



## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

### **DATUM EN TIJDEN**

Parels van de Stad Festival vindt op zondag 5 september plaats van 13.00 – 23.00 uur.

### **TICKET GERELATEERDE VRAGEN**

Stuur een e-mail naar onze ticketing partner Paylogic: [customerservice@paylogic.nl](mailto:customerservice@paylogic.nl).

### **IDENTIFICATIE**

Het is verplicht om een geldig legitimatiebewijs mee te nemen naar Parels van de Stad. Houd er rekening mee dat een kopie van een identiteitsbewijs niet volstaat als een geldig legitimatiebewijs. Het is enkel geldig om jezelf te identificeren met een paspoort, ID-kaart of rijbewijs.

### **ADRES**

Parels van de Stad vindt plaats bij de Tuinen van West, in het Amsterdamse gebied Nieuw-West. Het adres is Tom Schreursweg 40. Volg de borden 'Parels van de Stad'.

### **WAT IS DE MINIMUMLEEFTIJD?**

De minimumleeftijd is 18 jaar.

### **WAT IS JULLIE CORONA BELEID EN MOET IK GEVACCINEERD OF GETEST ZIJN?**

Er zullen weinig tot geen extra maatregelen gelden tijdens ons festival. Dat houdt in dat 1,5 meter afstand en mondkapjes dragen niet verplicht zal zijn. Wel wordt er bij de ingang een bewijs van een negatieve test of een vaccinatiebewijs gevraagd om toegang te krijgen tot het evenement.

#### ***1. Moet je gevaccineerd zijn of een negatieve test overleggen?***

De Nederlandse overheid stelt het verplicht om in het bezit te zijn van een vaccinatiebewijs dan wel een negatief testbewijs om toegang te verkrijgen tot het evenement.

#### ***2. Moet je dan je eigen negatieve test aanleveren of kun je bij het festivalterrein testen?***

Hoe de eventuele toegangstesten precies geregeld worden, waar je deze dient af te nemen en hoe je het resultaat kunt aantonen, wordt nu uitgewerkt. We zullen je hier tijdig over informeren zodra deze maatregel uitgewerkt is. Uiteraard zullen we er alles aan doen om ervoor te zorgen dat dit zo soepel mogelijk verloopt.



### **3. Wat als ik in quarantaine moet in de periode dat Parels van de Stad Festival plaatsvindt?**

Uiteraard is dit een vervelende en onverwachte situatie. Indien je kunt aantonen dat je in quarantaine moet, kun je een ticket aanvragen voor Parels van de Stad Festival 2022. Je kunt je ticket uiteraard ook via het officiële re-sale platform Ticketswap aanbieden om andere fans de kans te geven erbij te zijn.

### **4. Wat als ik vlak voor het festival positief test?**

Uiteraard is dit een vervelende en onverwachte situatie. Logischerwijs kun je dan niet naar het evenement komen. Indien je kunt aantonen dat je enkele dagen voor 18 september positief getest bent, kun je een ticket aanvragen voor Parels van de Stad Festival 2022. Je kunt je ticket ook via het officiële re-sale platform Ticketswap aanbieden om andere fans de kans te geven erbij te zijn.

### **5. Moet ik me ook laten testen als ik gevaccineerd ben?**

Op basis van de informatie die nu beschikbaar is zou dat niet het geval zijn. Het zou gaan om een vaccinatie óf een negatieve test. Eén van de twee opties zou dus voldoende moeten zijn. Mocht hier verandering in komen, dan zullen we je hierover informeren.

## **PERSONALISEREN VAN JE TICKET**

### **• Waarom moet ik mijn ticket(s) personaliseren?**

Alle populaire evenementen hebben te maken met organisaties en mensen die hun gekochte tickets proberen door te verkopen voor veel te hoge prijzen. Om dit te voorkomen, vragen wij kaartkopers om hun tickets te personaliseren. Dit gebeurt door middel van het invoeren van de gegevens van iedere Parel die het evenement zal betreden. Op deze manier zijn alle tickets beschikbaar tegen een eerlijke prijs en behoort ieder ticket tot een individuele ticket-ontvanger.

### **• Hoe moet ik mijn tickets personaliseren?**

Na het kopen van jouw ticket(s) ontvang je een bevestigingsmail met een overzicht van de bestelling. Deze e-mail bevat nog niet de gekochte tickets. Voor het ontvangen van de gekochte tickets moeten deze eerst gepersonaliseerd worden. In de bevestigingsmail vind je meer informatie over het personalisatie-proces, zoals de datum vanaf- en tot wanneer dit mogelijk is.

Voor elk ticket moet je persoonlijke informatie invullen, zoals voor- en achternaam en het e-mailadres van degene die het evenement zal betreden. Wees je ervan bewust dat deze informatie uniek moet zijn voor ieder ticket. Vul om deze reden de naam in die gelijk is aan de naam op je identiteitsbewijs (paspoort, ID kaart).

Na het invullen van deze informatie ontvang je een e-mail met jouw gepersonaliseerde tickets. Als je de tickets niet binnen 24 uur ontvangen hebt, neem dan contact op met de klantenservice van Paylogic: [customerservice@paylogic.nl](mailto:customerservice@paylogic.nl).

