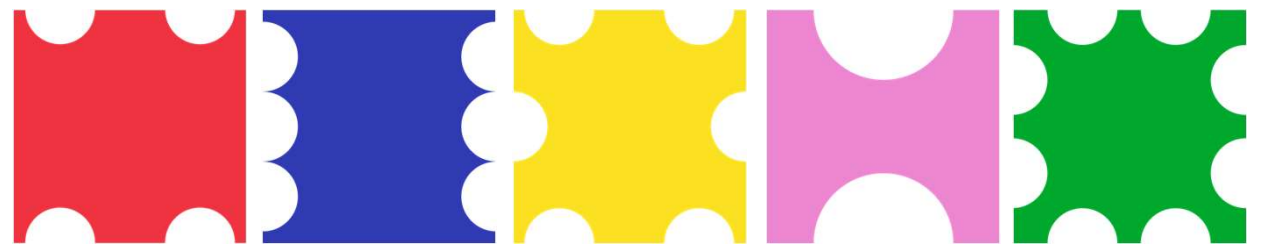


Reporter ou annuler un événement

depuis l'interface festik.tools





Principes

Lorsqu'un événement est annulé ou reporté, vous pourrez, depuis Festik.tools, enregistrer cette annulation ou ce report, et prévenir les personnes qui ont acheté un billet sur festik.net.

Ces personnes recevront un mail avec un lien leur permettant de demander le remboursement de leurs billets.

Suivant les options décidées entre votre structure et Festik, les spectateurs se verront proposer plusieurs options lors de leur demande de remboursement.

- Demander le remboursement du billet hors commission Festik – dans ce cas, la commission reste acquise à Festik.
- Demander le remboursement commission festik incluse – dans ce cas, ils sont remboursés intégralement.
- Renoncer au remboursement (billet solidaire) – dans ce cas le prix du billet vous sera reversé sous forme de don.
- Et, en cas de report seulement, conserver leur billet, qui sera alors valable pour la nouvelle date.

IMPORTANT : par défaut il sera proposé au spectateur l'option du billet solidaire et la possibilité de ne pas se faire rembourser la commission festik. Si cela ne correspond pas à vos choix, merci de nous contacter afin que nous changions ces options.

Dans tous les cas vous devrez indiquer une date limite pour les demandes de remboursement. Une fois cette date passée, aucun remboursement ne sera plus possible.

Dans ce tutoriel, nous vous montrons comment

- Annuler un événement
- Reporter un événement
- Prévenir les spectateurs



Sélectionner l'événement à annuler.

Rendez vous sur votre accès sur www.festik.tools.

The screenshot shows the 'Spectacles, Forfaits, Adhésions' page in the Festik Tools application. The interface includes a sidebar menu on the left with categories like 'ACCUEIL', 'VENTES', and 'RAPPORTS'. The 'Reports, Annulations' menu item is highlighted, and a red callout '1' points to it with the text 'Cliquez sur Reports, annulations puis sur Spectacles'. The main content area displays a table of events with columns for 'Type', 'Représentation ou Instance', 'Placement', 'Fin de vente', 'État de la vente', 'Date lim. remboursement', and 'Annulation, Report, ...'. A red callout '2' points to a row with the text 'Retrouvez l'événement concerné, avec son nom, et la date et heure de la représentation'. A red callout '3' points to an information icon in the 'Annulation, Report, ...' column with the text 'Cliquez ici'. The table data is as follows:

