

HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ

a Sziget Kulturális Menedzser Iroda Zártkörűen Működő Részvénytársaság által szervezett és lebonyolított rendezvényekre belépést biztosító karszalagokon elhelyezett Festipay utalvány – „FIZETÉSI CHIP” (Festipay payment wristband) használatának feltételeiről

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Jelen használati útmutató határozza meg a Sziget Kulturális Menedzser Iroda Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1033 Budapest, Hajógyári-sziget, Hrsz. 23796/58., Cg. 01-10-049598, adószám: 26189905-2-41, a továbbiakban: „Szervező”) által 2024-ban szervezett és megrendezésre kerülő Heineken Balaton Sound fesztiválon (a továbbiakban: „Fesztivál”) a Szervező által kibocsátott Festipay fizetési chip (a továbbiakban: „Fizetési chip”) használatának általános feltételeit.

Jelen útmutatóban használt kifejezések értelmezése, különösen a „Látogató” és a „karszalag” megegyezik a Szervező honlapján (<https://balatonsound.com/hu/hazirend-aszf>) és gondozásában megjelenített szabályzatokban (különösen az „Általános Szerződési Feltételek - Sziget Kulturális Menedzser Iroda Zrt.”, a „Heineken Balaton Sound Fesztivál Házirendje”, „Sziget fiók - Felhasználási Feltételek”, és az „Általános adatvédelmi szabályzat”) alkalmazott kifejezésekkel és azok értelmezésével.

A Látogató a belépésre jogosító karszalag, illetve az azon elhelyezett Fizetési chip átvételével a Szervező vonatkozó rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek elfogadja. A karszalagon elhelyezett Festipay Fizetési chip a Szervező által kibocsátott olyan specifikus készpénz-helyettesítő fizetési eszköz, amely kizárólag a Szervező által a Fesztivál céljára használt területeken és a Szervezővel közvetlen kereskedelmi szerződésben álló, a Fesztiválon működő szolgáltatók zártkörű hálózatán belül teszi lehetővé az eszköz birtokosa számára áruk vagy szolgáltatások beszerzését, és amelynek használatát a Szervező egyoldalúan jogosult a Fesztiválon fizetési eszközként – kizárólagos vagy nem kizárólagos jelleggel – előírni. A karszalagon érintés nélküli technológiával működő RFID Fizetési chip található. A Fizetési chip nem minősül bankkártyának, a Fizetési chip készpénz-helyettesítő fizetési eszköz. (A továbbiakban akár karszalagról, akár Fizetési chipről esik szó, azon a készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel, Fizetési chippel ellátott karszalag is értendő.)

A Fizetési chipre feltöltött összeg kizárólag az adott Fesztivál időtartama alatt, a Szervező által biztosított rendezvényhelyszíneken üzemelő kereskedelmi egységekben használható fel. Több napijegy vásárlása esetén minden napijegyhez másik, új karszalagot és így másik Fizetési chipet kap a Látogató, az egyenleg átvezetése a jelen Használati Útmutató szerint lehetséges.

A Fizetési chip lejárata: 2024. július 7. 12:00 óra

A bármely napijegyhez vagy bérléhez rendelt karszalag Fizetési chipjére töltött, megmaradt karszalagegyenleget legkésőbb tehát a fent meghatározott időpontig kell visszaváltani!

A karszalagba épített RFID Fizetési chip az átvételtől érvényes, használata a feltöltést követően lehetséges. Amennyiben a Fizetési chip-en maradt, feltöltőpontra feltöltött egyenleget a Látogató a Fesztiválon vagy a „Fizetési chip lejárata” alatt szereplő fenti időpontig nem váltja vissza, úgy az azon maradt egyenleg elveszik, a Szervező további fesztiváljaira (pl. Sziget Fesztivál”) át nem vihető.

2. A KARSZALAG, FIZETÉSI CHIP IGÉNYLÉSE, REGISZTRÁCIÓ

A Látogató a Fizetési chipjét tartalmazó karszalagját a Fesztiválra érkezés alkalmával kötelezően megkapja a jegyértékesítő pontokon. Elveszett vagy megrongálódott Fizetési chip letiltását csak regisztrált felhasználó igényelheti. A regisztráció az adott Fesztivál Fiókban az ott leírt lépéseket

követve végezhető el, a feltöltés, aktiválás során kapott PIN-kód segítségével. Ehhez még szükséges lesz PIN kód is, amely vagy a látogató vouchere számának (amely a QR-kód alatt található) utolsó négy karaktere, vagy – amennyiben a Látogató a Fesztivál helyszínén vásárolja meg belépőjegyét, úgy – a vásárláskor részére átadott négy karakter.