### **• Instructies voor de persoon die de tickets heeft gekocht**

1. Open de email met de bevestiging van je bestelling. Deze mail heb je ontvangen van Paylogic nadat je jouw tickets voor Parels van de Stad 2021 hebt aangeschaft. Klik op de link "PERSONALIZE NOW" in deze mail. Deze link brengt je naar de personalisatie-pagina van Parels van de Stad Festival.



2. Begin met het personaliseren van jouw ticket. Klik op de knop van de personalisatie-pagina om te beginnen met het personaliseren van jouw Parels van de Stad ticket.
3. Maak een Parels van de Stad Festival account aan.
4. Personaliseer en claim jouw ticket. In je persoonlijke account vind je een overzicht van alle tickets die je hebt aangeschaft. Het eerste wat je moet doen is ÉÉN ticket personaliseren voor jezelf.
5. Nodig je vrienden uit (alleen mogelijk als je meer dan één ticket gekocht hebt). Nadat je jouw ticket hebt geclaimd keer je terug naar het bestelling overzicht door te klikken op “terug naar bestelling”. Als je meer dan één ticket hebt gekocht, nodig a.u.b. je vrienden uit voor het personalisatie-proces door te klikken op “uitnodigen”. Selecteer ‘kopieer link’ om de personalisatie-link, die je naar je vrienden kunt sturen, te kopiëren. Het is belangrijk dat je deze link niet stuurt naar mensen die geen deel uitmaken van de bestelling, aangezien deze link toegang biedt tot de tickets. Onthoud: AL je vrienden dienen zijn of haar tickets individueel te personaliseren. Zij moeten ook een Parels van de Stad Festival account aanmaken om hun tickets te personaliseren.
6. Ontvang je Parels van de Stad Festival tickets. Als ALLE tickets eenmaal individueel zijn gepersonaliseerd door je vrienden, krijg JIJ (als hoofdboeker) alle tickets toegestuurd in je email. Houd er rekening mee dat deze tickets pas worden verstuurd als ALLE tickets zijn gepersonaliseerd.
7. Stuur de tickets naar je vrienden. Nadat alle tickets zijn ontvangen kun je deze gepersonaliseerde tickets uitsturen naar je vrienden.

• **Instructies voor de kaarthouders die tickets niet zelf hebben aangeschaft**

1. Open de uitnodigingslink om je tickets te personaliseren. De persoon die de tickets heeft aangeschaft stuurt jou een link om het personalisatie-proces te starten. Klik op deze link. Als je deze link niet hebt gekregen, neem contact op met de persoon die de tickets heeft aangeschaft en vraag deze persoon om de instructies zoals hierboven beschreven te volgen.
2. Creëer een account.
3. Personaliseer je ticket. Volg de instructies in de link. Houd er rekening mee dat je je ticket niet ontvangt voordat je stap 4 hebt voltooid.
4. Ontvang je ticket van de persoon die de tickets heeft gekocht. Zodra elk ticket van de totale bestelling individueel gepersonaliseerd is ontvangt de persoon die de tickets heeft gekocht (dus niet jij) alle tickets in zijn of haar email. Vraag deze persoon om jouw ticket op te sturen.

• **Tot wanneer kan ik mijn tickets uiterlijk personaliseren?**

De tickets hoeven niet per direct gepersonaliseerd te worden. Tickets kunnen tot 48 uur voor het evenement worden gepersonaliseerd.

• **Ik ben vergeten mijn tickets te personaliseren, wat nu?**

Tickets kunnen tot 48 voor de start van het evenement gepersonaliseerd worden. In het geval dat je dit bent vergeten zal Paylogic contact met je opnemen.

• **Moet ik een identiteitsbewijs meenemen naar het evenement?**

Ja, je bent wettelijk verplicht om je te kunnen identificeren. Voor het betreden van een evenement kan de beveiliging vragen om een identiteitsbewijs, zodat gecontroleerd kan worden of de naam overeenkomt met het gepersonaliseerde



ticket. Houd er rekening mee dat een kopie van het identiteitsbewijs ongeldig is. De toegang tot het evenement kan geweigerd worden indien er een andere naam op het ticket staat. De waarde van het ticket zal dan niet terugbetaald worden.

Als je nog vragen hebt wat betreft de tickets, kan je contact opnemen met de klantenservice van Paylogic via [customerservice@paylogic.nl](mailto:customerservice@paylogic.nl).

• **Ik moet de naam op het ticket veranderen, wat kan ik doen?**

Het is mogelijk om de naam op het ticket te veranderen (omdat je iemand anders wil uitnodigen voor het evenement). Houd er rekening mee dat er per ticket een fee van €1,90 gevraagd wordt. Om deze reden is het belangrijk dat je jouw gegevens de eerste keer correct invoert. Met behulp van deze link kun je de naam die op het ticket staat veranderen: [personalize.paylogic.com/ticket-transfer](https://personalize.paylogic.com/ticket-transfer).

Staat jouw vraag er niet tussen? Mail dan naar [info@parelsvandestad.nl](mailto:info@parelsvandestad.nl)!