

NUTZUNG VON CASHLESS PAYMENT MITTELS CHIP/ARMBAND AUF DEM VERANSTALTUNGSGELÄNDE

1. Warum Cashless Payment (bargeldloses Bezahlen per Chip/Armband)?

Wir, WHOLE GmbH, Schönhauser Allee 167, 10435 Berlin, haben den Catering-Dienstleister Gastrobuero GmbH & Co KG, Fernopolisstraße 1, D-06773 Gräfenhainichen (im Folgenden: „Gastrobuero / GB“) mit der Organisation von Gastronomie und Merchandising auf dem Veranstaltungsgelände, einschließlich eines Cashless Payment Systems, betraut. Das Cashless Payment System vereinfacht die Bezahlung auf dem Veranstaltungsgelände und verkürzt die Wartezeiten. Du brauchst kein Bargeld und keine Geldkarten mit Dir rumzutragen. Du siehst, wieviel Du ausgegeben hast und kannst Deinen Cashless Payment Chip sperren lassen, wenn es Probleme gibt.

2. Wie funktioniert Cashless Payment?

Du bekommst ein Armband mit einem Chip, auf den Du Guthaben aufladen kannst, mit dem Du bezahlen kannst. Dazu musst Du den Chip beim Bezahlen an ein Lesegerät halten.

Das Cashless Payment System betreibt Gastrobuero / GB nicht selbst, sondern Gastrobuero / GBs Kooperationspartner Weezevent (<https://www.weezevent.com/>), 10 Rue Morice, 92110 Clichy (Frankreich). Wenn Du auf der Veranstaltung etwas bezahlst (z.B. Merchandise / Food & Drinks), wird der Anbieter hierfür Dein Vertragspartner. Wenn etwas mit der Ware / Dienstleistung nicht stimmen sollte, solltest Du Dich an den Anbieter wenden; Weezevent übernimmt nur die Zahlungsabwicklung.

3. Wie bekomme ich den Chip?

Du erhältst den Chip am Einlass des Veranstaltungsgeländes, wenn Du Dein Ticket vorzeigst.

4. Wie lade ich Guthaben auf den Chip?

Um Guthaben auf Deinen Chip aufladen zu können, musst Du ihn aktivieren. Du kannst Deinen Chip an den Cashless Payment Stationen vor Ort oder online aktivieren und aufladen. Wenn Du Deinen Chip online aktivieren und aufladen willst, musst Du Dir zunächst einen virtuellen Account einrichten. Das kannst Du auch schon vor Beginn der Veranstaltung machen. Den Link zum Einrichten eines virtuellen Accounts, zur Aktivierung des Chips und zum Aufladen des Chips online findest Du auf der Website der Veranstaltung oder klicke [hier](#). Wenn Dein Chip leer

ist und Du noch etwas ausgeben möchtest, kannst Du an den Cashless Payment Stationen vor Ort oder online (sofern Du Dir schon einen virtuellen Account eingerichtet hast) nachladen. Insgesamt kannst Du bis zu EUR 250 pro Monat auf Deinen Chip aufladen.

Für die Aktivierung und das Aufladen Deines Chips an den Cashless Payment Stationen vor Ort stehen Dir folgende Zahlungsmittel zur Verfügung: EC Karte, Kreditkarte, ApplePay, GooglePay, Bargeld (via Cashless Helpdesk / Info Counter). Für die Aktivierung und das Aufladen Deines Chips online stehen Dir folgende Zahlungsmittel zur Verfügung: Kreditkarte, ApplePay, GooglePay, Paypal.

Die Online-Aktivierung Deines Chips ist bis zum 18.07.2025 um 09:59 kostenlos. Aktivierst Du Deinen Chip ab dem 18.07.2025 um 10:00 online oder an den Cashless Payment Stationen vor Ort, wird Dir eine einmalige Gebühr in Höhe von 1,50 Euro berechnet.

Bis zum 18.07.2025 um 09:59 kannst Du kostenlos online Guthaben auf Deinen Chip auf- oder nachladen. Ab dem 18.07.2025 um 10:00 wird Dir für Online-Auf- oder Nachladungen per PayPal eine Gebühr in Höhe von 3 Euro pro Auf- oder Nachladung berechnet. Mit sämtlichen übrigen Dir zur Verfügung stehenden Zahlungsmitteln kannst Du weiterhin kostenlos online Guthaben auf Deinen Chip auf- oder nachladen. An den Cashless Payment Stationen vor Ort kannst Du zu jeder Zeit kostenlos Guthaben auf Deinen Chip auf- oder nachladen.

5. Kann ich mein Guthaben sehen?

Dein aktuelles Guthaben kannst Du beim Bezahlvorgang an allen Verkaufsständen auf der Veranstaltung sehen. An den Cashless Payment Stationen vor Ort und online (sofern Du Dir schon einen virtuellen Account eingerichtet hast) kannst Du Dein Guthaben und alle bisherigen Zahlungsvorgänge abrufen.

