

# Foire Aux QUESTIONS



## Comment récupérer mon bracelet ?

- Si vous avez pré-chargé votre bracelet, celui-ci vous sera remis à l'entrée de l'événement lors du contrôle de votre billet.
- Si vous n'avez pas pré-chargé votre bracelet, rendez-vous à une banque cashless. Un bracelet vous sera remis et vous pourrez la créditer par espèces ou carte bancaire. Vous pourrez ensuite créer un compte en utilisant le numéro inscrit sur le bracelet.

## Est-ce que je peux utiliser ce bracelet sur tout l'événement ?

Le bracelet est votre moyen de paiement accepté sur la totalité du site

## Comment recharger mon compte ?

- Avant le festival, vous pouvez recharger en ligne en vous créant un compte sur <https://www.lestrans.com/le-festival/cashless/> ou sur notre application.
- Lors de l'achat de votre billet, vous pouvez pré-charger votre compte en choisissant le montant désiré, juste après avoir inscrit vos noms et prénoms.

Pendant le festival vous pouvez recharger votre bracelet de deux façons :

- avec votre smartphone sur lestrans.com ou sur notre application.
- aux banques cashless présentes sur le site

Vous pouvez recharger votre compte autant de fois que vous le souhaitez, avant et pendant l'événement.

## Que se passe-t-il si mon bracelet est volé ou perdu ?

Si vous avez créé un compte sur notre site ou l'application, vous pourrez demander le blocage de votre bracelet en vous rendant au SAV Cashless au Hall 5.

Vous pouvez créer un compte :

- soit avant de vous rendre au festival en saisissant le numéro de votre billet : vous récupérez alors votre bracelet à l'entrée du festival
- soit après avoir récupéré un bracelet à une banque cashless en saisissant le numéro du bracelet

Cette opération d'identification est nécessaire pour permettre le blocage de votre bracelet. Si vous n'avez pas créé de compte et associé votre bracelet, le blocage sera impossible.

### **Pourquoi créer un compte ?**

En créant un compte, vous pourrez :

- consulter le solde de votre bracelet et l'historique des transactions
  - enregistrer votre carte bancaire pour un rechargement plus rapide
  - bloquer votre bracelet et en obtenir un nouveau en cas de perte ou de vol
  - recharger avant le festival via notre site ou notre application
- <https://www.lestrans.com/le-festival/cashless/>

À noter que la création d'un compte en ligne reste optionnelle et peut se faire quand vous le souhaitez.

### **Que se passe-t-il avec mon argent après le festival ?**

Il est possible de récupérer l'argent restant sur votre bracelet après l'événement si le solde de celle-ci est supérieur à 0,5€.

- Pour cela, connectez-vous à votre compte et vérifiez que votre solde apparaît bien. Vous pourrez alors faire une demande de remboursement et saisir la CB sur laquelle sera crédité l'argent.
- Si votre solde n'apparaît pas, vérifiez que votre bracelet est bien rattaché à votre compte : l'identifiant à 6 lettres doit être indiqué à côté de votre adresse e-mail.
- Si vous n'aviez pas créé de compte, vous pourrez le faire en utilisant l'identifiant à 6 lettres présent sur votre bracelet. Attention : n'utilisez pas le code-barres de votre billet pour créer le compte, car celui-ci n'est pas relié au bracelet qui vous a été remis aux banques cashless

Tout absence de demande de remboursement équivaldra à un don de votre part à l'Association Trans Musicales afin d'appuyer son projet artistique et culturel.

### **Jusqu'à quand je peux demander le remboursement après le festival ?**

Vous pouvez effectuer vos demandes de remboursement jusqu'au 31 décembre 2022.

### **La création d'un compte est-elle obligatoire ?**

Non, vous pouvez recharger votre bracelet directement aux banques cashless. Votre bracelet reste alors totalement anonyme. Attention : dans ce cas, votre bracelet ne pourra pas être bloquée en cas de perte ou de vol.

### **Est-il possible d'utiliser le bracelet d'un autre événement ?**

Non, il est impossible d'utiliser un autre bracelet que celui fourni durant notre festival.

### **Le bracelet est-il payant ?**

Non, ce bracelet est complètement gratuit. Les Trans prennent en charge l'intégralité des coûts de mise en place.

### **Comment connaître le solde de mon bracelet ?**

Si vous avez créé un compte, vous pourrez consulter votre solde sur notre site <https://www.lestrans.com/le-festival/cashless/> Vous pouvez également demander votre solde à une banque cashless

### **Ai-je accès à un récapitulatif de mes transactions ?**

Oui, vous pouvez accéder au récapitulatif de vos transactions via votre compte sur le site Internet <https://www.lestrans.com/le-festival/cashless/>

### **Comment prendre soin de mon bracelet ?**

Votre bracelet est équipé d'une puce électronique dans laquelle est stocké votre argent. Prenez-en soin pour éviter les désagréments ! Évitez toute exposition à la chaleur ou à une flamme et ne tentez surtout pas de la percer : cela la rendrait immédiatement inopérante.

### **Où puis-je trouver les conditions générales d'utilisations ?**

Vous pouvez télécharger les CGUS sur notre site internet <https://www.lestrans.com/le-festival/cashless/>