

FAQ

Dlaczego muszę zakładać konto online?

Założenie konta online nie jest konieczne, ale ma wiele korzyści:

Możesz doładować swoją opaskę przed festiwalem i nie tracić czasu podczas imprezy. Dzięki temu po festiwalu niewykorzystane środki pieniężne automatycznie wrócą na Twoje konto bankowe.

Jeśli zgubisz swoją opaskę, możesz zgłosić się do obsługi i szybko zablokować konto, aby nikt obcy nie wydawał Twoich środków. Otrzymasz nową opaskę, do której przepniemy Twoje konto.

Poza tym masz stały wgląd do swoich środków i wszystkich transakcji.

TWORZENIE KONTA I DOŁADOWANIE

Jak utworzyć konto?

Krok 1: Zarejestruj się na www.hhk.phestio.com i utwórz swoje konto.

Dodaj numer swojego biletu lub numer opaski (na odwrocie) i doładuj konto środkami pieniężnymi.

Krok 2: Minimalna kwota doładowania to 100 CZK. Możesz doładować konto online tylko za pomocą karty.

Krok 3: Na festiwalu Twój bilet zostanie wymieniony na specjalną opaskę z chipem, która będzie połączona z Twoim kontem online.

W jaki sposób moje konto online jest połączone z opaską?

Na festiwalu Twój bilet zostanie wymieniony na opaskę z chipem. Obsługa od razu połączy chip z Twoim kontem. Jeśli posiadasz więcej niż jeden bilet, pamiętaj, by uważnie wymieniać je na opaski, które zostaną połączone z konkretnymi kontami.

Nie mogę się zalogować na swoje konto. Wyświetla się komunikat, że moja nazwa użytkownika nie istnieje.

Sprawdź dokładnie wprowadzone informacje (adres e-mail i hasło), upewnij się, że nie masz włączonego caps locka. Jeśli nie pamiętasz hasła, możesz je odzyskać klikając "Forgot password" i postępując zgodnie z instrukcjami.

Nie otrzymałem/am e-maila aktywacyjnego do konta.

Sprawdź folder SPAM na swojej skrzynce. Sprawdź czy wprowadzony przez Ciebie podczas rejestracji adres e-mail jest poprawny. Możesz spróbować założyć nowe konto na ten sam adres – jeśli zadziała, oznacza to, że wcześniej został wprowadzony błędny e-mail.

Podczas wpisywania numeru biletu wyświetla się komunikat, że numer jest niepoprawny.

Sprawdź czy wpisujesz poprawny, pełny kod z biletu. Jeśli problem się powtarza, wyślij wiadomość e-mail na adres info@phestio.com z informacjami: imię i nazwisko, nazwa sprzedawcy biletu (np. GoingApp), potwierdzenie sprzedaży biletu i screen/skan z kodem z biletu.

Mam kilka biletów. Czy muszę zakładać konto do każdej wejściówki?

Jeśli posiadasz kilka biletów dla paczki znajomych, możesz je połączyć z jednym kontem online, jednocześnie zachowując oddzielne środki pieniężne. Oznacza to, że nie możesz podzielić jednego budżetu pomiędzy kilkoma biletami/opaskami. Musisz wykonać doładowanie środków pieniężnych do każdej opaski osobno, ale możesz to zrobić z jednego konta online. Zanim utworzysz konto, upewnij się, który bilet należy do kogo, aby dobrze przydzielić opaski podczas festiwalu.

PODCZAS FESTIWALU

Jaka jest minimalna kwota doładowania konta?

Minimalna kwota doładowania to 100 CZK.

Jak mogę sprawdzić ile pieniędzy zostało na moim koncie?

Podczas każdej transakcji na festiwalu dostępna na koncie kwota będzie się wyświetlać na terminal. Możesz też sprawdzić swoje środki w stacjach TOP UP, w punkcie obsługi oraz logując się do swojego konta online.

