

festipay

HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ

A VOLT Produkció Kortától Feltelőségű Társaság (a továbbiakban: Szervező) által szervezett és lebonyolított rendezvényeken a Szervező által kibocsátott Festipay utalványkártya (a továbbiakban: Festipay kártya) használatának feltételeiről.

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Jelen használati útmutató határozza meg a VOLT Produkció Kortától Feltelőségű Társaság (1033 Budapest, Hajógyári-sziget, Hrsz. 23796/58., Cg. 01-09-695549, adószám: 12625150-2-41) által 2019-ben szervezett és megrendezésre kerülő Strand Fesztiválon, B.my.Lake Fesztiválon és Balaton Pikniken (a továbbiakban: egyenként „Fesztivál”, együttesen „Fesztiválok”) a Szervező által kibocsátott Festipay kártya használatának általános feltételeit.

Jelen útmutatóban használt kifejezések értelmezése, különösen a „Látogató” megegyezik a Szervező honlapjain (https://strandfesztival.com/hu/, https://bmylake.hu/, https://balatonpiknik.hu/) és gondozásában megjelentett szabályzatokban (különösen az „Általános Szerződési Feltételek”, a „Strand Házirend”, a „B.my.Lake Fesztivál Házirendje” és az „Általános adatvédelmi szabályzat”) alkalmazott kifejezésekkel és annak értelmezésével.

A Látogató a Festipay kártya átvételével a Szervező vonatkozó rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek elfogadja. A Festipay kártya 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 Festipay kártya egy érintés nélküli technológiával működő RFID kártya. A Festipay kártya nem minősül bankkártyának, az készpénz-helyettesítő fizetési eszköz. A Festipay kártya a kártyabirtokosokról információt nem hordoz. Tekintettel arra, hogy a kártya nem névre szóló, felhívjuk a figyelmet, hogy a Látogató azt harmadik személynek ne adja át, és őrizze azt biztonságos helyen.

A Festipay kártyára feltöltött összeg az adott Fesztiválon, a Szervező által biztosított rendezvényhelyszíneken üzemelő kereskedelmi egységekben használható fel.

A Festipay kártya lejárata az egyes Fesztiválokon:
Strand Fesztivál: 2019. augusztus 25. 12:00 óra
B.my.Lake Fesztivál: 2019. augusztus. 25. 12:00 óra
Balaton Piknik: 2019. szeptember 14. 24:00 óra (éjfél)

A Festipay kártyára töltött, megmaradt Festipay kártya egyenleget legkésőbb tehát a fent meghatározott időpontig kell visszaváltani!

A Festipay kártyába épített RFID chip az átvételtől érvényes, használata a feltöltést követően lehetséges. Amennyiben a Festipay kártyán maradt feltöltött egyenleget a Látogató a Fesztiválon vagy a „Festipay kártya lejárata az egyes Fesztiválokon” alatt szereplő fenti időpontig nem váltja vissza, úgy az azon maradt egyenleg a Strand Fesztiválról a B.my.Lake Fesztiválra átvihető, a Strand Fesztiválról vagy a B.my.Lake Fesztiválról a Balaton Piknikre azonban át nem vihető, az egyenleg elveszik.

2. A FESTIPAY KÁRTYA IGÉNYLÉSE, REGISZTRÁCIÓ

A Látogató a Festipay kártyáját személyesen igényelheti a Fesztiválra érkezés alkalmával a Festipay kártya feltöltőponton. A Festipay kártya az átvételtől érvényes, használata a feltöltést követően lehetséges. A Festipay kártya 500 Ft-os letéti díj ellenében vehető át, amely a Festipay kártya sérülésmentes visszaadása esetén visszajár. Az elveszett vagy megrongálódott Festipay kártya letiltását vagy pótlását csak regisztrált felhasználó igényelheti.

A regisztráció a Festipay Zrt. (1135 Budapest, Reitter Ferenc u 46-48., cégjegyzékszám: 01-10-048644, adószám: 25405983-2-41) mobil applikációjában az ott leírt lépéseket követve végezhető el a Festipay kártya igénylésekor kapott PIN kód alkalmazásával.