Type	Représentation ou Instance	Placement	Fin de vente	État de la vente	Date lim. remboursement	Annulation, Report, ...
Forfait	bundle1	3 spec	13/04/2020 09h40	Date de fin de vente dépassée	-	-
Spectacle	test report bundle 2	21/06/2020 20h00	21/06/2020 20h00	En vente	17/06/2020 12h00	Report
Spectacle	test report bundle	01/02/2021 20h00 dans bundle a annuler	13/04/2020 09h38	Date de fin de vente dépassée	-	-
Spectacle	test report et annulation	01/01/2022 20h00 spectacle annulé avec billets remboursés après l'annulation 2	16/04/2020 14h08	Date de fin de vente dépassée	-	-
Spectacle	test report et annulation	01/01/2022 20h00 spectacle annulé avec billets remboursés avant l'annulation 2	15/04/2020 16h27	Date de fin de vente dépassée	-	-
Spectacle	test report et annulation	14/04/2020 20h00 spectacle test remboursement apres reddition	14/04/2020 20h00	Date de fin de vente dépassée	-	-
Spectacle	test report et annulation	14/05/2020 20h00 spectacle test annulation apres reddition	14/05/2020 20h00	En vente	-	-



Sélectionner l'action à effectuer

 Spectacle
test tous les tarifs - pour tests billets imprimés
29/12/2020 20h00 | représentation du 29/12/2020 avec label et impression date début

Etat de la vente : En vente
Date de fin de vente : 29/12/2020 20h00
Nombre de ventes : 11 billets vendus / 0 billets dont le paiement est en attente
Lien vers la page de ve... [Ouvrir la page](#)

Cliquez ici pour stopper immédiatement la vente.
Il ne s'agit ni d'une annulation ni d'un report.
La vente est simplement stoppée, vous pourrez la réouvrir depuis cet écran.

Cliquez ici pour REPORTER cet événement

Cliquez ici pour ANNULER cet événement



Annuler un événement

1 Au delà de cette date et de cette heure, le spectateur ne pourra plus obtenir de remboursement. Le montant du billet vous sera rétrocédé dans une reddition, comme si le spectacle avait eu lieu.

2 Cliquez sur ce bouton pour que la date et heure limite de remboursement corresponde à aujourd'hui + 2 mois

3 le texte saisi ici apparaîtra sous la date de la représentation sur votre site de vente

4 Cliquez ici pour enregistrer cette annulation. ATTENTION : c'est définitif

5

IMAGE PAR DÉFAUT Spectacle
spectacle placé
31/12/2020 20h00

Etat de la vente : En vente
Date de fin de vente : 31/12/2020 20h00
Nombre de ventes : 0 billets vendus / 0 billets dont le paiement est en attente
Ouvrir la page

Stopper la vente | Reporter la représentation | **Annuler la représentation**

Vous vous apprêtez à **Annuler cette représentation**.
Les ventes seront stoppées immédiatement (en modifiant la date de fin de vente) et la représentation sera marquée Annulée. Les spectateurs qui ont acheté un billet se verront proposer la possibilité de se le faire rembourser.

1 Entrez la **Date limite de demande remboursement** pour cette représentation :

Date limite de demande de rembourseme | Heure limite de demande de remboursem | Générer auto.

2 Ici, vous pouvez modifier le **Texte spécifique à cette représentation**, afin de signaler que le spectacle est annulé.

Concert annulé

3 Validez votre choix :

Annuler la représentation

IMAGE PAR DÉFAUT **SPECTACLE PLACÉ**
bascula
jeudi 31 décembre 2020 à 20h00
Concert annulé | Commander

Fermer



Reporter un événement

[-] Stopper la vente [🕒] Reporter la représentation [✕] Annuler la représentation

🕒 Vous vous apprêtez à Reporter cette représentation.
Les spectateurs qui ont acheté un billet pour l'ancienne date se verront proposer la possibilité de le conserver (et donc de pouvoir assister à la représentation reportée) ou de se le faire rembourser.

1 Indiquez ici la date et l'heure du spectacle reporté

1 Entrez la nouvelle Date prévue pour cette représentation :

Date de représentation Heure de représentation

2 Indiquez ici la date et l'heure de la fin de vente en ligne

2 Entrez la nouvelle Date de fin de vente pour cette représentation :

Date de fin de vente Heure de fin de vente ⚙️ Générer auto.

3 Au delà de cette date et de cette heure, le spectateur ne pourra plus obtenir de remboursement. Son billet sera intégré à la reddition

3 Entrez la Date limite de demande remboursement pour cette représentation :

Date limite de demande de remboursemei Heure limite de demande de remboursem ⚙️ Générer auto.

