

## 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 2019-ben szervezett és megrendezésre kerülő Telekom VOLT Fesztiválon, Balaton Sound fesztiválon és Sziget Fesztiválon (a továbbiakban: egyenként „Fesztivál”, együttesen „Fesztiválok”) 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://szigetfestival.com/hu/>) és gondozásában megjelenített szabályzatokban (különösen az „[Általános szerződési feltételek - SZIGET Kulturális Menedzser Iroda Zrt.](#)”, a „[Sziget Fesztivál látogatói előírások](#)” 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 Fesztiválokon működő szolgáltatók zártkörű hálózatán belül teszi lehetővé az eszköz birtokosa számára áruk vagy szolgáltatások beszerzését, és amelynek használatát a Szervező egyoldalúan jogosult a Fesztiválokon 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 lejáratá az egyes Fesztiválokon:

Telekom VOLT Fesztivál:	2019. június 30. 12:00 óra
Balaton Sound fesztivál:	2019. július 8. 12:00 óra
Sziget Fesztivál:	2019. augusztus 14. 12:00 óra

A bármely napijegyhez vagy bérlethez 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, feltöltőponton feltöltött egyenleget a Látogató a Fesztiválon vagy a „*Fizetési chip lejárat*a az egyes Fesztiválok

okon” alatt szereplő fenti időpontig nem váltja vissza, úgy az azon maradt egyenleg elveszik, a Szervező további fesztiváljaira (így a Telekom VOLT Fesztiválról a Balaton Sound Fesztiválra vagy a Sziget Fesztiválra, illetve a Balaton Sound Fesztiválról 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 mobilapplikációjában az ott leírt lépéseket követve végezhető el. 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 500 Ft.

A készpénzes feltöltés (kizárólag magyar forinttal!):

A Fizetési chip maximális egyenlege, valamint egy feltöltés maximalizált összege 320 000 Ft, díja feltöltésenként 300 Ft.

A bankkártyás feltöltés:

A Fizetési chiphez tartozó egyenleg bankkártyával is feltölthető. A feltöltés maximalizált összege 320 000 Ft. A bankkártyás feltöltés díja feltöltésenként 300 Ft.

Feltöltés applikáción keresztül:

A Fizetési chiphez tartozó egyenleg bankkártya regisztráció után applikáción keresztül is feltölthető. A feltöltés maximalizált összege 320 000 Ft. A bankkártyás feltöltés díja feltöltésenként 300 Ft.

Az applikáción keresztüli bankkártyás feltöltés a Cellum Global Innovációs és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 6725 Szeged, Pálffy utca 46.; cégjegyzékszám: 06 10 000501; adószám: 23471625-2-06) PCI DSS (Fizetőkártya-ipari Adatbiztonsági Szabvány) standardnak megfelelő, biztonságos fizetési rendszerén keresztül történik, melyről bővebb információk elérhetők a [www.cellum.hu](http://www.cellum.hu) weboldalon.

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 320 000 forintot nem haladhatja meg.

#### 4. AZ APPLIKÁCIÓS FELTÖLTÉS AKTIVÁLÁSA

Amennyiben a Látogató a Fesztivál mobilapplikációjában bankkártyával tölti fel a Fizetési chip egyenlegét, úgy a Fizetési chip aktiválásához szükséges felkeresnie egy kereskedőt. Az ott található terminálon az első vásárlás során szükséges a Fizetési chip olvasóhoz történő érintése. Ezzel a művelettel – mely több másodpercig is eltarthat - a feltöltött egyenleg a Fizetési chipen jóváírásra kerül. Amennyiben a feltöltött egyenleg mégsem kerül jóváírásra, úgy a Látogatónak szükséges az aktiváláshoz a terminálon a 7-es gomb megnyomása. Ameddig a Látogató a fenti műveletek közül valamelyiket nem végzi el, a feltöltött egyenleg nem tudja felhasználni.

#### 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 (applikáción 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 borraalót kíván adni az erre alkalmas felületen (ügyféloldali monitor) úgy választhat a 0%, 5%, 10%, 15% vagy 20 %-os szintek között. Ameddig nem választ a megadott értékek közül, a fizetési tranzakció nem indul el. 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 és az applikációban. 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 vizsgálja.

## 7. FIZETÉSI CHIP PÓTLÁSA

7.1. Az elveszett Fizetési chip pótlása a Festipay Helpdesk, valamint a „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” ponton lehetséges, a Fizetési chip letiltása után, a letiltást igazoló mobiltelefon birtokában. A meghibásodott Fizetési chip pótlása a Festipay Helpdesk, valamint a „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” 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 Festipay Helpdesk, valamint a „*Problémás jegyek / Ticket Helpdesk*” ponton átvezetésre kerül az új Fizetési Chip-re.

Amennyiben a Látogató nem regisztrált, a régi Fizetési chip-et letiltani nem lehet, azaz 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 és mobiltelefonszámot, 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 Festipay Helpdesk, valamint 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 FIZETÉSI CHIP LETILTÁSA

Az elveszett, megrongálódott, illetve ellopott Fizetési chipek egyenlegét csak abban az esetben lehet letiltani, ha azok előzőleg regisztrálásra kerültek a Fesztivál mobil applikációjában, az ott leírt lépéseket követve.

## 9. 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. A visszaváltás utolsó időpontja (a Fizetési chip lejáratá) 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!**  
**FIGYELEM! A feltöltőpontokon feltöltött és le nem vásárolt egyenleget csak a feltöltőpontokon lehet visszaváltani. Ezen egyenlegek applikáción keresztüli visszatérítése (10. pont szerinti refund funkció) NEM lehetséges!**

## 10. VISSZATÉRÍTÉS (REFUND) FUNKCIÓ

Amennyiben a Látogató a Fizetési chip egyenlegét regisztráció után az applikáción keresztül tölti fel, az így feltöltött egyenleg fel nem használt egyenlegét a Fesztivál után automatikusan visszakapja visszatérítési (refund) tranzakció keretében.

Amennyiben Festipay TOP UP (feltöltő) ponton bankkártyával, és/vagy készpénzzel is történik egyenlegfeltöltés ugyanarra a Fizetési chipre, úgy a Látogatónak a 9. pontban feltüntetett lehetőség áll a rendelkezésére a fel nem használt egyenleg visszaigénylésére.

**Amennyiben a Látogató applikáción, illetve feltöltőponton keresztül is feltölti egyenlegét, úgy az egyenleg kezelésére két módon kerül sor. A helyszíni feltöltés(ek) esetében megmaradt egyenleget csak a Fesztiválon működő**

**feltöltőpontokon lehet visszaváltani készpénzre, míg az applikációban feltöltött összeget kizárólag a fentiek szerinti automatikus visszatérítés formájában kaphatja vissza a Látogató!**

A visszatérítés díja 300 Ft, amit a visszautalandó egyenlegből von le a Szervező, a 300 Ft alatti egyenleg nem téríthető vissza.

#### 11. AZ ADATKEZELÉS KIEMELT SZEMPONTJAI

A Látogató tudomásul veszi, hogy személyes adatait a Szervező (mint adatkezelő) és az adatkezelési tájékoztatóban szereplő adatfeldolgozói a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben szükségszerűen kezelik.

Az adatkezelési tájékoztató a <https://volt.hu/hu/hazirend-aszf>, illetve a <https://balatonsound.com/hu/hazirend-aszf> és a <https://szigetfestival.com/hu/hazirend-aszf> weboldalon, illetve a helyszínen, a feltöltőpontoknál érhető el.

#### 12. REKLAMÁCIÓ, ELÉVÜLÉS, EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Festipay HelpDesk és 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.