (registrace)

Svůj cashless účet si můžete založit již 14 dní před festivalem či kdykoliv během festivalu na stránce od poskytovatele Intellitix - tuto stránku vždy zveřejníme s konkrétním festivalem. K registraci cashless účtu budete potřebovat e-mailovou adresu a několik základních kontaktních informací. Systém Intellipay vám poté zašle e-mail k potvrzení vaší registrace, kde stačí kliknout na aktivační tlačítko a dokončit registraci na webu.

Po aktivaci cashless účtu si v sekci „Vstupenka / náramek“ můžete přidat číslo své vstupenky. Po příchodu na festival vám bude po předložení vstupenky náramek automaticky spárován s vaším cashless účtem.

Pokud si budete cashless účet zakládat až na festivalu, můžete v sekci „Vstupenka / náramek“ připojit rovnou číslo vašeho čipového náramku. Číslo náramku naleznete z druhé strany čipu po odhrnutí pásky. Založení účtu i dobítí je zdarma.

UPOZORNĚNÍ: *Na Let It Roll Winter není možné registrovat vstupenku předem. Registraci můžete provést na místě nebo až po festivalu.*

K čemu je mi bezhotovostní účet a proč bych se měl zaregistrovat?

Registrace cashless účtu není povinná, nicméně vřele doporučujeme založení tohoto účtu, a to ideálně před festivalem nebo hned po příchodu do areálu. Díky tomu budete mít nejenom možnost dobít si své finanční prostředky na místě online bez nutnosti stání ve frontě, ale zároveň i možnost blokace náramku v případě jeho ztráty či odcizení a převedení financí na nový náramek. Bez cashless online účtu o tuto možnost přicházíte. Váš účet vám dále umožní zobrazit historii, zkontrolovat vaši útratu, stáhnout si on-line účtenky a zažádat o refundaci zbylých finančních prostředků.

Jak mohu zaregistrovat nebo propojit svůj náramek s účtem?

Přihlaste se ke svému bezhotovostnímu účtu a jednoduše uložte číslo své vstupenky v sekci „Vstupenka / náramek“. Pokud zaregistrujete svou vstupenku, spárování s náramkem proběhne automaticky při jeho převzetí. V průběhu festivalu je po získání náramku možné zároveň k účtu přidat číslo náramku, pokud již nebyla registrována vstupenka. Zadání čísla náramku nebo vstupenky je nezbytné pro vrácení prostředků nabitých na akci po jejím skončení.

Mohu použít svůj bezhotovostní účet (a náramek) z předchozího Let It Roll festivalu?

Bohužel ne. Každá akce má svou samostatnou databázi, a proto je nutné zaregistrovat si nový účet. Z bezpečnostních důvodů není také možné použít náramek z předchozích akcí.

Je možné si vytvořit účet až během nebo po festivalu?

Ano, na stránce konkrétního festivalu bude možné udělat registraci účtu i po festivalu, a to z důvodu refundace zbylých finančních prostředků. Pro refundaci je nutné zachovat si náramek, jehož číslo jednoduše uložíte v sekci „Vstupenka / náramek“. Číslo náramku naleznete z vnitřní strany čipu po odhrnutí látkové pásky.

Co když nemám vstupenku, protože jsem na guestlistu?

Výherci soutěží, tetování a další lidé, kteří jsou napsaní na guestlistu, si mohou účet založit až na festivalu a spárovat si ho rovnou se svým náramkem. Náramek si zároveň mohou nabít až na festivalu.

Pokud jsem si již propojil/a a dobil/a vstupenku se svým cashless účtem a nyní chci vstupenku prodat, je možné peníze z účtu převést na nové číslo náramku?

Toto bohužel není možné. Pokud se rozhodnete vstupenku, která je již propojená s vaším cashless účtem, prodat, berte prosím na vědomí, že není možné peníze z přednabitě vstupenky / náramku převést na jiný účet, či stornovat. Je to z důvodu bezpečnostního opatření proti zneužití cashless účtu.

NABÍJENÍ BEZHOTOVOSTNÍHO ÚČTU / NÁRAMKŮ

Jak si mohu nabít svůj náramek Bolty?