4 Ici, vous pouvez modifier le Texte spécifique à cette représentation , afin de signaler qu'elle a été reportée...

Report du concert du 12 Avril 2020

4 le texte saisi ici apparaîtra sous la date de la représentation sur votre site de vente

5 Cliquez ici pour enregistrer ce report

5 Validez votre choix :

[🕒] Reporter la représentation

IMAGE PAR DÉFAUT SPECTACLE PLACÉ
bascula
jeudi 31 décembre 2020 à 20h00
Report du concert du 12 Avril 2020 Commander



Prévenir les spectateurs concernés

Rendez vous sur la liste des spectateurs à prévenir

TEST FONCTIONNEL / VENTES / Reports, Annulations / Clients concernés

Clients concernés par une Annulation ou un Report

Prévenir les 3 clients concernés par les Reports. Prévenir les 1 clients concernés par les Annulations.

1 Sélectionnez ce menu pour avertir les spectateurs

2 Cliquez ici pour composer le mail concernant les reports

3 Cliquez ici pour composer le mail concernant les annulations

Spectacle ou Forfait	Date de Représentation	Label	Annulation	Client	Commande	Nom du spectateur	État	Page de remboursement
test report et annulation	30/05/2020 23:00	a reporter 2	Report	M. Et REPORT CHQ	131805a00145	1	A fait ses choix	Page de remboursement
test report et annulation	30/05/2020 23:00	a reporter 2	Report	M. Et SECOND REPORT 2	13189be00144	1	Client non prévenu	Page de remboursement
test report et annulation	30/05/2020 23:00	a reporter 2	Report	M. Et SECOND REPORT 2	13189be00144	1	A fait ses choix	Page de remboursement
test report et annulation	30/05/2020 23:00	a reporter 2	Report	M. Et SECOND REPORT	1318fb500143	1	Client non prévenu	Page de remboursement
test report et annulation	30/05/2020 23:00	a reporter 2	Report	M. Et 3BILLETS REPORTS	131822700142	1	Client non prévenu	Page de remboursement
test report et annulation	30/05/2020 23:00	a reporter 2	Report	M. Et 3BILLETS REPORTS	131822700142	2	A fait ses choix	Page de remboursement

Nom du spectacle

Date de la représentation

reporté ou annulé

Nom spectateur

Número de commande

Cliquez ici pour accéder à la page de remboursement de ce spectateur

Nom du spectacle	Date de la représentation	reporté ou annulé	Nom spectateur	Número de commande	État	Page de remboursement	
test report et annulation	30/04/2020 00:00	spectacle qui sera reporté 1 fois	M. Et BUNDLE	131891f00121	2	Mail envoyé 20/04/2020 15:01	Page de remboursement
test report bundle 2	21/06/2020 20:00	a reporter	M. Et BUNDLE	131891f00121	2	A fait ses choix	Page de remboursement
bundle1		3 spec	M. Et BUNDLE	131891f00121	2	Client non prévenu	Page de remboursement
test report et annulation	01/01/2021 20:00	spectacle qui sera annulé	M. Et KEGRAT	1318b8a00120	1	A fait ses choix	Page de remboursement
test report et annulation	30/04/2020 00:00	spectacle qui sera reporté 1 fois	M. Et KEGRAT	1318b8a00120	1	Mail envoyé 20/04/2020 15:01	Page de remboursement



Prévenir les spectateurs concernés par les annulations

En cas de **report** de spectacle, rendez vous page 10.

Cliquez sur le bouton « prévenir les X clients concernés par les annulations »

The screenshot shows the 'Envoi d'e-mails pour prévenir des Annulations' window. It is divided into three main sections:

- Message Editor (Step 1):** A text area for composing the email body. A red callout box labeled '1' points to the 'Message' tab. A red box on the right says 'Composez le corp du mail' with an arrow pointing to the text area.
- Preview (Step 2):** A preview of the email content. A red callout box labeled '2' points to the 'Prévisualisation' tab. A red box on the left says 'Visualisez le mail seule la partie rosée est modifiable, depuis l'écran ci dessus' with an arrow pointing to the pink highlighted subject line in the preview.
- Send (Step 3):** A section with a 'Envoyer les 1 e-mails' button. A red callout box labeled '3' points to the 'Envoyer' tab. A red box on the right says 'Envoyez le mail' with an arrow pointing to the button.