A Fizetési chip regisztráció nélkül is használható, de a regisztráció növeli annak biztonságát, ugyanis csak a regisztráció elvégzése esetén tudja a Látogató az elveszített Fizetési chip-et letiltani. **Fokozottan felhívjuk a figyelmet arra, hogy regisztráció hiányában az elveszített Fizetési chip által megtestesített elektronikus utalványt a karszalag eredeti birtokosa a továbbiakban nem tudja felhasználni, illetve bárki, aki megtalálja a Fizetési chipet, az egyenleget jogosulatlanul levásárolhatja.** Erre figyelemmel nyomatékosan javasoljuk a regisztrációt! A Szervező a fentiek be nem tartásából, a karszalag elvesztéséből, megrongálódásából, illetéktelen személy általi használatából, illetve a regisztráció elmulasztásából eredő károkért felelősséget nem vállal, az azokért való felelősséget kifejezetten kizárja.

3. AZ EGYENLEG FELTÖLTÉSE

A Fizetési chiphez egy egyenleg tartozik. Az egyenleg bármilyen összegben feltölthető az alábbiakban részletezett keretek között.

Új Fizetési chip, azaz még nem használt Fizetési chip esetén az első feltöltés minimális összege 2.000,-Ft, míg a már használatban levő Fizetési chip minimális feltöltési összege 1.000,-Ft.

A készpénzes feltöltés (kizárólag magyar forinttal!):

A Fizetési chip maximális egyenlege, valamint egy feltöltés maximalizált összege 390.000,-Ft, díja feltöltésenként 700,-Ft.

A bankkártyás feltöltés:

A Fizetési chiphez tartozó egyenleg bankkártyával is feltölthető. A feltöltés maximalizált összege 390.000,-Ft. A bankkártyás feltöltés díja feltöltésenként 700,-Ft.

Feltöltés a Fesztivál weboldalán (<https://balatonsound.com/hu/account/>) elérhető Fesztivál Fiókon keresztül:

A Fizetési chiphez tartozó egyenleg a Fesztivál weboldalán (<https://balatonsound.com/hu/account/>) található Fesztivál Fiókon keresztül is feltölthető. A feltöltés maximalizált összege 390.000,-Ft. A Fesztivál Fiókban a voucher használatával lehetőség van előzetes feltöltésre (akár a jegyvásárlással egyidőben, illetve a későbbiekben is, a Fizetési chippel ellátott karszalag átvételéig). A feltöltésre bankkártya használatával kerülhet sor. A bankkártyás feltöltés díja feltöltésenként 700,-Ft.

Egyéb információk a feltöltéssel kapcsolatban:

Az egyenleg nyilvántartása kizárólag magyar forintban történik. Egyéb pénznemben történő bankkártyás feltöltéshez kapcsolódó konverziós és egyéb költségek a bankkártyabirtokost terhelik. Reklamáció csak a feltöltőpontnál, közvetlenül a feltöltés, azaz a tranzakció megtörténte után lehetséges, amennyiben az eltérés egyértelműen megállapítható. A feltöltőponttól való távozás után a Szervező reklamációt NEM fogad el!

A Fizetési chippel olyan összegben lehet vásárolni, amit a feltöltött egyenleg fedez. A Fizetési chiphez tartozó egyenleg a Fesztivál végéig bármikor újra feltölthető, azonban a 390.000,-Ft összeget nem haladhatja meg.

4. A VISSZAVÁLTHATÓ REPOHÁR BETÉTDÍJÁNAK JÓVÁÍRÁSA

A Látogatónak lehetősége van a visszaváltható repohár betétdíjának a Fizetési chip-hez tartozó egyenlegén történő jóváírására a Fesztivál Házi rendjében foglaltak szerint.

A Fizetési chip egyenlegén jóváírt betétdíj nem minősül feltöltésnek, azonban a jóváírást követően egy tekintet alá esik a Fesztivál feltöltőpontjain feltöltött egyenleggel, ideértve különösen a 8. [A FESZTIVÁL FELTÖLTŐPONTJAIN FELTÖLTÖTT EGYENLEG VISSZAVÁLTÁSA ILLETVE VISSZAFIZETÉSE] és 10. [VISSZAVÁLTÁS VAGY VISSZAFIZETÉS ÉS REFUND (VISSZATÉRÍTÉS) AMENNYIBEN HELYSZÍNI FELTÖLTÉSRE ÉS FESZTIVÁLFIÓKON KERESZTÜLI FELTÖLTÉSRE IS SOR KERÜLT] pontokban foglaltakat.