Co jeśli zgubię lub zniszczę chip podczas festiwalu? Czy moje pieniądze przepadną?

Jeśli masz konto online i zgubisz lub zniszczysz chip, udaj się do punktu obsługi. Pracownicy zablokują Twój stary chip i przypiszą nowy do Twojego konta. Nie musisz za to nic płacić. Jeśli nie posiadasz konta online, nie będzie można nic zrobić – Twoje środki pieniężne przepadną.

Mam konto, ale nie mogę go doładować online.

Upewnij się, że używasz działającej karty do doładowania oraz wszystkie pola oznaczone gwiazdką * są poprawnie uzupełnione.

Próbuję połączyć mój bilet z kontem online, ale wyskakuje komunikat, że bilet jest już połączony z innym kontem.

Jeśli bilet został kupiony przez inną osobę, jest możliwe, że ta osoba utworzyła już konto powiązane z tym biletem. Tylko jedno konto może być połączone z danym biletem/opaską. Jeśli samodzielnie nabyłeś/aś bilet i nie dodawałeś/aś go wcześniej do żadnego konta, skontaktuj się z nami pod adresem info@phestio.com lub podczas festiwalu udaj się niezwłocznie do punktu obsługi.

ZWROTY

Zostało mi trochę środków pieniężnych na chipie, ale nie mam konta online. Co muszę zrobić, by otrzymać zwrot?

Wejdź na stronę www.hhk.phestio.com i utwórz konto online. Po zalogowaniu połącz swój chip z kontem za pomocą jego numeru na odwrocie i wypełnij formularz zwrotu. Musisz to zrobić do 12 września 2018. Środki pieniężne wrócą na Twoje konto bankowe do 30 września 2018.

Mam problem ze zwrotem środków, pokazuje się komunikat, że mój kod jest niepoprawny.

Prosimy o przesłanie informacji na adres info@phestio.com: imię i nazwisko, potwierdzenie zakupu biletów, screen/zdjęcie chipu z widocznym numerem na odwrocie.

Moje konto zostało doładowane zarówno online przed festiwalem, jak i na miejscu w punktach doładowań za pomocą gotówki lub karty. Czy otrzymam zwrot pozostałych środków?

Jeśli posiadasz konto online, nie ma znaczenia w jaki sposób je doładowałeś/aś. Otrzymasz zwrot na swoje konto bankowe.

Mam konto online, ale nie mogę połączyć z nim opaski.

Sprawdź dokładnie czy wpisujesz poprawny kod z odwrotu chipu. Jeśli problem się powtarza, skontaktuj się z nami pod adresem info@phestio.com.

Przed festiwalem moje konto zostało doładowane kartą kredytową, która została następnie zablokowana. Jak odzyskam pozostałe na koncie pieniądze?

Automatyczny zwrot zawsze wykonywany jest na tę samą kartę, która została użyta do doładowania. W takim wypadku musisz wypełnić formularz zwrotu, podając w nim nowy numer konta bankowego do przelewu.

Ile muszę zapłacić za zwrot?

Zwroty na czeskie konta bankowe nie są obciążone żadną opłatą. Opłacasz tylko aktywacyjną prowizję 50 CZK, która zostanie automatycznie ściągnięta z doładowanej kwoty. Zwroty na konta bankowe inne niż czeskie mogą zostać obciążone prowizją zależną od stawek danego banku i kraju. Od zwrotów na te konta zostanie odjęta kwota prowizyjna 150 CZK (dlatego kwota zwrotu musi być wyższa niż 150 CZK).

Jaka jest minimalna kwota zwrotu?

Dla czeskich kont bankowych minimalna kwota zwrotu wynosi 30 CZK. Dla kont spoza Czech – 150 CZK.

Do kiedy muszę wypełnić formularz zwrotu?

Musisz to zrobić do 12 września 2018. Formularze wysłane po tym terminie nie zostaną uwzględnione. Zwroty zostaną wysłane nie później niż 30 września 2019.