The preview content includes:

M. ET BUNDE,
Saisissez ici un texte qui apparaîtra en haut du mail que recevra le spectateur

Pour procéder au remboursement, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous :
<https://dav.fedik.be/clients/clients/rembours/vermeiden/vermeiden/fedik.nse/111001R00121/>

Commande n°131801R00121
Vous le ou les spectacle(s) ou forfait(s) annulé(s) ainsi que la date limite de demande de remboursement.

Spectacle ou Forfait	Représentation ou Instance	À se faire rembourser jusqu'au
bundle1	3 spec	21/06/2020 à 12:00



Exemples de texte pour les annulations

IMPORTANT : Les mails sont expédiés depuis l'adresse
remboursement@festik.net

Nous ne consultons pas les messages reçus par cette boîte. Nous vous recommandons donc de toujours insérer une adresse mail de votre structure dans le message.

Si vous ne proposez pas le billet solidaire

Bonjour,

Comme vous le savez certainement nous avons dû annuler plusieurs de nos spectacles.

Vous avez la possibilité en cliquant sur le lien ci-dessous de procéder au remboursement de votre billet.

Pour plus d'information merci d'écrire à xxxxxx@xxxxx.xx (votre adresse mail ou votre tél).

Si vous proposez le billet solidaire

Bonjour,

Comme vous le savez certainement nous avons dû annuler plusieurs de nos spectacles.

Vous avez la possibilité en cliquant sur le lien ci-dessous de procéder au remboursement de votre billet.

Vous pouvez aussi renoncer au remboursement d'un ou plusieurs de vos billet afin de soutenir notre structure.

Pour plus d'information merci d'écrire à xxxxxx@xxxxx.xx (votre adresse mail ou votre tél).



Prévenir les spectateurs concernés par les reports

En cas d'annulation de spectacle, rendez vous page 8.

Cliquez sur le bouton « prévenir les X clients concernés par les reports »

The screenshot shows the 'Envoi d'e-mails pour prévenir des Reports' interface. It is divided into three main sections:

- Step 1:** The 'Message' composition area. A red callout box says 'Composez le corp du mail' pointing to the text input field. Below it, a checkbox is labeled 'Inclure le lien pour procéder à l'annulation.' A red callout box explains: 'Visualisez le mail seule la partie rosée est modifiable, depuis l'écran ci dessus' and 'Le lien vers la page de remboursement n'est pas mentionné dans le mail si la case ci dessus est décochée'.
- Step 2:** The 'Prévisualisation' (Preview) area. A red callout box says 'Envoyez le mail' pointing to the 'Envoyer' button. The preview shows a pink header area for editing and a link for the refund page.
- Step 3:** The 'Prévisualisation' area at the bottom. A red callout box says 'Envoyez le mail' pointing to the 'Envoyer' button. The text below the button says 'Cliquez sur le bouton ci dessous pour envoyer les 1 e-mails.' and 'Envoyer les 1 e-mails.'

Spectacle ou forfait	Représentation ou Instance	À se faire rembourser jusqu'au
bundle1	3 spec	21/06/2020 à 12:00



Exemples de texte pour les reports

IMPORTANT : Les mails sont expédiés depuis l'adresse remboursement@festik.net

Nous ne consultons pas les messages reçus par cette boîte. Nous vous recommandons donc de toujours insérer une adresse mail de votre structure dans le message.