Bolty si můžete zakoupit na místě na jednom z našich Top-Up stáncích. Na Top-Up stáncích lze použít hotovost nebo platební karty. Pokud se ale chcete vyhnout frontám a festival si užít bez zbytečných starostí, můžete si dobít náramek online (pokud si před festivalem či na místě založíte svůj bezhotovostní účet a propojíte ho s číslem vaší vstupenky či s vaším festivalovým náramkem). Dobíjení náramků je možné pouze v celých Boltech (tj. např. 7 BLT, nikoliv 7,2 BLT).

Mohu si nabít finance do svého cashless účtu před akcí?

UPOZORNĚNÍ: Toto se vztahuje pouze na letní verzi festivalu Let It Roll 2019. Na Let It Roll Winter 2019 není možné nabit cashless účet před akcí

Ano, na stránce Intellipay (tuto stránku zveřejníme s blížícím se festivalem) v sekci „Vstupenka / náramek“ naleznete možnost registrovat samotný náramek, nicméně jeho číslo budete znát až po příchodu na festival. Proto, pokud si přejete nabit si svůj cashless účet ještě před festivalem, v této sekci uložte číslo své vstupenky. Poté si můžete přednabit svůj účet libovolnou částkou. Po příchodu na festival a předložení vstupenky dojde k automatickému spárování cashless účtu, náramku i vstupenky. Zadání čísla náramku nebo vstupenky do cashless účtu je nezbytné pro vrácení financí nabitých na akci po jejím skončení.

Návštěvníci, kteří si koupili své vstupenky v předprodeji přes stránky www.letitroll.cz si mohou nabíjet svůj cashless účet bez omezení od spuštění cashless stránky až do festivalu. Na vstupenky zakoupené u festicket.com se vztahují jiná pravidla, ta zveřejníme před festivalem Let It Roll 2019.

Od kdy budou otevřené Top-Up stánky?

Let It Roll Winter 2019 - areál a Top-Up stánky budou otevřené 22. 2. 2019 od 19:00.

Let It Roll 2019 - areál a Top-Up stánky budou otevřené již od 1. 8. 2019 od 16:00.

Jaká je minimální / maximální částka dobití?

Nabíjení cashless účtu je možné pouze v celých Boltech, tj. 7 BLT, nikoliv 7,2 BLT atp. Pro rychlejší orientaci jsme pro vás připravili převodník měn, který bude dostupný ve festivalovém guidu a u Top Up stánků na festivalu.

Dobíjení online: min. 4 Bolty / max. 400 Boltů

Dobíjení na místě: min. 2 Bolty / max. 400 Boltů

Při placení v EUR si návštěvníci festivalu si mohou nabít v hotovosti pouze papírovými bankovkami v celých hodnotách (5 EUR a násobky), kovové mince EUR nebudou na místě přijímány. V případě, že nebudou mít návštěvníci částku v EUR k nabití přesně, dostanou vráceno v EUR dle aktuálních možností na pokladně (tedy buď EUR nebo CZK). Ideálně si prosím připravte částku k nabití EUR přesně.

Co je to funkce automatického dobíjení?

Nejjednodušší způsob, jak přidat finanční prostředky na váš bezhotovostní účet, je při online dobíjení povolit Automatické dobíjení („Enable Auto Top-up“). Aktivací této funkce se vaše finanční prostředky automaticky navýší o 10 Boltů, pokud stav vašeho konta klesne pod 3 Bolty. Pokud si na festivalu budete chtít něco koupit, nebudete se muset strachovat, zda máte dostatek finančních prostředků nebo ztrácet čas ve frontách na Top-Up stáncích. Nevyčerpané finanční prostředky vám budou po skončení festivalu vráceny dle pravidel refundace. Minimální výše refundovaných prostředků činí 2 Bolty + 1 Bolt refundační poplatek.

Vezměte prosím na vědomí, že v případě, kdy se vyskytne problém se zpracováním vaší platby nebo pokud je platba odmítnuta, se automatické dobíjení neumožní. Budete muset automatické dobíjení vypnout a znovu aktivovat pomocí úspěšného způsobu platby. Pokud problém přetrvává, navštivte prosím na místě stánek zákaznického servisu (Customer Care) nebo nás kontaktujte na e-mail cashless@letitroll.cz

PLACENÍ NA FESTIVALU

Co vše mohu platit náramkem a co hotovostí?

