

FAQ – USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

Saamme usein paljon kysymyksiä liittyen konserttiin ja lipunmyyntiin. Olemme keränneet tähän useimmin kysytyjä kysymyksiä helpottamaan lipun ostoa. Teemme kaikkemme, jotta liput päätyisivät oikeille faneille.

Paljonko liput maksavat?

Lipun hinta on 93,50 € + toimitusmaksu alk. 1 € / tilaus osoitteesta www.lippu.fi. Lipun hintaan sisältyy palvelumaksu.

lippu.fin toimitusmaksut:

Verkkoakaupa:

- 1) Postitoimitus kirjeitse
- Toimitus Suomeen: 8,90 €/tilaus
- Toimitus muihin Euroopan maihin: 20,00 €/tilaus
- Toimitus Euroopan ulkopuolelle / UPS-kuriiritoimitus Suomeen: 35,00 €/tilaus
- 2) Printtilippu 1 € / tilaus
- Printtilipun voi tulostaa tai näyttää suoraan mobiililaitteen näytöltä. Liput toimitetaan PDF-muodossa verkkokaupan Omat tiedot -sivulle. Liput voi myös avata/tallentaa tilausvahvistuksessa olevan linkin kautta.

Lippujen myyntipalvelu (0600 900 900, 2 € / min +pvm/mpm)

- 1) Maksetun tilauksen toimitus kirjeitse
- Toimitus Suomeen: 5,00 € / tilaus
- Toimitus muihin Euroopan maihin: 20,00 € / tilaus
- Toimitus Euroopan ulkopuolelle / UPS-kuriiritoimitus Suomeen: 35,00 € / tilaus

Myyntipisteet:

- 1) lippu.fin myyntipisteestä ostettaessa
- Toimitusmaksu 2 € / tilaus

Toimitusmaksujen lisäksi lippuostoksesta voidaan periä maksutapamaksu riippuen valitusta maksutavasta:

- 1) AMEX
- Verkkokaupassa 1,5 % tilauksen arvosta / tilaus
- 2) Lippulasku kuluttajille (maksu erissä)
- lippujen myyntipalvelussa ja verkkokaupassa 5 € / tilaus
- 3) Lippulasku yrityksille
- Verkkokaupassa 25 € / tilaus

Mitä tarkoittaa trokaaminen eli epäeettinen lippujen jälleenmyynti?

Trokaaminen eli epäeettinen lippujen jälleenmyynti tarkoittaa sitä, että joku ostaa lipun normaalilla hinnalla ja sitten myy sen eteenpäin kalliimmalla hinnalla epävirallisia kanavia pitkin. Samalla todellisilta faneilta evätään mahdollisuus ostaa lippu normaaliin hintaan.

Lippujen nimeäminen

Estääksemme lippujen väärinkäyttöä, jälleenmyyntiä, absurdeja hintoja ja fanien riistämistä, myydyt liput nimetään. Tämä tarkoittaa sitä, että lippuihin tulostuu ostajan nimi. Sisäänkäynnin yhteydessä vähintään lipussa lukevan sukunimen tulee täsmätä kuvallisen henkilöilisyystodistuksen kanssa. Sinun tulee saapua tapahtumaan samassa seurueessa lippujen ostajan kanssa, jotta lippujen aitous

voidaan varmistaa. Myös tilausvahvistus tulee esittää lipuntarkastuksessa sitä pyydettyä.

Tämä tarkoittaa: kun ostat lippuja, jokaiseen lippuun tulostuu sinun nimesi. Kaikkien seurueesi jäsenten (max 4 lippua/ asiakas) tulee saapua tapahtumaan samaan aikaan sinun kanssasi.

Tapahtumajärjestäjällä on oikeus tarkistaa henkilöilisytesi sisäänkäynnin yhteydessä. Otathan siis mukaasi voimassa olevan kuvallisen henkilöilisyystodistuksen ja saavuthan tapahtumaan samanaikaisesti seurueesi kanssa.

Mistä voin ostaa lippuja normaaliin hintaan?

Viralliset liput ovat myynnissä ainoastaan osoitteessa www.lippu.fi/edsheeran, lippu.fin puhelinpalvelussa ja lippu.fin myyntipisteillä. Huomioithan, että tapahtumaan ei voi varata lippuja.

Puhelinpalvelun numero on 0600 900 900. Hinta on 2,00 € /alk.min + pvm.

lippu.fin myyntipisteet löydät täältä: www.lippu.fi/myyntipisteet
R-kioskeilta ei voi ostaa tai noutaa lippuja tähän tapahtumaan.

Lipunmyynti alkaa torstaina 27.9.2018 klo 12.00.

Kuinka monta lippua voin ostaa?

Yksi asiakas voi ostaa maksimissaan 4 lippua.