5. VÁSÁRLÁS A FIZETÉSI CHIPPEL

A vásárlás a kereskedőknél a fizető terminálok segítségével történik. A terminál két részből áll:

- (i) kártyaolvasó a kijelzővel, amely a karszalagbirtokos számára jól látható módon, egy állványon, a pulthoz fixen rögzítve helyezkedik el; és
- (ii) POS terminál, amely az eladó számára, a pulton helyezkedik el, a Látogató számára nem feltétlenül látható módon.

A vásárlás folyamata:

- (i) a vásárlás végösszegét az eladó beüti a pénztárgépbe, és beírja a POS terminálba;
- (ii) a vásárlási összeg megadása után a karszalagolvasó kijelzőjén megjelenik a vásárlás összege, és amennyiben a Látogató elfogadja a kiírt összeget, odaérinti a karszalagját az olvasóhoz úgy, hogy a Fizetési chip érintkezzen az olvasóval, és ezzel megtörténik a tranzakció;
- (iii) az összeggel a vásárló utalványegyenlege csökken. Amennyiben több csatornán (Fesztivál Fiókban és helyszínen) is történt feltöltés, először a helyszínen – akár készpénzben, akár bankkártyával – feltöltött részegyenleg csökken;
- (iv) a karszalagolvasó kijelzőjén megjelenik az új egyenleg. Amennyiben a tranzakció véletlenül hibás összeget tartalmazott vagy bármilyen okból azt vissza kell vonni, arra a fizető terminál képes. A tranzakció visszavonása csak azon a terminálon lehetséges, amelyiken a tranzakció megtörtént és csak akkor, ha mind a Fizetési chipnek, mind a terminálnak ez volt az utolsó tranzakciója. A visszavonás semmilyen más esetben nem lehetséges. A rendszerben borraivalót adni lehetséges, ilyenkor a tényleges vásárlás összegénél magasabb összeg kerül beütésre. Felhívjuk a Látogatók figyelmét, hogy ilyen esetben a beírt összeget fokozottan ellenőrizzék. Amennyiben a Szervező úgy döntött, hogy lehetőség van borraivalót adni és a látogató borraivalót kíván adni, úgy az erre alkalmas felületen (ügyféloldali monitor) a „Szeretne borraivalót adni?” kérdés alatt megjelenő „Igen” gomb megnyomása után választhat a 0%, 5%, 10%, 15% vagy 20 %-os szintek között vagy egyéni végösszeget is megadhat. Abban az esetben, ha a látogató nem kíván borraivalót adni, a 0% választása mellett lehetőség van a „Rendelés véglegesítése” gomb megnyomására is. A fizetési tranzakció minden esetben a bankkártya vagy a fizetési chip kártyaolvasóhoz érintésével véglegesíthető. A vásárlásról a kereskedő ad nyugtát. Amennyiben a vásárolt terméket a Látogató visszaviszi vagy vitatja a vásárlás összegét, úgy a visszavétel feltételeit a kereskedő és a vásárló a hatályos jogszabályoknak megfelelően, közösen határozzák meg.

6. AZ EGYENLEG ELLENŐRZÉSE

A Fizetési chip egyenlege lekérdezhető a Fizetési chip elfogadó kereskedőknél, a feltöltő pontokon, automatákon. A Fizetési chip egyenlege lekérdezhető továbbá a Fesztivál Fiókban is, amennyiben a Látogató a 2. pontban írtak szerinti regisztrációt elvégezte. A Látogató a Fizetési chiphez kapcsolódó

egyenleggel kapcsolatosan véglegesnek és irányadónak fogadja el a Szervező adatbázisát és kimutatásait. A Szervező a tranzakciókkal kapcsolatban érkező panaszokat, esetleges visszaéléseket a vonatkozó jogszabályok szerint kivizsgálja.

7. FIZETÉSI CHIP PÓTLÁSA

7.1. Az elveszett Fizetési chip pótlása a „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” ponton lehetséges. A meghibásodott Fizetési chip pótlása a „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” ponton lehetséges, a sérülésmentes karszalag birtokában. Az előzőek szerinti pótlással érintett Fizetési chipen a pótlás vagy meghibásodás időpontjában rendelkezésre állt egyenleg 30 perccel később, a pótlást követően a „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” ponton átvezetésre kerül az új Fizetési Chip-re.

Amennyiben a látogató nem rendelkezik a Fizetési chip-hez tartozó PIN kóddal, a régi Fizetési chip pótlása sem lehetséges!

