

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-ben szervezett és megrendezésre kerülő MBH Bank Gourmet 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 „Sziget”, a „Látogató” és a „karszalag” megegyezik a Szervező honlapján (<https://gourmetfesztival.hu/hu/hazirend-aszf/>) és gondozásában megjelenített szabályzatokban (különösen az „Általános Szerződési Feltételek”, a „A Gourmet 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 területen 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 chip-ről esik szó, azon a készpénzhelyettesítő fizetési eszközzel, Fizetési chip-pel ellátott karszalag is értendő.)

A Fizetési chip-re feltöltött összeg kizárólag a Fesztivál időtartama alatt, a Szervező által biztosított rendezvényhelyszíneken üzemelő kereskedelmi egységekben használható fel. Több napjegy vásárlása esetén minden napjegyhez 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. május 26. 20:00 óra

A bármely napjegyhez vagy bérlethez rendelt karszalag Fizetési chip-jére töltött karszalagegyenleget legkésőbb tehát az előbbieken meghatározott időpontig kell visszaváltani!

A karszalagba épített RFID Fizetési chip az átvételtől érvényes, használata a feltöltést követően lehetséges. Amennyiben a Fizetési chip-en maradt feltöltőponton feltöltött egyenleget a látogató a Fesztiválon nem váltja vissza, úgy az azon maradt egyenleg

elveszik, további fesztiválokra (Sziget Fesztivál, Heineken Balaton Sound Fesztivál) át nem vihető.

2. A KARSZALAG, FIZETÉSI CHIP IGÉNYLÉSE, REGISZTRÁCIÓ

A látogató a Fizetési chip-jét a Fesztiválra érkezés alkalmával kötelezően megkapja a jegyértékesítő pontokon. Elvesztett 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 chip-et, az egyenlegét 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 chip-hez egy egyenleg tartozik. Az egyenleg bármilyen összegben feltölthető az alábbiakban részletezett keretek között.

Új Fizetési chip, azaz még nem használt Fizetési chip esetén a feltöltés minimális összege 2 000 Ft, míg a már használatban levő Fizetési chip minimális feltöltési összege 1000 Ft.

A készpénzes feltöltés:

A Fizetési chip maximális egyenlege, valamint egy feltöltés maximalizált összege 390 000 Ft, díja feltöltésenként 500 Ft.

A bankkártyás feltöltés:

A Fizetési chip-hez tartozó egyenleg bankkártyával is feltölthető. A bankkártyás feltöltés díja feltöltésenként 500 Ft. A feltöltés maximalizált összege 390 000 Ft.

Feltöltés gourmetfesztival.hu oldalon található Fesztivál Fiókon keresztül (<https://gourmetfesztival.hu/hu/account/>) keresztül:

A Fizetési chiphez tartozó egyenleg a gourmetfesztival.hu weboldalon 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 500 Ft.

Az egyenleget kizárólag magyar forinttal lehetséges feltölteni. 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 chip-pel olyan összegben lehet vásárolni, amit a feltöltött egyenleg fedez. A Fizetési chip-hez tartozó egyenleg a Fesztivál végéig bármikor újra feltölthető.

4. VÁSÁRLÁS A „FIZETÉSI CHIP”-PEL

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 utalvány egyenlege 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 chip-nek, mind a terminálnak ez volt az utolsó tranzakciója. A visszavonás semmilyen más esetben nem lehetséges. A Szervező eldöntheti, hogy 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. Abban az esetben, ha a látogató nem kíván borraalót 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.

5. AZ EGYENLEG ELLENŐRZÉSE

A Fizetési chip egyenlege lekérdezhető a Fizetési chip elfogadó kereskedőknél, a feltöltő pontokon, automatákon. A látogató a Fizetési chip-hez kapcsolódó egyenleggel kapcsolatosan véglegesnek és irányadónak fogadja el a Szervező adatbázisát és kimutatásait. A Szervező a tranzációkkal kapcsolatban érkező panaszokat, esetleges visszaéléseket a vonatkozó jogszabályok szerint kivizsgálja.

6. FIZETÉSI CHIP PÓTLÁSA

6.1. Az elveszett Fizetési chip pótlása a Ticket Helpdesk ponton (a problémás jegyek ponton) lehetséges. A meghibásodott Fizetési chip pótlása a Ticket Helpdesk ponton (problémás jegyek ponton) lehetséges, a sérülésmentes karszalag birtokában. Az előzőek szerinti pótlással érintett Fizetési chipen a letiltás vagy meghibásodás időpontjában rendelkezésre állt egyenleg 30 perccel később, a pótlást követően a Ticket Helpdesk ponton (a problémás jegyek ponton) átvezetésre kerül az új Fizetési Chip-re.

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

6.2. Bármely egyéb esetben, ha a látogató a Fizetési chip pótlását kéri, az eset körülményei alapján a Ticket Helpdesk ponton (problémás jegyek 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 Ticket Helpdesk ponton (a problémás jegyek 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 FIZETÉSI CHIP LETILTÁSA

Az elveszett, megrongálódott, illetve ellopott Fizetési chip-ek egyenlegét csak abban az esetben lehet letiltani, ha azok előzőleg regisztrálásra kerültek a Fesztivál Fiókban, az ott leírt lépéseket követve. A letiltás a Ticket Helpdesk ponton (a problémás jegyek ponton) lehetséges.

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 (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. Látogató tudomásul veszi, hogy ezen eljárás és a kifizetés engedélyeztetési ideje várakozással járhat. A visszaváltás vagy visszafizetés utolsó időpontja (a Fizetési chip lejáratá) 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 visszafizetését lehetőség szerint ne hagyják az utolsó pillanatra!** A Fesztivál területén található feltöltőpontok a Fesztivál napjain 11:00 órakor nyitnak. A feltöltőpontok 2024. május 24. és május 25. napján a zárás után 30 (harminc) percen keresztül vannak még nyitva, vagyis 23:30 órakor bezárnak. A feltöltőpontok 2024. május 26. napján a zárás után 1 (egy) órán keresztül vannak még nyitva, tehát 20:00 órakor bezárnak. Az előbbieken kívül eső időpontban a feltöltőpontok zárva vannak és nincsen lehetőség a Fizetési chip feltöltőponton feltöltött egyenlegének visszaváltására. 2024. május 26. 20:00 órakor a visszaváltás lehetősége véglegesen elveszik. **FIGYELEM! A feltöltőpontokon feltöltött és le nem vásárolt egyenleget csak a feltöltőpontokon lehet visszaváltani. Ezen egyenlegek Fesztivál Fiókon keresztüli visszatérítése (9. pont szerinti refund funkció) lehetősége NEM lehetséges.**

9. VISSZATÉRÍTÉS (REFUND) FUNKCIÓ:

Amennyiben a Látogató a Fizetési chip egyenlegét a Fesztivál Fiókban 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 refund díja 500 Ft, amit a visszautalandó egyenlegből von le a szolgáltató. 500 Ft alatti egyenleg nem utalható vissza.

10. VISSZAVÁLTÁS VAGY VISSZAFIZETÉS ÉS REFUND (VISSZATÉRÍTÉS) AMENNYIBEN HELYSZÍNI FELTÖLTÉSRE ÉS FESZTIVÁLFÍOKON 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 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 és 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.

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. (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 a Szervező weboldalán (<https://gourmetfesztival.hu/hu/hazirend-aszf/>), illetve a helyszínen, a feltöltőpontoknál érhető el.

12. REKLAMÁCIÓ, ELÉVÜLÉS, EGYÉB RENDELKEZÉSEK

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