Miten voin maksaa liput?

lippu.fin verkkokaupassa voit maksaa lippusi seuraavilla maksutavoilla:

Pankkien verkkomaksuilla:
Aktia, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, Osuuspankki, POP Pankki, S-Pankki, Säästöpankki, Oma Säästöpankki, Ålandsbanken

Maksukorteilla:
Visa, Visa Electron, Mastercard, Eurocard, American Express

Näiden lisäksi voit maksaa lippusi:
MobilePaylla, Finnair Plus -pisteillä, Masterpass'lla ja Lippulasku kuluttajille -maksutavalla. Yritykset voivat maksaa liput 30 päivän maksuajalla Lippulasku yrityksille -maksutavalla. Lue lisää: www.lippu.fi/lippulasku ja www.lippu.fi/lippulaskuyritykselle

Myyntipisteiden maksutavat voit tarkistaa täältä: www.lippu.fi/maksutavat

Puhelimitse 0600 900 900 (lippujen myyntipalvelu) voit maksaa lippusi seuraavilla maksukorteilla:
Visa, Mastercard. Lisäksi voit maksaa ostoksesi Lippulasku-laskulla ja Lippulasku erämaksulla.

Meidän ryhmässämme / perheessämme on yli 4 henkilöä, jotka haluavat osallistua tapahtumaan.

Voit ostaa itse 4 lippua. Pyydäthän toista ryhmän jäsentä/ jäseniä ostamaan loput liput.

Voinko ostaa liput lahjaksi?

Mikäli haluat ostaa liput lahjaksi, osta liput täältä: www.lippu.fi/edsheeranlahjaksi

Mitä minun tulee muistaa ottaa mukaan, kun saavun tapahtumaan?

Otathan mukaasi lippusi sekä kuvallisen henkilöilisyystodistuksen mahdollista nimen tarkistamista varten. Tilausvahvistus / kuitti tulee myös esittää pyydettyä.

Onko tapahtumassa ikäraja?

Suosittelu ikäraja on 14 vuotta. Alle 12-vuotiaiden lasten tulee saapua tapahtumaan huoltajan seurassa. Huomioithan, että lapsella tulee olla oma lippu.

Onko kameroiden tuonti alueelle sallittua?

Voit tuoda tapahtumaan pokkarikameran. Järjestelmä-, video- ja ammatikäyttöön tarkoitetut kamerat ovat kiellettyjä.

En pääsekään osallistumaan tapahtumaan ja haluaisin myydä lippuni. Miten minun pitää toimia?

Kunhan henkilö, jonka nimi on printattu lippuun, on mukana, koko seurue pääsee sisään. Jos sinulla on kysyttävää tästä asiasta, ota yhteys lippu.fin asiakaspalveluun (asiakaspalvelu@lippu.fi)

Milloin liput lähetetään minulle?

Pdf-lippu toimitetaan ilmoittamaasi sähköpostiin heti oston varmistuttua. Postitse toimitettava lippu toimitetaan sinulle 2 viikon kuluessa.

En löydä vahvistusviestiä / lippuja?

Jos olet ostanut liput lippu.fin verkkokaupasta, kirjautuu sisään omilla tunnuksillasi. Omat tiedot -sivulla kohdassa "Lippuni" löytyy kaikki tilauksesi. Jos liput on ostettu puhelinmyynnistä tai myyntipisteestä, olethan yhteydessä asiakaspalvelu@lippu.fi p. 010 633 1030.

Mihin aikaan meidän tulisi saapua tapahtumaan?

Suosittellemme saapumaan tapahtumaan hyvissä ajoin. Tapahtuman yleisömäärä on poikkeuksellisen suuri ja siten jonoja voi muodostua. Paras tapa varmistaa, että näet koko konsertin, on saapua paikalle ajoissa.

Julkaisemme lisätietoa konsertin aikatauluista ja saapumisohjeet lähempänä konserttipäivää.

Ostin lippuni epävirallisesta lippukaupasta ja en päässyt sisään tapahtumaan. Mitä voin tehdä saadakseni rahat takaisin?

Annamme sinulle virallisen todistuksen, ettei lipullasi päässyt sisälle tapahtumaan. Tämän avulla voit yrittää vaatia käyttämältäsi epäviralliselta myyjältä rahoja takaisin. Ota yhteyttä tahoon, josta hankit lippusi.

Miten ostan lipun, mikäli tarvitsen pyörätuoliapaikan?

Osta lippusi virallisesta lippukaupasta lippu.fistä. Mikäli tarvitset pyörätuoliapaikan, valitse lipputyypiksi pyörätuolilippu, muussa tapauksessa valitse peruslippu. Avustajaa tarvitseva asiakas saa tuoda tapahtumaan yhden avustajan. Avustaja ei saa omaa lippua, mutta pääsee liikkumaan avustettavan seurassa. Sujuvan sisäänkäynnin mahdollistamiseksi suosittelemme ottamaan mukaan todistuksen avustajan tarpeesta.

