



# Fête de la Bière 2024

## FAQ

[BRASSERIELICORNE.COM](http://BRASSERIELICORNE.COM)



# BILLETTERIE

Cliquez [ici](#) pour accéder aux conditions générales de vente

## POURQUOI AVOIR MIS EN PLACE UNE BILLETTERIE CETTE ANNÉE ?

En 2023, nous avons été contraints de restreindre les accès pour des raisons de sécurité. La billetterie a été mise en place cette année pour pallier aux problématiques d'affluence et de sécurité, et nous permettre d'avoir le contrôle sur l'accès au site.

Nous voulons aussi réduire les temps d'attente lors de votre arrivée sur site, puisque vous serez directement équipé(e) de votre carte cashless, préalablement chargée si vous avez choisi cette option lors de l'achat.

## OÙ ACHETER MES PRÉVENTES ?

Sur le site web [Brasserie Licorne](#) exclusivement. Si vous avez des difficultés, vous pouvez vous rendre à l'Office du Tourisme de Saverne pour demander une assistance technique. Toute personne âgée de 18 ans et plus souhaitant se rendre à la Fête de la Bière devra s'acquitter des droits d'entrée, en prévente ou en caisse du soir. Les personnes de moins de 18 ans devront être accompagnées.

## COMMENT PRÉCHARGER MA CARTE CASHLESS ?

Lors de votre achat en ligne, vous pouvez choisir de précharger directement votre carte cashless. A votre arrivée sur site, la carte vous sera confiée, et le montant préchargé sera crédité dessus directement.

## COMMENT RÉCUPÉRER MES PRÉVENTES APRÈS ACHAT EN LIGNE ?

Vous recevrez un mail lors de votre achat : le billet sera joint et téléchargeable en PDF.

Sur le site web : en renseignant l'adresse mail utilisée lors de l'achat. Un nouveau mail vous sera renvoyé, avec les billets en PJ.

## FAUT-IL IMPRIMER LES BILLETS ?

Nous acceptons les billets au format papier, et vous pouvez aussi présenter votre QR code depuis votre smartphone si vous êtes équipé(e).

## PUIS-JE ACHETER PLUSIEURS BILLETS EN MÊME TEMPS ?

Oui, vous pouvez acheter plusieurs billets pour vous et vos accompagnateurs. Chaque personne de plus de 18 ans doit être en mesure de présenter un QR Code valable. Pour les packs famille, un QR code est valable pour 2 personnes.

# BILLETTERIE

Cliquez [ici](#) pour accéder aux conditions générales de vente

## A QUOI RESSEMBLENT LES BILLETS ?

Il s'agit d'un document PDF que vous pouvez télécharger et imprimer.

Chaque billet est unique, et dispose d'un QR Code à présenter lors de votre venue.

## LES BILLETS SONT-ILS NOMINATIFS ?

Les billets ne sont pas nominatifs. Une autre personne peut donc accéder au festival avec votre billet, même si c'est votre nom qui est inscrit dessus. Nous contrôlons l'authenticité des billets, mais pas la concordance entre le nom qui figure dessus et la personne qui se présente.

## QUELLE VALIDITÉ POUR LES BILLETS ?

Votre billet est valable le vendredi 30 et/ou le samedi 31 août 2024, en fonction de ce que vous avez sélectionné lors de votre achat.

Pour les billets valables 2 jours, votre QR Code sera indispensable lors de votre entrée chaque jour.

## PUIS-JE ACHETER/REVENDEUR UN BILLET A UNE TIERCE PERSONNE ?

Nous vous déconseillons de racheter un billet de seconde main à une personne que vous ne connaissez pas pour éviter une arnaque.

Nous vous invitons vivement à procéder à votre achat sur notre site web.

## COMMENT ME PROCURER DES BILLETS POUR LE DIMANCHE 1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE ?

L'entrée est gratuite le dimanche : nous ne rencontrons pas les mêmes affluences ce jour-là et nous pouvons donc maintenir une entrée libre.