A Festipay kártya regisztráció nélkül is használható, de a regisztráció növeli annak biztonságát, ugyanis csak a regisztráció elvégzése esetén tudja a Látogató az elveszített Festipay kártyát letiltatni. Fokozottan felhívjuk a figyelmet arra, hogy regisztráció hiányában az elveszített Festipay kártya által megtestesített elektronikus utalványt a Festipay kártya eredeti birtokosa a továbbiakban nem tudja felhasználni, illetve bárki, aki megtalálja a Festipay kártyát, az egyenleget jogosulatlanul levásárolhatja. Erre figyelemmel nyomatékosan javasoljuk a regisztrációt! A Szervező a fentiek be nem tartásából, a Festipay kártya 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 Festipay kártyához egy egyenleg tartozik. Az egyenleg bármilyen összegben feltölthető az alábbiakban részletezett keretek között.

Új Festipay kártya, azaz még nem használt Festipay kártya esetén az első feltöltés minimális összege 2 000 Ft, míg a már használatban lévő Festipay kártya minimális feltöltési összege 500 Ft.

A készpénzes feltöltés (kizárólag magyar forinttal!):
A Festipay kártya maximális egyenlege, valamint egy feltöltés maximalizált összege 320.000 Ft, díja feltöltésenként 300 Ft.

A bankkártyás feltöltés:
A Festipay kártyához tartozó egyenleg bankkártyával is feltölthető. A feltöltés maximalizált összege 320.000 Ft. A bankkártyás feltöltés díja feltöltésenként 300 Ft.

Feltöltés applikáción keresztül:

A Festipay kártyához tartozó egyenleg bankkártya regisztráció után Festipay applikáción keresztül is feltölthető. A feltöltés maximalizált összege 320.000 Ft.

Az applikáción keresztül bankkártyás feltöltés a Cellum Global Innovációs és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 6725 Szeged, Pály úta 46.; cégjegyzékszám: 06 10 000501; adószáma: 23471625-2-06) PCI DSS (Fizetőkártya-ipari Adatbiztonsági Szabvány) standardnak megfelelő, biztonságos fizetési rendszerén keresztül történik, melyről bővebb információk elérhetők a 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 feltöltőpontonál, 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 Festipay kártyával olyan összegben lehet vásárolni, amit a feltöltött egyenleg fedez. A Festipay kártyához tartozó egyenleg a Fesztivál végéig bármikor újra feltölthető, azonban a 320.000 forintot nem haladhatja meg.

USER'S GUIDE

about the terms of use regarding the Festipay Card (hereinafter referred to as „Festipay card”) issued by VOLT Produkció Kortától Feltelőségű Társaság (hereinafter referred to as “Organizer”) at the events organised and conducted by the Organizer.

1. GENERAL PROVISIONS

This User’s Guide defines the general terms and conditions for the use of the Festipay card issued by VOLT Produkció Kortától Feltelőségű Társaság (1033 Budapest, Hajógyári-sziget, topographical number: 23796/58., company reg.no. 01-09-695549, tax number: 12625150-2-41) at Strand Festival, B.my.Lake Festival and Balaton Piknik (hereinafter referred to as „the Festival”, collectively „Festivals”) organised by the Organizer in 2019.

Interpretation of terms used in this guide, in particular „Visitor” are the same as those in the Organizer’s websites (https://strandfesztival.com/en/, https://bmylake.hu/, https://balatonpiknik.hu/) and in other publications of Organizer (especially „General Terms and Conditions”, “Strand Policy”, “B.my.Lake Policy” and the “General Data Protection Regulation”) and their interpretation.

By receiving the Festipay card, the Visitor accepts the relevant provisions of the Organizer as compulsory to himself/herself. The Festipay card is a specific cash substitute payment instrument issued by the Organizer that allows its holder the purchase of goods or services only from a closed-loop system of service providers directly contracted by Organizer in the areas used by the Organizer for the purpose of the Festivals. Organizer unilaterally has the right to prescribe the Festipay cards as means of payment at the Festivals, on an exclusive or non-exclusive basis. The Festipay card is for contactless payments. The Festipay card is not a bank card, the Festipay card is a cash substitute payment instrument. The Festipay card contains no information about its holder. As the name of the holder is not indicated on the Festipay card, the Visitor is advised not to give it to others, and to keep it at a safe place.

The amount uploaded to the Festipay card may only be used in commercial units operating at the event venues provided by the Organizer during the duration of the given Festival.