7.2. Bármely egyéb esetben, ha a Látogató a Fizetési chip pótlását kéri, az eset körülményei alapján a „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” ponton kerül eldöntésre, hogy a Szervező helyt ad-e a Látogató kérésének.

Ennek során a Látogató

- amennyiben állítása szerint a pótolni kért Fizetési chipet regisztrálta, megadja a regisztrációhoz használt e-mail címet, illetve ismerteti az érintett Fizetési chip tranzakciós előzményeit;
- amennyiben állítása szerint a pótolni kért Fizetési chipet nem regisztrálta, megadja a Rendezvényen való részvételre jogosító karszalagjához tartozó voucher sorszámát, ennek hiányában a jegyvásárláshoz felhasznált e-mail címét, ennek hiányában bemutatja a jegyvásárlást igazoló számlát vagy nyugtát, továbbá minden esetben ismerteti az érintett Fizetési chip tranzakciós előzményeit.

Amennyiben a fentiek alapján a Látogató Fizetési chip pótlás iránti igénye kétséget kizáró módon alátámasztásra került, úgy a Szervező az érintett Fizetési chipet érvényteleníti, és az azon aktuálisan rendelkezésre álló egyenleget 30 perccel később, a pótlást követően a „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” ponton átvezeti az új Fizetési Chip-re. A Szervező döntése végleges.

A jelen 7.2. pont szerinti esetben a fentiek szerinti eljárás lefolytatását a Szervező jegyzőkönyvben rögzíti, melynek egy példányát a Látogatónak átadja.

8. A FESZTIVÁL FELTÖLTŐPONTJAIN FELTÖLTÖTT EGYENLEG VISSZAVÁLTÁSA ILLETVE VISSZAFIZETÉSE

A készpénzben, vagy bankkártyával a Fesztivál területén található feltöltőpontokon feltöltött Fizetési chip-ről le nem vásárolt összeg a feltöltőpontokon a Látogató választása szerint visszaváltható készpénzben vagy bankkártyára történő visszafizetés útján (maradványérték visszafizetésére irányuló tranzakció). A Látogató kizárólag egyféle választással élhet, azaz a megmaradt egyenleg teljes egészében kerül készpénzben visszaváltásra vagy a bankkártyára visszafizetésre. A készpénzben történő visszaváltás az ötven forintra kerekítés általános szabályai szerint történik (1-24 Ft közötti maradványérték végződésnél 0 Ft-ra, 25-74 Ft közötti maradványérték végződésnél 50 Ft-ra; 75-99 Ft közötti maradványérték végződésnél 100 Ft-ra). A Látogató a visszaváltásról kiadási pénztárbizonylatot, a visszafizetésről pedig visszafizetési bizonylatot kap. Nagyoösszegű (azaz 20.000 Ft-ot meghaladó) karszalagegyenleg visszaváltásakor vagy visszafizetésekor a pénztáros jogosult ellenőrizni a karszalag (Fizetési chip) tulajdonosának személyazonosságát (azaz kérheti a személyi azonosító okmány bemutatását), valamint kérheti a FestiPay Pénzügyi Központ hozzájárulását a

kifizetéshez. A visszaváltás vagy visszafizetés utolsó időpontja (a Fizetési chip lejárat) megegyezik a Fizetési chip 1. pont szerinti lejáratával. Az utolsó visszaváltásra vagy visszafizetésre a nyitva tartó feltöltőpontokon van lehetőség. **Kérjük, fokozottan ügyeljenek arra, hogy az egyenleg visszaváltását vagy visszafizetésének kezdeményezését ne hagyják az utolsó pillanatra!**

2024. július 7. 12:00 órakor a visszaváltás lehetősége véglegesen elveszik.

FIGYELEM! A feltöltőpontokon feltöltött és le nem vásárolt egyenleget csak a feltöltőpontokon lehet visszaváltani vagy visszafizetni. Ezen egyenlegek Felhasználói Fiókon keresztüli visszatérítése (9. pont szerinti refund funkció) NEM lehetséges!

9. VISSZATÉRÍTÉS (REFUND) FUNKCIÓ

Amennyiben a Látogató a Fizetési chip egyenlegét regisztráció után a Fesztivál Fiókon keresztül tölti fel, az így feltöltött egyenleg fel nem használt egyenlegét a Fesztivál után automatikusan visszakapja visszatérítési (refund) tranzakció keretében. A refund a feltöltéshez használt bankkártyához tartozó bankszámlára kerül teljesítésre. Amennyiben a bankkártya le lett tiltva, az automatikus visszatérítés nem teljesíthető. Ilyen esetben az OTP Bank Nyrt. bankkártya reklamáció osztálya végzi el a visszatérítést, amely több, mint 30 (harminc) napot is igénybe vehet. **A Fesztivál Fiókban feltöltött egyenleg visszafizetése feltöltőponton készpénzben vagy banki átutalás útján NEM lehetséges.** Amennyiben a feltöltés a Fesztivál Fiókban meglévő egyenleg terhére történt, a fel nem használt egyenleg a Fesztivál Fiókba kerül visszatérítésre.