Na festivalu můžete pomocí nabitého náramku platit pouhým přiložením náramku k čtecímu zařízení veškeré jídlo, pití a jiné zboží, jako je např. festivalový merchandise. V hotovosti můžete platit pouze za festivalové vstupenky + dobíjení náramků a merchandise zboží.

Jak nejrychleji zjistím, že mám nízký stav Boltů na mém náramku?

Při přiložení náramku k platební čtečce se při každé transakci zobrazí již na začátku stav vašeho účtu.

Při stavu 6 a méně Boltů se vám při placení zobrazí upozornění na nízký zůstatek tak, že při přiložení náramku k platebnímu čipu se čip rozsvítí oranžově.

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 na 10 Boltů, když finance na účtu klesnou pod 3 Bolty. Když si na festivalu budete chtít něco koupit, nebudete se muset strachovat, zda máte dostatek kreditu nebo ztrácet čas hledáním Top Up stánků. Nevyčerpaný kredit vám bude po skončení festivalu vrácen na váš bankovní účet.

SPOLEČNÝ ÚČET

Je možné vytvořit si s kamarádem společný účet?

Pokud jedete na festival v páru a přejete si platit ze stejného cashless účtu, máte možnost. Do svého cashless účtu můžete přiřadit až 2 vstupenky / náramky. Je tak možné ve dvou sdílet finance na jednom účtu. Berte prosím na vědomí, že v tomto případě nelze při refundaci rozlišovat, kdo z páru dostane kolik peněz zpět na svůj účet. Refundace spárovaných účtů proběhne vrácením celého zbylého zůstatku na 1 bankovní účet.

Můžu si do svého účtu připojit více náramků?

Do cashless účtu můžete připojit maximálně dva náramky. Berte prosím na vědomí, že v případě připojení dvou náramků k jednomu účtu se peníze čerpají ze stejného účtu a nelze peníze přiřadit pouze k jednomu náramku. Stejně tak budou oba náramky vyrefundovány na jeden bankovní účet.

Mohu se při placení rozdělit o náklady s přítelem?

Ne, 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. Jedná se o bezpečnostní funkci, která zajistí, že kupující má kontrolu nad vlastními výdaji.

Mohu převést prostředky z jednoho účtu na jiný?

Ne, finanční prostředky nelze převést, jakmile jsou na osobním účtu. Jakýkoliv zůstatek vám však bude vrácen v souladu s našimi obchodními podmínkami pro vrácení peněz.

ZTRÁTA NÁRAMKU

Co se stane, když náramek na festivalu ztratím?

Pokud jste si před ztrátou náramku zaregistrovali svůj cashless účet a připojili do něj číslo náramku, o své finance nepřijdete. Stačí navštívit stánek Customer Care, kde vám pomohou s blokací náramku a s převedením financí na nový náramek. Náramek můžete zablokovat také sami ve svém cashless účtu: sekce „Náramek“ > kliknout na ikonu „Zmrazit“.

Pokud jste si náramek do svého cashless účtu nepřipojili, o finance nabitě na ztraceném náramku bohužel přicházíte stejně tak, jako kdybyste ztratili peněženku. Neregistrovaný uživatel musí navštívit Customer Care stánek, kde se musí prokázat vstupenkou na festival a svým ID, které je shodné se jménem na vstupence. Poté mu bude vydán nový (nenabitý) náramek.

REFUNDACE A ZBYLÉ BOLTY NA ÚČTU

Co se stane s Bolty, které mi zůstanou v náramku?

Všechny zakoupené Bolty, které nebyly utraceny, vám budou po skončení akce vráceny dle refundačních podmínek viz výše. V případě, že je cashless účet dobíjen pouze online, budou po festivalu peníze vráceny automaticky na váš bankovní účet do 15 pracovních dnů. Pokud jste dobíjeli cashless účet/náramek na místě, ať už v hotovosti či kartou, je nutné požádat o vrácení zbylých peněz vyplněním refundačního formuláře na cashless stránce. V tomto případě budou

peníze poukázány na zadaný bankovní účet do 30 dnů od vyplnění refundačního formuláře. O refundaci můžete požádat max. do půlnoci 9.9.2018 z vašeho bezhotovostního účtu (sekce „Refundace“). Můžete refundovat pouze náramky, na kterých je min. zůstatek 3 BLT. U každé refundace je účtován refundační poplatek 1 BLT.