Vinkejä lipun ostoon

Hanki lippusi vain tämän tapahtuman virallisesta lippukaupasta eli lippu.fistä, mikäli haluat varmistua pääsystäsi tapahtumaan.

Älä jaa kuvaa lipustasi missään, jottei joku pysty kopioimaan lippusi lippukoodia / numerosarjaa.

KÄYTTÖEHDOT

1. Lippuun tulostuu ostajan nimi. Lippujen ostopaikka on 4 lippua / henkilö.
2. Lippusi oikeuttaa henkilökohtaiseen sisäänkäyntiin konserttiin tai jos olet ostanut useamman lipun, myös näiden ihmisten sisäänkäyntiin yhdessä sinun kanssasi. Konserttijärjestäjä pitää oikeuden kaikkiin muutoksiin ja lipun peruuttamiseen ja mitätöintiin tarvittaessa.
3. Liput myydään suoraan tapahtumajärjestäjältä kuluttajalle lippu.fin toimesta lisättyä niiden toimitustapaan liittyvillä kustannuksilla. Kaikki ehtojen vastaisesti trokareita tai epävirallisista kanavista ostetut liput tullaan mitätöimään.
4. Lippusi mitätöidään välittömästi, mikäli jälleenmyyjä tai yrittäjä jälleenmyydä sitä lippuun printattua hintaa kalliimmalla.
5. Päästäkseen sisälle konserttiin lippujen ostajan tulee milloin tahansa kysyttäessä pystyä esittämään seuraavat dokumentit:

- | | |
|------|--|
| i) | lippu / liput |
| ii) | voimassa oleva kuvallinen henkilöilisyystodistus, joka vastaa lipussa olevaa nimeä |
| iii) | tilausvahvistus / kuitti pyydettyä |



FAQs

In the run up to putting a tour on sale we often get asked lots of questions relating to the shows and ticket sales. We've put together this handy guide to help you navigate your way through the process. We are working really hard behind the scenes to try and do everything we can to make sure that tickets end up in the hands of genuine fans.

How much are the "face value" tickets?

Ticket price is 93,50 € + delivery fee starting from 1 € at www.lippu.fi. Service fee is included to the ticket price.

Please find lippu.fi's delivery fees and payment method fees below:

Online shop:

- 1) Delivery by mail
 - Delivery to Finland: €8.90/order
 - Delivery to other European countries: €20.00/order
 - Delivery to countries outside Europe/UPS courier delivery to Finland: €35.00/order
- 2) Printout ticket: €1/order
 - You can print out a printout ticket or show it directly from a mobile device screen. The tickets are delivered in PDF format to the Personal Information section of the online shop. You can also open/save the tickets via the link in the order confirmation.

Ticket sales phone service:

- (+358 (0)600 900 900, €2/per each starting min + standard local network/mobile rate)
- 1) Delivery of a paid order by post or as a printout ticket
 - Delivery to Finland: €5.00/order
 - Delivery to other European countries: €20.00/order
 - Delivery to countries outside Europe/UPS courier delivery to Finland: €35.00/order

Ticket outlets:

- 1) When purchased at a Lippu.fi ticket outlet
 - Delivery fee: €2/order

In addition to a delivery fee, a payment method fee may be charged for the ticket purchase depending on the payment method selected:

- 1) Payment with an Amex credit card
 - 1,5% of the order value/order in the online shop
- 2) Ticket invoice to consumers (payment in instalments)
 - €5/order at the ticket sales service and the online shop
- 3) Ticket invoice to companies
 - €25/order at the online shop

What is unethical secondary ticketing and ticket resale?

Unethical secondary ticketing is when people buy tickets at face value and then re-sell them at inflated prices via non-artist approved methods and websites, thus denying real fans the chance to buy at face value.

Personalization

In order to put a stop to the secondary ticketing market, absurd prices and fan rip-offs, the tickets are sold personalized, which means that the name of the ticket purchaser is printed on the tickets. At the time of

admission, at least the surname printed on the ticket must correspond with the identity document to be presented, the second (and possibly third and fourth) person only receives access at the same time as the person issuing the identity card. Upon request, proof of booking must also be provided.

That means: When buying tickets, each of your tickets will be personalized with your name. At the entrance to the show, your (maximum of three) accompaniments will only be shared with you.

The promoter reserves the right to check IDs for verification at the entrance to the venues. Please bring a valid ID document and get into the venue together with your friends and family you bought the tickets with.

So where should I buy my "face value" tickets from?