Si vous ne proposez pas le billet solidaire

Bonjour,

Comme vous le savez certainement nous avons dû reporter les spectacles suivants

Aaaaaaaaaaaaa prévu le xx/xx/xxxx à zzzzzzzzz est reporté au xx/xx/xxxx au même endroit

Bbbbbbbbbbbbb prévu le xx/xx/xxxx à zzzzzzzzz est reporté au xx/xx/xxxx à wwwwwwwwwwwwwww

Vous billets seront toujours valable à la nouvelle date du spectacle. Cependant vous avez la possibilité en cliquant sur le lien ci-dessous de procéder au remboursement de votre billet.

Pour plus d'information merci d'écrire à xxxxxx@xxxxx.xx (votre adresse mail ou votre tél).

Si vous proposez le billet solidaire

Bonjour,

Comme vous le savez certainement nous avons dû reporter les spectacles suivants

Aaaaaaaaaaaaa prévu le xx/xx/xxxx à zzzzzzzzz est reporté au xx/xx/xxxx au même endroit

Bbbbbbbbbbbbb prévu le xx/xx/xxxx à zzzzzzzzz est reporté au xx/xx/xxxx à wwwwwwwwwwwwwww

Vous billets seront toujours valable à la nouvelle date du spectacle. Cependant vous avez la possibilité en cliquant sur le lien ci-dessous de procéder au remboursement de votre billet.

Vous pouvez aussi renoncer au remboursement d'un ou plusieurs de vos billet afin de soutenir notre structure.

Pour plus d'information merci d'écrire à xxxxxx@xxxxx.xx (votre adresse mail ou votre tél).



Page de remboursement

Voici un exemple de la page à laquelle accèdent les spectateurs pour procéder au remboursement de leur billets

Billets à rembourser suite à un report ou une annulation de spectacle

Votre commande comporte des spectacles annulés ou reportés.
Pour chacun des billets ci-dessous, veuillez indiquer vos choix de remboursement.
? Besoin d'aide?... [cliquez ici](#) pour afficher une notice explicative.

1. Choisir les billets à rembourser 2. Confirmer vos choix 3. Envoi de la demande de remboursement

IMAGE PAR DÉFAUT	test report et annulation	Part test fonctionnel	Commission Festik	À rembourser
	31/12/2020 20h00 annulé à annuler Remboursable jusqu'au 23/04/2020 à 00h00 #00008 10,80 €	10,00 €	0,80 €	10,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Je demande le remboursement de ce billet - hors commission. Je renonce au remboursement au profit de l'organisateur. Je demande le remboursement du billet et de la commission.				

IMAGE PAR DÉFAUT	test report et annulation	Part test fonctionnel	Commission Festik	À rembourser
	31/12/2020 20h00 annulé à annuler Remboursable jusqu'au 23/04/2020 à 00h00 #00009 10,80 €	10,00 €	0,80 €	10,00 €
<input checked="" type="checkbox"/> Je demande le remboursement de ce billet - hors commission. Je renonce au remboursement au profit de l'organisateur. Je demande le remboursement du billet et de la commission.				

Total à rembourser 20,00 €

étape suivante →

Selon vos options, les spectateurs auront plusieurs choix pour chaque billet :

- Demander le remboursement hors commission festik
- Demander le remboursement intégral, commission comprise
- Renoncer au remboursement du billet à votre profit
- Conserver le billet (uniquement en cas de report)

Les billets ont été payés par carte bancaire

Le montant remboursé sera automatiquement recredité sur la carte bancaire. Cela marche dans tous les cas, même si la carte a été périmée, ou opposée entre temps, même si le spectateur a changé de banque. Selon les contrats le remboursement apparaîtra sur le relevé de carte bancaire et / ou le relevé bancaire, il faut consulter les 2 avant de réclamer.

Les billets ont été payés par chèque

Le spectateur devra saisir son rib en fin de demande remboursement. Le remboursement se fera par virement sous 30 jours.

Le spectateur a renoncé au remboursement d'un ou plusieurs billets...

Nous lui demandons de saisir son état civil (nom, prénom, date de naissance et adresse, afin que vous puissiez lui établir un reçu fiscal si les dons à votre structure peuvent être déduits des impôts.