Vrácení neuplatněných BOLTů (refund) bude probíhat pouze na bankovní účty; v případě zahraničních účtů bude probíhat vrácení v EUR dle přepočtu kurzu odesílací banky (FIO devizy prodej).

Jaké jsou podmínky refundace?

Refundace je možná pouze u cashless účtů s minimálním zůstatkem 3 BLT. Je účtován refundační poplatek 1 BLT.

POZOR! Pro refundaci budete potřebovat číslo svého náramku. Náramek **nevyhazujte a pečlivě si ho uschovejte, dokud vám nepřijdou peníze zpět.**

Finanční prostředky zbylé na Vašem účtu budou po akci refundovány dle podmínek níže:

Minimální refundovatelná částka jsou 2 Bolty + 1 Bolt refundační poplatek (tzn. nelze žádat o refundaci u účtů se zůstatkem nižším než 3 Bolty) U veškerých refundací je stanoven poplatek 1 Bolt za refundaci V případě zadání špatných údajů v rámci žádosti o refundaci a nutnosti opětovného zaslání platby či v případě žádosti o refundaci po uplynutí termínu refundací bude účtován jednorázový poplatek 2 Bolty (prosíme, dávejte ve vlastním zájmu pozor na správnost zadaných údajů a jejich včasné odeslání) Refundace probíhá dvěma způsoby v závislosti na tom, jak byl cashless účet nabíjen:

1) CASHLESS ÚČET BYL DOBÍJEN POUZE ONLINE:

Prostředky dobíté online jsou refundovány po skončení akce automaticky na platební kartu, ze které byly dobity, nejpozději do 15 pracovních dnů po akci v souladu s refundační politikou festivalu.

2) CASHLESS ÚČET BYL DOBÍJEN HOTOVĚ / KARTOU NA FESTIVALU:

Let It Roll 2019 - Pokud jste dobijeli svůj účet na festivalu, ať už hotově či kartou, je nutné požádat o vrácení zbylých peněz vyplněním refundačního formuláře na cashless stránce. Refundační formulář bude spuštěn v neděli 4. 8. 2019 ve 12:00 a uzavřen v 9. 9. 2019 v 00:00. Pokud účet splňuje minimální výši zůstatku, peníze budou poukázány na zadaný bankovní účet do 30 pracovních dnů od vyplnění refundačního formuláře. Refundace na místě není možná. Zbylé finanční prostředky budou navraceny pouze převodem na bankovní účet.

Let It Roll Winter 2019 - informace o refundačním formuláři upřesníme.

Mohu požádat o refundaci více náramků najednou?

Pokud si před festivalem založíte cashless účet a přidáte do něj obě čísla vstupenek (svou a partnerovu), budete moci čerpat finance ze stejného cashless účtu a stejně tak refundace zbylých peněz proběhne na jeden bankovní účet. V jiném případě platí: 1 náramek = 1 cashless účet.

POPLATKY

Platím něco za nabíjení Boltů na účet?

Ne, dobíjení náramků je zdarma, žádná částka při dobití nebude z náramku strhnuta.

Platím něco za refundaci zbylých Boltů?

Za vrácení zbylých Boltů bude strhnut manipulační poplatek ve výši 1 Bolt. O refundaci můžete požádat, pokud na svém bezhotovostním účtu máte min. zůstatek 3 Bolty.

- * *Toto jsou obecné otázky a odpovědi, konkrétní odpovědi naleznete v Cashless sekci u konkrétní události. Některé otázky nedokážeme z technických důvodů zodpovědět hned a zveřejňujeme je tedy nejpozději 14 dní před festivalem.*
 - * *Jakékoli další otázky vám rádi zodpovíme na e-mailu cashless@letitroll.cz*
-

Těšíme se na vaši účast na festivalech Let It Roll!