You can buy "face value" tickets from online www.lippu.fi/edsheeran, lippu.fi's phone service and from lippu.fi's ticket outlets. Please notice that you can not reserve tickets.

The number of phone service is +358 (0)600 900 900. Price is €2/per each starting min + standard local network/mobile rate.

You can find outlets here: www.lippu.fi/myyntipisteet

You can not buy or collect your tickets from R-kiosks.

Ticket sales will start on Thursday 27th of September at 12.00 (Finnish time).

How many tickets can I buy?

One client can buy maximum of 4 tickets.

How can I pay?

Please find payment methods in lippu.fi online shop below:

They accept e-Payments via the following banks: Aktia, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, Osuuspankki, POP Pankki, S-Pankki, Säästöpankki, Oma Säästöpankki, Ålandsbanken

You can pay with the following payment cards: Visa, Visa Electron, Mastercard, Eurocard, American Express

You can also pay your tickets with the following methods: MobilePay, Finnair Plus points, Masterpass and Lippulasku for consumers invoice (www.lippu.fi/lippulasku). Companies can use Lippulasku for companies invoice (www.lippu.fi/lippulaskuyritykselle)

You can check the payment methods of the outlets here: www.lippu.fi/maksutavat

Via phone service (+358 (0)600 900 900) you can pay with the following cards: Visa, Mastercard. You can also pay your tickets by using Lippulasku-invoice.

But we want to go as a bigger group/family?

You can buy 4 tickets. Ask another member/s of your group to buy the rest of the tickets.

Can I buy tickets as a gift?

You can buy a ticket as a gift to someone else from the link: www.lippu.fi/edsheeranlahjaksi

What are the entry requirements?

Remember to bring your ticket and valid photo ID card.

What are the age restrictions?

Recommended age limit is 14 years old. Children under 12 years old can only attend when accompanied by an adult. Please notice that also child has to have own ticket.

Are cameras allowed?

You can bring compact camera. Cameras intended for professional use, system and video cameras are prohibited.

I can't go any more and need to sell on my ticket. What do I do?

As long as the person whose name is printed on the tickets will enter the concert together with the rest, everyone in the same group (maximum of 4 people) will have access to the show. If you have any further questions regarding this, please contact lippu.fi's customer service (asiakaspalvelu@lippu.fi).

When will we receive our tickets?

Pdf-ticket will be sent to your email right after the payment has been received. Tickets delivered by mail should be delivered within 2 weeks.

I can't find my confirmation email/tickets?

If you have bought ticket from lippu.fi online shop, please log in. You can find your ticket in "My tickets" -section. If you have bought the ticket from call center or outlet, please contact asiakaspalvelu@lippu.fi / tel. +358 10 633 1030.

How early should we turn up?

We recommend to arrive to the concert site early enough. Exceptionally large number of audience will attend to this concert, therefore some queues can occur. The best way to make sure to see the whole show, is to arrive on time.

We will publish timetables and arriving guidelines closer to the concert day.

I bought tickets off an unauthorised secondary ticket re-sale website and have been refused entry. What can I do to get my money back?

We will give you an official refusal of entry letter and you can then attempt to claim a refund from the secondary ticket site you used. Please go back to the website concerned and refer to any promises or guarantees made at the time of the purchase.

How do I arrange to buy tickets for someone requiring disabled access?

Buy the ticket from official ticket store lippu.fi. If you need a wheelchair spot, please choose *wheelchair ticket* as a ticket type. Otherwise choose basic ticket. If you need an assistant to be present at the concert, you can bring one assistant. Assistant doesn't get own ticket but can enter the concert together with you. In order to make the entry fluent, we recommend you to take certificate / proof where is pointed that you need an assistant.

Any further tips on the ticket buying process

Buy your tickets only from the official ticket store lippu.fi to make sure that you can enter the concert.

Do not share pictures of your tickets anywhere.

TERMS AND CONDITIONS

1. The name of the purchaser is printed on the ticket/s. Ticket sales are limited to a maximum of four tickets per person.
2. Your ticket purchase constitutes a personal admission to the concert, or if you have purchased several tickets, also the admission of these people when entering together with you. The promoter reserves all the rights to any changes and to cancel the ticket, if necessary.
3. Your ticket/s are sold by the promoter directly to the consumer via Lippu.fi, who will add a delivery fee on the ticket price. Any tickets purchased by business or traders in breach of the terms and conditions of ticket sale will be cancelled.
4. Your ticket/s will IMMEDIATELY BECOME INVALID if resold OR OFFERED FOR SALE for a higher price than the face value.
5. For a ticket to be valid the lead booker must at any point be able to provide the below, this includes on arrival at the show to gain admission;
 - i) ticket / tickets
 - ii) A valid photo ID matching the customer name on the ticket
 - iii) the booking confirmation / receipt