Festipay card Expiration - the validity of the Festipay card expiries at the given Festivals as the following:

Strand Festival: 12:00 August 25, 2019
B.my.Lake Festival: 12:00 August 25, 2019
Balaton Piknik: 24:00 (midnight) September 14, 2019

The remaining balance of the Festipay card can therefore be refunded at the latest by the date specified above.

The RFID chip built into the Festipay card is valid from receipt and can be used after top-up. If the balance that was topped up at a Top Up Point remains on the Festipay card and is not refunded by the Visitor at the Festival or until the date indicated in the “Festipay card Expiration” section, the remaining balance can be transferred from Strand Festival to B.my.Lake Festival, but cannot be transferred from Strand Festival or from B.my.Lake Festival to Balaton Piknik, the balance will be lost.

2. REQUESTING FESTIPAY CARD, REGISTRATION

The Visitor can request a Festipay card personally upon arrival to the Festival, at the Festipay card top up point. The Festipay card is valid from takeover, it can be used following its recharge. The Festipay card can be taken over against a deposit of 500 HUF, which is given back in case of undamaged return of the card. Disabling lost or damaged Festipay card may only be requested by a registered user.

Registration can be done in the mobile application of Festipay Zrt. (1135 Budapest, Reitter Ferenc u 46-48., company reg. no.: 01-10-048644, tax number: 25405983-2-41) following the steps described there. The Visitor will also need the PIN code received when requesting the Festipay card.

The Festipay card can be used without registration, but the registration increases its security, as only by completing the registration can the Visitor block a lost Festipay card. We draw your attention to the fact that, in the absence of registration, the electronic voucher embodied by the lost Festipay card can no longer be used by the original holder, and anyone, who finds the Festipay card will be able to use the balance for unauthorized purchases. With this in mind, we strongly recommend registration! The Organizer shall not be held liable for any damage resulting from non-compliance with the above, loss or damage of the Festipay card, use by an unauthorized person or failure to register, and expressly excludes liability for such damages.

3. BALANCE TOP-UP

There is a balance on the Festipay card. The balance may be topped-up in any amount as detailed below:

In the case of a new Festipay card, which has not been used yet, the minimum amount of the first top-up is HUF 2,000, while the minimum top-up of a Festipay card already in use is HUF 500.

Cash Top-up (Hungarian Forint Only!):
The maximum balance of the Festipay card and the maximum amount of a top-up is HUF 320,000, with a fee charge of HUF 300 per each top-up transaction.

Top-up with Credit card:
The balance for the Festipay card can also be topped-up by a credit or debit card. The maximum amount of top-up is HUF 320,000. The fee for a bank card top-up is HUF 300 per each top-up transaction.

Top-up via app:
The balance for the Festipay card can be uploaded through a smartphone application after bank card registration. The maximum amount of top-up is HUF 320,000.

The top-up via application with a bank card is processed via Cellum Global Innovációs és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (registered office: 6725 Szeged, Pály úta 46.; company number: 06 10 000501; tax number: 23471625-2-06) in line with PCI DSS requirements (Payment Card Industry Data Security Standard), through its secure payment system. More information is available at www.cellum.hu.

Other information related to top-up:

The balance is recorded only in Hungarian Forint. Conversion and other costs associated with bank card top-ups in other currencies are charged to the bankcard holder. Complaints are only possible at the Top-up Points, immediately after the top-up transaction, if the discrepancy can be clearly established. After leaving the Top-up Point, the Organizer will NOT accept any complaints!

The Festipay card can be used for purchases in the amounts covered by the topped-up balance. The balance of the Festipay card may be refilled at any time until the end of the Festival but may not exceed HUF 320,000.

4. AZ APPLIKÁCIÓS FELTÖLTÉS AKTIVÁLÁSA

Amennyiben a Látogató a Festipay Zrt. mobil applikációjában bankkártyával tölti fel a Festipay kártya egyenlegét, úgy a Festipay kártya aktiválásához szükséges felkeresnie egy kereskedőt. Az ott található terminálon az első vásárlás során a Látogatónak szükséges az aktiválásához a 7-es gomb megnyomása. Ezzel a művelettel a feltöltött egyenleg a Festipay kártyán jóváírásra kerül. Ameddig a Látogató ezt a műveletet nem végzi el, a feltöltött egyenleget nem tudja felhasználni.

