



Ce document a pour objet d'être une base de FAQ, à destination des organisateurs d'évènements Cashless avec Weezevent.

Le contenu et wording est à adapté selon les spécificités de votre évènement.

### **Que se passe-t-il si ma carte est volée ou perdue ?**

Si vous avez créé un compte sur le site Internet ou l'application de l'évènement, vous pourrez demander le blocage de votre carte en vous rendant à un « guichet cashless ».

Vous pouvez créer un compte :

- soit avant de vous rendre à l'évènement en saisissant le numéro de votre billet : vous récupérez votre carte à l'entrée du festival
- soit après avoir récupéré une carte à un « guichet cashless » en saisissant le numéro de la carte

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

Votre carte est comme votre portefeuille : si vous la perdez, l'argent stocké dessus sera également perdu.

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

Non, vous pouvez recharger votre carte directement aux banques cashless sur le site du festival. Votre carte reste alors totalement anonyme. Attention : dans ce cas, votre carte ne pourra pas être remplacée en cas de perte ou de vol.

Est-il possible d'utiliser le bracelet / la carte d'un autre évènement ?

Non, il est impossible d'utiliser une autre carte que celle fournie durant l'évènement.

### **Le bracelet / la carte est-elle payante ?**

Non, votre carte n'est pas payante, mais des frais de 1 € sont prélevés lors de votre premier rechargement.

### **Comment connaître le solde de ma carte ?**

Si vous avez créé un compte, vous pourrez consulter votre solde sur le site Internet ou l'application mobile des Eurockéennes. Vous pouvez également demander votre solde à toute personne étant équipée d'un terminal de paiement cashless.

### **J'ai plusieurs billets journée suis-je obligé(e) de créer un compte par jour ?**

Non, un seul compte suffit ! Il faudra bien penser à utiliser le numéro de code-barres du billet du premier jour auquel je viens pour que mon solde soit remis dès le scan de mon billet



**Est-il possible de partager un compte pour plusieurs personnes ?** Il est possible depuis un seul compte de gérer des soldes différents, ils vous suffit depuis votre compte de créer autant de porte-monnaie que vous le souhaitez (un bouton en haut à gauche du module vous donner la possibilité de le faire).

Une seule carte bancaire sera utilisée pour l'ensemble des porte-monnaie et les montants sont propres à chaque porte-monnaie : vous ne pourrez pas transférer de l'argent de l'un vers l'autre.