A visszatérítés díja 700,-Ft, amit a visszautalandó egyenlegből von le a Szervező, 700,-Ft alatti egyenleg nem téríthető vissza.

10. VISSZAVÁLTÁS VAGY VISSZAFIZETÉS ÉS REFUND (VISSZATÉRÍTÉS) AMENNYIBEN HELYSZÍNI FELTÖLTÉSRE ÉS FESZTIVÁLFIÓKON KERESZTÜLI FELTÖLTÉSRE IS SOR KERÜLT

Amennyiben Festipay TOP UP (feltöltő) ponton bankkártyával, és/vagy készpénzzel, valamint Fesztivál Fiókban is történik egyenlegfeltöltés ugyanarra a Fizetési chip-re, úgy a feltöltőponton feltöltött egyenleg visszaváltására vagy visszafizetésére kizárólag a feltöltőponton kerül sor, a Fesztivál Fiókban feltöltött egyenleg visszatérítésére pedig visszatérítési (refund) tranzakció keretében kerül sor.

Amennyiben a látogató a Fesztivál Fiókban, illetve feltöltőponton keresztül is feltölti egyenlegét, úgy az egyenleg kezelésére a feltöltés módja szerint kétféleképpen kerül sor. A helyszíni feltöltés(ek) esetében megmaradt egyenleget csak a Fesztiválon működő feltöltőpontokon lehet visszaváltani készpénzre vagy visszafizetni bankkártyára (8. pont), míg a Fesztivál Fiókban feltöltött összeget kizárólag a fentiek szerinti automatikus visszatérítés (9. pont) formájában kaphatja vissza a Látogató! A Fesztivál Fiókban, illetve feltöltőponton keresztül is feltöltött Fizetési chip esetén a fogyasztás (i) elsősorban a helyszíni feltöltés, (ii) másodsorban a Fesztivál Fiók feltöltéshez használt egyenlege, (iii) harmadsorban a Fesztivál Fiókban történt bankkártyás feltöltés, (iv) negyedsorban a szervezői online feltöltés, (v) ötödsorban pedig a szervezői helyszíni feltöltés terhére kerül elszámolásra.

11. AZ ADATKEZELÉS KIEMELT SZEMPONTJAI

A Látogató tudomásul veszi, hogy személyes adatait a Szervező (mint adatkezelő) és - a belépésre jogosító karszalagon elhelyezett Festipay Fizetési chip használata esetén - az utalványrendszert üzemeltető Festipay Zrt. (székhely: 1135 Budapest, Reitter Ferenc utca 46-48., Cg. 01-10-048644,

nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószáma: 25405983-2-41, telefonszáma: 06-1-309-46-06, e-mail címe: sales@festipay.com), mint a Szervező adatfeldolgozója, illetve CARDNET Kártyarendszerek és -szolgáltatások Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 1135 Budapest, Reitter Ferenc utca 46-48., Nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-042150) a FIZETÉSI CHIP használatával összefüggésben kezelje.

Az adatkezelési tájékoztató („Adatkezelési tájékoztató a Heineken Balaton Sound Fesztiválon való részvétel kapcsán”) a <https://balatonsound.com/hu/hazirend-aszf> weboldalon, illetve a helyszínen, a feltöltőpontoknál érhető el.

12. REKLAMÁCIÓ, ELÉVÜLÉS, EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” pontok reklamációt csak a karszalag és az abba beépített RFID Fizetési chip birtokában tudnak elfogadni. A Szervező és a Látogató a Ptk. 6:22. § (3) bekezdése alapján a jelen jogviszonyból származó követelések érvényesítésére 6 (hat) hónapos elévülési határidőben állapodnak meg. A feltöltőpontokról, akár kívülről vagy belülről fényképet, videofilmet, illetve bármilyen képi rögzítést tilos készíteni, a rögzítésekhez a Szervező írásos engedélye szükséges. Ezen szabályok érvényesek a feltöltőpont munkatársaival készítendő hang- és képfelvételekre is. A Szervező jogosult a jelen Útmutatót egyoldalúan módosítani azzal, hogy a módosítással egyidejűleg értesíti a Látogatókat.