

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 2023-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/>) és gondozásában megjelenített szabályzatokban (különösen az „[Általános Szerződési Feltételek](#)”, „[A Heineken Balaton Sound 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 Fesztiválok céljára használt területeken és a Szervezővel közvetlen kereskedelmi szerződésben álló, a Fesztiválokban működő szolgáltatók zártkörű hálózatán belül teszi lehetővé az eszköz birtokosa számára áruk vagy szolgáltatások beszerzését, és amelynek használatát a Szervező egyoldalúan jogosult a Fesztiválokban 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: 2023. július 2. 12:00 óra

A bármely napijegyhez vagy bérelt 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 a Fesztiválon*” alatt szereplő fenti időpontig nem váltja vissza, úgy az azon maradt egyenleg elveszik, a Szervező további fesztiváljaira (így pl. a Sziget Fesztiválra), 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 1000 Ft.

A készpénzes feltöltés (kizárólag magyar forinttal!):

A Fizetési chip maximális egyenlege, valamint egy feltöltés maximalizált összege 360 000 Ft, díja feltöltésenként 600 Ft.

A bankkártyás feltöltés:

A Fizetési chiphez tartozó egyenleg bankkártyával is feltölthető. A feltöltés maximalizált összege 360 000 Ft. A bankkártyás feltöltés díja feltöltésenként 600 Ft.

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

A Fizetési chiphez tartozó egyenleg a Fesztivál weboldalán (<https://balatonsound.com/hu/>) található Fesztivál Fiókon keresztül is feltölthető. A feltöltés maximalizált összege 360.000 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 600 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 360.000 forintot nem haladhatja meg.

4. 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 borraalót 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 borraalót adni és a látogató borraalót kíván adni, úgy az erre alkalmas felületen (ügyféloldali monitor) a „Szeretne borraalót adni?” kérdés alatt megjelenő „Igen” gomb megnyomása után választhat a 0%, 5%, 10%, 15% vagy 20 %-os szintek között vagy egyéni végösszeget is megadhat. Amennyiben a látogató által nem történik interakció, úgy a bankkártya vagy fizetési chip kártyaolvasóhoz érintésével a fizetési tranzakció 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.

5. 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.

6. FIZETÉSI CHIP PÓTLÁSA

6.1. 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!

6.2. 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 6.2. pont szerinti esetben a fentiek szerinti eljárás lefolytatását a Szervező jegyzőkönyvben rögzíti, melynek egy példányát a Látogatónak átadja.

7. A FESZTIVÁL FELTÖLTŐPONTJAIN FELTÖLTÖTT EGYENLEG VISSZAVÁLTÁSA

A készpénzben, vagy bankkártyával a Fesztivál területén található feltöltőpontokon feltöltött Fizetési chip-ről le nem vásárolt összeg a feltöltőpontokon visszaváltható, az ötven forintra kerekítés általános szabályai szerint (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 visszaváltásról a Látogató kiadási pénztárbizonylatot kap. Nagyösszegű (azaz 20.000 Ft-ot meghaladó) karszalagegyenleg visszaváltásakor 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 utolsó időpontja (a Fizetési chip lejárat) megegyezik a Fizetési chip 1. pont szerinti lejáratával. Az utolsó visszaváltásra a nyitva tartó feltöltőpontokon van lehetőség. **Kérjük, fokozottan ügyeljenek arra, hogy az egyenleg visszaváltását ne hagyják az utolsó pillanatra!**

2023. július 2. 12:00 órakor a visszaváltás lehetősége véglegesen elveszik.

FIGYELEM! A feltöltőpontokon feltöltött és le nem vásárolt egyenleget csak a feltöltőpontokon lehet visszaváltani. Ezen egyenlegek Felhasználói Fiókon keresztüli visszatérítése (8. pont szerinti refund funkció) NEM lehetséges!

8. 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 600 Ft, amit a visszautalandó egyenlegből von le a Szervező, 600 Ft alatti egyenleg nem téríthető vissza.

9. VISSZAVÁLTÁS 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 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 (7. pont), míg a Fesztivál Fiókban feltöltött összeget kizárólag a fentiek szerinti automatikus visszatérítés (8. pont) formájában kaphatja vissza a Látogató! A Fesztivál Fiókban, illetve feltöltőponton keresztül is feltöltött Fizetési chip esetén a fogyasztás elsősorban a helyszíni feltöltés, másodsorban a Fesztivál Fiók feltöltéshez használt egyenlege, harmadsorban pedig Fesztivál Fiókban történt bankkártyás feltöltés terhére kerül elszámolásra.

10. 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. (1126 Budapest, Derkovits utca 3-5, Cg. 01-10-048644, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószáma: 25405983-2-43, 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 a <https://balatonsound.com/hu/hazirend-aszf> weboldalon, illetve a helyszínen, a feltöltőpontoknál érhető el.

11. 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 készített hang- és képfelvételekre is. A Szervező jogosult a jelen Útmutatót egyoldalúan módosítani azzal, hogy a módosítással egyidejűleg értesíti a Látogatókat.