5. VÁSÁRLÁS A FESTIPAY KÁRTYÁVAL

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

- (I) kártyaalvások a kijelzővel, amely a Festipay kártya birtokosának számára jól látható módon, egy átványon, 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 kártyaalvások kijelzőjén megjelenik a vásárlás összege, és amennyiben a Látogató elfogadja a kiírt összeget, odaérinti a Festipay kártyáját az olvasóhoz úgy, hogy az RFID chip érintkezzen az olvasóval, és ezzel megtörténik a tranzakció;
- (III) az összeggel a vásárló utalványegyenlege csökken. Amennyiben több csatornán (applikáció és helyszínen) is történt feltöltés, először a helyszínen – akár készpénzben, akár bankkártyával – feltöltött részegenleg csökken;
- (IV) a kártyaalvasó 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, amelyken a tranzakció megtörtént és csak akkor, ha mind a Festipay kártyának, mind a terminálnak ez volt az utolsó tranzakciója. A visszavonás semmilyen más esetben nem lehetséges. A rendszerben borravától adni lehetséges, ilyenkor a tényleges vásárlás összegénél magasabb összeg kerül beütésre. Felhívjuk a Látogatók figyelmét, hogy ilyen esetben a beírt összeget fokozottan ellenőrizzék. Amennyiben borravólót kíván adni az erre alkalmas felületen (ügyfélfoldali 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 visszavisszi 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 Festipay kártya egyenlege lekérdezhető a Festipay kártya elfogadó kereskedőknél, a feltöltő pontokon, automatákon és a Festipay applikációban. A Látogató a Festipay kártyához kapcsolódó egyenleggel kapcsolatosan véglegesnek és irányadónak fogadja el a Festipay Zrt. adataibásít és kimutatásait. A Festipay Zrt. a tranzakciókkal kapcsolatban érkező panaszokat, esetleges visszéléseket a vonatkozó jogszabályok szerint vizsgálja.

7. FESTIPAY KÁRTYA PÓTLÁSA

7.1. Az elveszett Festipay kártya pótlása a Festipay Helpdesk ponton lehetséges, a Festipay kártya letiltása után, a letiltást igazoló mobiltelefon birtokában. A meghibásodott Festipay kártya pótlása a Festipay Helpdesk ponton lehetséges a meghibásodott Festipay kártya birtokában. A Festipay kártya pótlásának díja 1000 forint, amelyből 500 Ft, a kártya letéti díja visszajár, amennyiben a Látogató a Festipay kártyát sérülésmentesen visszaadja. Az előzőek szerinti pótlással érintett Festipay kártyán a letiltás vagy meghibásodás időpontjában rendelkezésre állt egyenleg – letéti díjjal és pótlási díjjal csökkentett összege - 30 perccel később, a pótlást követően a „Festipay Helpdesk” ponton átvezetésre kerül az új Festipay kártyára.
Amennyiben a Látogató nem regisztrált, a régi Festipay kártyát letiltani nem lehet, azaz pótlása sem lehetséges!

7.2. Bármely egyéb esetben, ha a Látogató a Festipay kártya pótlását kéri, az eset körülményei alapján a „Festipay Helpdesk” ponton kerül eldöntésre, hogy a Festipay Zrt. helyt ad-e a Látogató kérésének. Ennek során a Látogató - amennyiben állítása szerint a pótolni kért Festipay kártyát regisztrálta -, megadja a regisztrációhoz használt e-mail címet és mobiltelefonszámot, illetve ismertetzi az érintett Festipay kártya tranzakciós előzményeit.

Amennyiben a fentiek alapján a Látogató Festipay kártya pótlás iránti igénye kétséget kizáró módon alátámasztásra került, úgy a Szervező az érintett Festipay kártyát érvényteleníti, és az azon aktuálisan rendelkezésre álló egyenleget 30 perccel később, a pótlást követően a Festipay Helpdesk ponton átvezei az új Festipay kártyára. 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 FESTIPAY KÁRTYA LETILTÁSA