## EST-IL POSSIBLE D'ÉCHANGER OU D'ANNULER MES BILLETS ?

Les billets ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés. Ils sont valables uniquement pour la prestation pour laquelle ils ont été émis.

Il est expressément rappelé qu'aux termes de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le client ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (catégorie dans laquelle entrent les spectacles).

# CAISSE DU SOIR

## Y A-T-IL UNE CAISSE DU SOIR ?

Oui, mais nous vous conseillons d'acheter vos billets en prévente car les places seront limitées en fonction de la capacité du site, et des préventes déjà vendues, afin d'assurer votre sécurité.

En revanche, l'accès sera garanti aux détenteurs de préventes.

## QUEL EST LE TARIF EN CAISSE DU SOIR ?

Un seul tarif disponible en caisse du soir : 7,00€ comprenant l'entrée, une carte cashless et 1 gobelet réutilisable 50cl et 1 bière 50cl.

## QUELLE DIFFÉRENCE AVEC UNE PRÉVENTE ?

La prévente vous permet de garantir votre accès sur site, et d'entrer par une entrée dédiée. Au contraire, en caisse du soir, vous prenez le risque de ne pas pouvoir accéder à l'événement si l'affluence est trop grande.

Aussi, vous ne pourrez pas précharger votre carte cashless, et devrez obligatoirement vous rendre aux caisses centrales pour obtenir et créditer votre carte. Votre temps d'attente sera donc plus élevé qu'avec une prévente.

Enfin, en caisse du soir, il n'y aura pas de soft crédité sur votre carte cashless.

# ACCÈS ET SÉCURITÉ

## QUELS MODES DE TRANSPORT POUR VENIR À LA FÊTE DE LA BIÈRE ?

En voiture – retrouvez les parkings de la Ville de Saverne [ici](#).

A vélo grâce aux pistes cyclables qui mènent à la ville.

En train ou en bus : jusqu'à la gare ferroviaire et la gare routière de Saverne.

Et même en bateau ! Grâce au canal de la Marne au Rhin qui traverse Saverne.

Plus d'infos sur l'accessibilité [par ici](#) !

## QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME PENDANT L'ÉVÉNEMENT ?

Vous pouvez vous rendre au poste de sécurité de la Croix Rouge pour obtenir une assistance de la part des secouristes.

Des agents de sécurité sont également présents et en charge de veiller à ce que tout se passe au mieux pour chaque participant.

La sécurité et le bien-être de tous est une priorité absolue.

## Y A-T-IL UN ÂGE MINIMUM ?

Pas d'âge minimum. Les enfants/adolescents (- de 18 ans) sont les bienvenus et doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte. Pour les plus petits, pensez à vous équiper de protections auditive (casque anti-bruit) si vous songez à vous placer près des haut-parleurs.

## COMMENT RETROUVER UN OBJET PERDU ?

Manifestez-vous auprès des caisses centrales et laissez vos coordonnées. Si votre objet est retrouvé, nous prendrons contact.

## LE SITE EST-IL ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE ?

Le site est accessible. Si vous avez besoin d'une assistance particulière, nos équipes feront le nécessaire pour rendre votre expérience agréable tout au long de votre présence.

# ACCÈS ET SÉCURITÉ

## Y A-T-IL UN VESTIAIRE ?

Non, il n'y a pas de vestiaire. Nous vous conseillons de venir « léger » et de garder vos objets de valeur en sécurité à votre domicile. Vous pourrez pleinement profiter de l'événement et danser jusqu'au bout !

## Y A-T-IL DES CONTRÔLES DE SÉCURITÉ À L'ENTRÉE ?

Pour la sécurité de tous, des contrôles sont effectués avant votre entrée sur site. Une fouille peut être effectuée au niveau de vos sacs pour garantir la tranquillité de tous.

## LA SORTIE EST-ELLE DÉFINITIVE ?

Vous avez oublié quelque chose dans votre véhicule ? Nous souhaitons vous laisser sortir du site et revenir pour poursuivre la soirée avec nous. Néanmoins, la sortie se fera à un point spécifique et un système de contrôle sera mis en place. Un nouveau contrôle de sécurité sera effectué.