6. Wie kann ich mit dem Chip bezahlen?

Wenn Du mit dem Chip bezahlen möchtest, halte ihn an das Lesegerät am Verkaufsstand. Das Lesegerät zeigt Dir nach der Zahlung das Restguthaben auf dem Chip an. Sollte ein unerwarteter Betrag abgebucht worden sein, kläre dies bitte direkt vor Ort, damit die Transaktion ggf. storniert werden kann. Bitte beachte, dass Du Zahlungen, die Du ausgelöst hast, nicht selbst rückgängig machen kannst. Sofern Du das Problem nicht vor Ort klären kannst, wende Dich an die am Ende dieser Information genannten Kontaktadressen.

Achte gut auf Deinen Chip, denn auch andere können das aufgeladene Guthaben benutzen, wenn Du den Chip verlierst oder weitergibst. Hierfür erhältst Du keine Erstattung.

7. Was passiert, wenn mein Chip nicht funktioniert oder ich ihn nicht mehr habe?

Sollte es mit dem Chip technische Probleme geben, kannst Du ihn sperren lassen und erhältst gebührenfrei einen neuen Chip mit übertragenem Guthaben. Du kannst Deinen Chip auch sperren lassen und einen neuen Chip mit übertragenem Guthaben erhalten, wenn Du ihn nicht mehr hast. In diesem Fall wird Dir für den neuen Chip eine einmalige Gebühr in Höhe von 0,00 Euro berechnet. Bitte wenden Dich für alle Fragen hierzu an die am Ende dieser Information genannten [Kontaktadressen](#).

8. Ist mein Chip personalisiert oder anonym?

Auf Deinem Chip ist eine individuell Chip-ID gespeichert, die mit Deinem Namen und Deiner E-Mail-Adresse in Deinem virtuellen Account verknüpft und gespeichert wird. Diese Daten werden für die Rückerstattung und das Übertragen von Guthaben benötigt. Es wird auch im virtuellen Account aufgezeichnet, wann, an welchem Verkaufsstand und in welcher Höhe Guthaben von dem Chip abgebucht wurde. Diese Daten werden benötigt, um mit den Anbietern vor Ort abzurechnen und helfen Gastrobüro, das Waren- & Dienstleistungsangebot in der Zukunft noch besser zu gestalten. Hierzu werden alle Daten zuerst anonymisiert, bevor sie analysiert werden. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung, erhältst Du [hier](#). Du darfst Deinen Chip nicht an eine andere Person übertragen (z.B. verschenken oder verkaufen). Selbstverständlich darfst Du ihn aber einem Freund geben, damit er Dir ein Getränk mitbringt.

9. Wie funktioniert die Erstattung des Restguthabens?

Innerhalb der ersten vier Wochen nach Ende der Veranstaltung musst Du Dein Erstattungsverlangen über Deinen virtuellen Account stellen. Dein Restguthaben wird Dir dann kostenlos unverzinst von Weezevent erstattet.

Nach Ablauf von vier Wochen nach Ende der Veranstaltung musst Du Dein Erstattungsverlangen per E-Mail an Gastrobuero / GB (Cashless-Support-E-Mail: cashless@wholefestival.com) richten. Bitte vergiss nicht, Deine Bankverbindung mitzuteilen. Das Guthaben wird Dir dann kostenlos unverzinst von Gastrobuero / GB erstattet.

Bitte bewahre den Chip auf, bis Du die Erstattung erhalten hast. Den Anspruch auf Rückerstattung kannst Du nicht auf eine andere Person übertragen. Rabattaktionen und sonstige Aktionen, für die nichts bezahlt wurde, sind nicht erstattungsfähig.

10. Kann ich mein Guthaben für eine andere Veranstaltung verwenden?

Nein, Du kannst den Chip mit Deinem Guthaben nur bei dieser Veranstaltung einsetzen.

11. An wen kann ich mich bei Problemen wenden?

Gastrobuero / GB hat eine eigene Crew, die viel Erfahrung mit Cashless Payment hat und Dir alle Fragen beantworten kann.

Du kannst die Crew vor Beginn der Veranstaltung über die Cashless-Support-E-Mail erreichen: cashless@wholefestival.com.

Gastrobuero / GB hat einen eigenen Helpdesk auf der Veranstaltung, wo du qualifizierte Hilfe erhältst, damit du sofort weiterfeiern kannst. Die Öffnungszeiten stehen am Helpdesk oder Die beiden Helpdesks (Camping und Insel) sind ab Öffnung des Festivalgeländes durchgängig geöffnet.

Nach Ende der Veranstaltung wird die Crew wieder unter der [Cashless Support-E-Mail](#) erreichbar sein.

12. Im Falle medizinischer Notfälle, in denen die betroffene Person außerstande ist, ihre Identität anzugeben kann der Veranstalter oder beauftragte medizinische Kräfte ausnahmsweise auf im Chip gespeicherte personenbezogene Daten zugreifen, um lebenswichtige Interessen der betroffenen Person zu schützen (Art. 6 Abs. 1 lit. d DSGVO, Art. 9 Abs. 2 lit. c und h DSGVO i.V.m. § 22 Abs. 1 Nr. 1 lit. b BDSG). Eine Speicherung durch den Veranstalter erfolgt nicht. Die Daten werden ausschließlich an medizinisches Fachpersonal oder Rettungskräfte zum Zweck der medizinischen Versorgung weitergegeben.