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

9. A FESZTIVÁL FELTÖLTŐPONTJAIN, MOBIL APPLIKÁCIÓBAN FELTÖLTÖTT EGYENLEG VISSZAVÁLTÁSA

A készpénzben, vagy bankkártyával a Fesztivál területén található feltöltőpontokon, vagy a Festipay mobil applikációban feltöltött Festipay kártyáról le nem vásárolt összeg a feltöltőpontokon visszaváltható, az ötven forintra kerekítés általános szabályai szerint (1-24 Ft közötti maradványérték végződsénél 0 Ft-ra, 25-74 Ft közötti maradványérték végződsénél 50 Ft-ra; 75-99 Ft közötti maradványérték végződsénél 100 Ft-ra). A visszaváltásról a Látogató kiadási pénztárbizonylatot kap. A visszaváltás utolsó időpontja (a Festipay kártya lejárata) megegyezik a Festipay kártya 1. pont szerinti lejáratával (Strand Fesztiválról B.my.Lake Fesztiválra átvitt egyenleg esetén a B.my.Lake Fesztiválra irányadó lejárattal). 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, mobil applikációban feltöltött és le nem vásárolt egyenleget csak a feltöltőpontokon lehet visszaváltani. Ezen egyenlegek applikáción keresztül visszalátésere NEM lehetséges!

10. AZ ADATKEZELÉS KIEMELT SZEMPONTJAI

A Szervező nem kezel személyes adatot, ezáltal nem adatkezelő. Amennyiben a Látogató a Festipay Zrt. mobil applikációján keresztül regisztrálja a Festipay kártyáját, vagy azt a Festipay Zrt. mobil applikációján keresztül feltölti, úgy a Festipay Zrt., mint adatkezelő valamint adatfeldolgozó szükségszerűen kezelik a személyes adatait a Festipay Zrt. adatkezelési tájékoztatója szerint. A Festipay Zrt. adatkezelési tájékoztatója megtalálható a Festipay mobil applikációjában, illetve a helyszínen a feltöltőpontoknál is.

11. REKLAMÁCIÓ, ELVÁLÁS, EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Festipay HelpDesk ponton reklamációt csak a Festipay kártya 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 feltöltőpontoktól, akár kívülről vagy belülről fényképet, videofilmet, illetve bármintemő képi rögzítést tilos készíteni, a rögzítésekhez a Szervező írásos engedélyre 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.

4. ACTIVATING THE TOP-UPS VIA THE APPLICATION

If the Visitor tops up the Festipay card balance with a bank card in the mobile application of Festipay Zrt., it is necessary to visit a merchant to activate the Festipay card. On the terminal there, it is necessary to press button “7” during the first purchase. With this operation the topped-up balance will be credited to the Festipay card. As long as the Visitor does not perform this operation, he/she cannot use the topped-up balance.

5. PAYMENT WITH THE FESTIPAY CARD

Purchases can be made at merchants using payment terminals. A terminal consists of two parts:
(I) a card reader with a display that is fixed to the counter in a clearly visible manner for the Festipay card holder, and
(II) a POS terminal located on the counter of the merchant, not necessarily visible to the Visitor.

Purchase process:

- (I) the total amount of the purchase is entered into the cash register by the merchants and the amount is entered into the POS terminal;
- (II) after the purchase amount is entered, the amount of purchase is displayed on the display of the card reader, and, if the Visitor accepts the sum displayed, the Visitor touches the Festipay card to the reader so that the RFID chip contacts the reader and thus the transaction takes place;
- (III) the Visitor’s voucher balance is debited with the purchase amount. If Visitor has made top-ups through multiple channels (mobile application and on-site), the system will first reduce his/her balance topped up on-site (in cash or by credit card);
- (IV) the new balance appears on the card reader’s display. If the transaction has inadvertently contained an erroneous amount or has to be cancelled for any reason, the payment Terminal is able to do so. The cancellation of the transaction is only possible at the terminal on which the transaction was made and only if this was the last transaction of both the Festipay card and the Terminal. Cancellation is not possible in any other case. It is possible to give a tip by using the system, in such case, an amount higher than the actual purchase amount will be charged. We kindly ask Visitors to double-check the amount displayed in such cases. If Visitor wants to add a tip using the appropriate display (customer-side screen) Visitor can choose between 0%, 5%, 10%, 15% or 20% amounts as tips. As long as Visitor does not select one of the given values, the payment transaction will not be completed. The merchant gives a receipt for the purchase. If the purchaser returns or disputes the purchase price of the purchased product, the terms and conditions of the return will be determined jointly by the merchant and the buyer in accordance with applicable law.