## COMMENT RETROUVER UN OBJET PERDU ?

Manifestez-vous auprès des caisses centrales et laissez vos coordonnées. Si votre objet est retrouvé, nous prendrons contact.

## LES CHIENS SONT-ILS AUTORISÉS ?

Il est autorisé de venir en compagnie de votre chien. Néanmoins, au regard de l'affluence et du volume sonore que nous pouvons rencontrer, nous sommes persuadés que votre animal se sentira mieux en restant au calme à votre domicile. Aussi, veuillez respecter le port de la muselière en fonction de la catégorie à laquelle appartient votre animal.

# CASHLESS

## QUEL MOYEN DE PAIEMENT EST UTILISÉ SUR SITE ?

Tous les paiements se font grâce à votre carte cashless, remise à l'entrée du site, que vous ayez opté pour la prévente ou la caisse du soir. Ce système simplifie et fluidifie les transactions, et permet d'éviter la circulation d'espèces pour plus de sécurité. Cela limite également les erreurs d'encaissement, même si l'erreur est humaine et que nous ne sommes pas à l'abri de quelques maladresses.

## QU'EST CE QUE LE CASHLESS ?

On vous fournit un support qui a la taille d'une carte bancaire. Vous pouvez précharger votre carte lors de l'achat de vos préventes pour un gain de temps, ou le faire sur place auprès de nos caisses centrales. Une fois chargée, cette carte vous permet de régler vos achats (boissons, nourriture). Vous pouvez recharger votre carte autant de fois que nécessaire pendant l'événement.

Vous pouvez connaître votre solde à tout moment : demandez-le auprès des stands équipés d'un terminal.

## FAUT-IL CRÉER UN COMPTE CASHLESS ?

Nous vous recommandons de créer un compte pour : consulter votre solde, vous faire rembourser votre solde à la fin de l'événement, demander le reçu de vos achats, vérifier les transactions effectuées, signaler une erreur.

## COMMENT RÉCUPÉRER MA CARTE CASHLESS ?

Que vous ayez choisi la prévente ou la caisse du soir, vous récupérez votre carte à l'entrée de l'événement. Si vous avez choisi de précharger votre carte en ligne lors de l'achat d'une prévente, votre carte sera directement créditée à votre arrivée grâce au QR Code de votre billet d'entrée. Les données seront transmises automatiquement depuis votre billet, jusqu'à votre carte. C'est simple et rapide.

## COMMENT RECHARGER MA CARTE CASHLESS ?

Un premier chargement peut être fait en ligne lors de l'achat des préventes. Ensuite, vous pourrez recharger autant de fois que nécessaire sur place auprès des caisses centrales. Astuce : chargez un montant conséquent dès le départ pour éviter l'attente aux caisses. A la fin de l'événement, rendez-vous sur la page dédiée de notre site web pour demander le remboursement du solde.

# CASHLESS

## **PEUT-ON UTILISER LA CARTE D'UNE ÉDITION ANTÉRIEURE OU D'UN AUTRE FESTIVAL ?**

Non, seule la carte fournie pour la Fête de la Bière 2024 peut être utilisée. Aussi, la carte de 2024 ne pourra pas être réutilisée ailleurs ou pour la prochaine édition de la Fête de la Bière organisée par Brasserie Licorne.

## **LA CARTE CASHLESS EST-ELLE PAYANTE ?**

Les frais de fabrication et d'activation de la carte cashless sont inclus dans votre pack, que ce soit en prévente ou en caisse du soir.

## **COMMENT CONNAÎTRE LE SOLDE DE MA CARTE ?**

Pendant l'événement : demandez aux différents stands de boissons et de nourriture.

Après l'événement : créez votre compte cashless et consultez votre solde. Si celui-ci est supérieur à 0,50 €, vous pourrez demander le remboursement.

## **COMBIEN DE TEMPS MA CARTE EST-ELLE VALABLE ?**

Une fois activée et créditée, votre carte est valable pour toute la durée de l'événement.