6. CHECKING BALANCE

The Festipay card balance can be queried at merchants, Top-up Points, Top-up Machines, and via the Festipay mobile application. The Visitor accepts Festipay Zrt.’s database and statements in relation to the balance of the Festipay card. Festipay Zrt. will investigate complaints and possible abuses of transactions in accordance with applicable laws.

7. FESTIPAY CARD REPLACEMENT

7.1. The replacement of a lost Festipay card is possible at the Festipay Helpdesk, after blocking the Festipay card, in the possession of the mobile phone confirming the blocking. Replacing a defective Festipay card is possible at Festipay Helpdesk in possession of the defective Festipay card. The replacement fee of the Festipay card is 1000 HUF, but the 500 HUF deposit is given back in case of undamaged return of the Festipay card. The balance of the Festipay card – deducted from it the deposit and the replacement fee - affected available at the time of the blocking or failure will be transferred 30 minutes later, following the replacement, to the new Festipay card at the Festipay Helpdesk. If the Visitor has not registered through the application, the old Festipay card cannot be blocked, i.e. no replacement is possible!

7.2. In any other case, if the Visitor requests the replacement of the Festipay card, Festipay Zrt. will decide if Visitor’s request will be accepted or not, based on the circumstances of the case, at the “Festipay Helpdesk”. In doing so, if the Visitor claims to have registered the Festipay card to be replaced, the Visitor has to provide the e-mail address and mobile phone number used for the registration, as well as the transaction history of the Festipay card concerned.

If, based on the above, the Visitor’s Festipay card replacement requirement is unquestionably substantiated, the Organizer will invalidate the Festipay card concerned and its available balance will be transferred 30 minutes later, following the replacement, to the new Festipay card at the Festipay Helpdesk. The Organizer’s decision is final.

In case described in point 7.2. above, the Organizer shall record the conduct of the above procedure in a protocol, a copy of which shall be given to the Visitor.

8. BLOCKING THE FESTIPAY CARD

The balance of lost, damaged, or stolen Festipay card can only be blocked if they have been previously registered in the mobile application of Festipay Zrt., following the steps outlined there.

9. REFUNDING BALANCES THAT WERE TOPPED-UP AT TOP-UP POINTS OF THE FESTIVAL OR VIA THE MOBILE APPLICATION

Any unspent amount of the Festipay card, that were topped-up in cash or by credit card at Top up Points in the Festival area or via Festipay mobile application, can be refunded at the Top-up Points according to the general rules for rounding to fifty forints (in case of residual values ending between HUF 1-24 to HUF 0, in case of the residual values ending with HUF 25-74 to 50 HUF; in case of residual values ending with 75-99 HUF to HUF 100). Upon refund, the Visitor receives a receipt from the cashier. The last date of refund (the expiry of the Festipay card) is identical to the expiration date of the Festipay card in accordance with Section 1. The last refund is possible at the open Top-up points.

Please be careful not to leave the refund of unused balances for the last minute!

ATTENTION! The balances that were topped up at Top-up points or via the mobile application and remained unused, can only be refunded at the Top-up Points! Refunds of these balances through the application are NOT possible!

10. HIGHLIGHTS OF DATA PROCESSING

The Organizer does not process personal data, therefore it is not a data controller. When the Visitor registers his or her Festipay card via the Festipay mobile application, or tops up the Festipay card via the Festipay mobile application, Festipay Zrt. as data controller and its data processors necessarily process his or her personal data pursuant to the Privacy Notice of Festipay Zrt.. The Privacy Notice of Festipay Zrt. is available at the mobile application and on-site at the Top-up points.

11. ADVERTISING, DESUETUDE, OTHER PROVISIONS

Complaints at Festipay Helpdesk can only be accepted in case the Festipay card is presented. The Organizer and Visitor agree on a 6-month period of desuetude for the enforcement of claims arising from this legal relationship in accordance with Section 3 of 6:22 of the Civil Code of Hungary. It is forbidden to make photographs, video clips, or any kind of image recording of the Top-up points, either externally or internally, and the prior written permission of the Organizer is required to do so. These rules also apply to audio and video recordings made with the staff of the Top-up points. The Organizer is entitled to unilaterally amend this User’s Guide by notifying the Visitors at the same time as the amendment is made.