## **PUIS-JE ME FAIRE REMBOURSER LE CREDIT RESTANT SUR MA CARTE CASHLESS ?**

Bien sûr. Il faut en faire la demande sur la page dédiée qui sera mise en ligne sur notre site web dès le lundi 2 septembre. Vous aurez jusqu'au mercredi 18 septembre 23h59 pour faire votre demande de remboursement.

C'est le seul moyen accepté pour effectuer votre demande de remboursement.

# REMBOURSEMENT CASHLESS

## LA CRÉATION D'UN COMPTE EST-ELLE OBLIGATOIRE OU PAYANTE ?

La création d'un compte est gratuite. Elle est indispensable pour :

- vérifier votre solde en ligne
- consulter l'historique de vos transactions
- effectuer une demande de remboursement

## OÙ TROUVER LE NUMÉRO DE PUCE SUR MA CARTE DE PAIEMENT ?

Le numéro de puce est composé de 6 caractères et figure au dos de la carte de paiement, dans le coin inférieur droit, sous le QR code.

## COMMENT FAIRE SI JE NE ME SOUVIENS PLUS DE MON MOT DE PASSE ?

Rendez-vous sur le module cashless présent sur cette même page, puis saisissez votre adresse email. A l'étape suivante, cliquez sur le lien "Mot de passe oublié". Un email vous invitant à en créer un nouveau vous sera alors envoyé.

## QUELS TYPES DE CARTE BANCAIRE ACCEPTEZ-VOUS POUR LE REMBOURSEMENT EN LIGNE ?

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes Visa et Mastercard.

## QUEL EST LE DÉLAI POUR OBTENIR MON REMBOURSEMENT UNE FOIS LA DEMANDE EFFECTUÉE SUR LE MODULE ?

Le remboursement de votre solde peut prendre 10 à 15 jours ouvrés avant d'apparaître sur votre compte.

Si depuis votre achat vous avez changé de carte bancaire (résiliation, opposition,...), il vous appartient de contacter votre banque pour lui indiquer qu'un crédit a été effectué sur votre ancienne carte bancaire, afin que votre banque puisse effectuer la transaction vers votre nouvelle carte.

Cette transaction apparaîtra sur votre relevé bancaire avec le libellé CASHLESS WEEZ.

# REMBOURSEMENT CASHLESS

## MON SOLDE EST INFÉRIEUR OU ÉGAL À 0,50 € ET JE N'ARRIVE PAS À ME FAIRE REMBOURSER, QUE FAIRE ?

Malheureusement, nous ne pouvons procéder au remboursement des comptes cashless dont le solde est inférieur ou égal à 0,50 € (limite technique et bancaire).

## JE SOUHAITE ME FAIRE REMBOURSER MAIS LES DEMANDES SONT CLOSES, QUE FAIRE ?

Comme stipulé sur le site internet Brasserie Licorne, sur la signalétique visible sur les lieux (pancartes, flyers), ainsi que sur les réseaux sociaux : la date limite de remboursement est fixée au 18 septembre 2024 à 23h59. Passé ce délai, le module de remboursement est fermé, nous ne serons malheureusement plus en mesure de vous rembourser.

## QUE SE PASSE-T-IL SI MA CARTE EST VOLÉE OU PERDUE ?

Il est de votre responsabilité de garder votre carte de paiement en sécurité. Nous ne pourrions pas intervenir en cas de perte ou de vol. Si vous ne retrouvez pas le code unique de votre carte de paiement, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

## LA CARTE DE PAIEMENT BRASSERIE LICORNE EST-ELLE VALABLE POUR D'AUTRES ÉVÉNEMENTS OU DE FUTURES ÉDITIONS ?

La carte de paiement Brasserie Licorne est uniquement valable pendant l'évènement en cours, à savoir les 30/31 août et 1er septembre 2024.

Faute de limites technologiques, ces cartes ne seront plus valables pour les éditions futures.

MERCI.

RETROUVEZ-NOUS SUR

