

# Ed Sheeran

## + - = ÷ X

### Često postavljena pitanja – Evropska turneja

Uoči puštanja u prodaju ulaznica za turneju postoji mnogo pitanja u vezi sa koncertom i prodajom karata. Sastavili smo ovaj zgodni vodič koji će vam pomoći da se lakše snađete u procesu kupovine. Trudimo se da učinimo sve što možemo da osiguramo da karte završe samo u rukama pravih obožavatelja.

#### **Kako mogu da kupim ulaznicu?**

Promoteri Eda Širana su posvećeni borbi protiv neetičke preprodaje ulaznica.

Turneja 2024. godine biće organizovana prema principu ulaznica izdatih na ime kupca koje će se ISKLJUČIVO prodavati kod ovlašćenih distributera karata.

U pripremi za kupovinu ulaznice, predlažemo da se registrujete sa nalogom na zvanični sajt ovlašćenih prodavaca, za više detalja posetite:

[https://bilet.gigstix.com/rs/store/gigstix\\_v2/registration](https://bilet.gigstix.com/rs/store/gigstix_v2/registration)

<https://tickets.efinity.rs/Account/Register>

Nakon što kupite ulaznicu, u roku od jednog dana ćete primiti imejl potvrdu kupovine. Ovaj document NIJE vaša ulaznica.

Dobićete instrukcije za pristup svojoj ulaznici kako se datum održavanja koncerta bude bližio.

Ukoliko je neko kupio više ulaznica, prilikom dolaska na koncert, molimo vas da dođete u grupi i pokažete svoje ulaznice sa prisutnim Glavnim kupcem. Glavni kupac će morati da kod sebe ima lični dokument sa fotografijom na ime koje odgovara onom na ulaznicama.

#### **Gde mogu da kupim ulaznice po osnovnoj ceni?**

Sva ovlašćena prodajna mesta biće objavljena u sklopu promocije turneje i na sajtu EdSheeran.com

Kupujte ulaznice isključivo na ovlašćenim veb-sajtovima:

<https://efinity.rs>

<https://gigstix.com>

#### **Kada će ulaznice biti puštene u prodaju?**

U petak, 26. oktobra 2023. godine u 10h po lokalnom vremenu.

#### **Koliko koštaju ulaznice po osnovnoj ceni?**

Cena ulaznica je od 8900 do 15000 RSD. Regularne ulaznice koštaju 8900 RSD, a cene za sedeća mesta se kreću između 10000 i 15000 RSD. Na sve ulaznice biće naplaćen maximum od 6% za troškove obrade.

### **Na koji način da se prijavim za kupovinu karte za osobe sa posebnim potrebama?**

Posetioci koji su u pratnji i oni kojima je potreban poseban pristup za osobe sa invaliditetom treba da pošalju zahtev za kupovinu karata na imejl adresu edsheeran@efinity.rs, edsheeran.beograd@gigstix.com ili tickets@honeycomb-live.com. Cena ove ulaznice je 8900 dinara, a ulaznica omogućava ulazak na koncert licu sa posebnim potrebama i njihovoj pratnji.

### **Šta je neetička preprodaja karata?**

Neetička preprodaja karata je kada lice kupi ulaznicu po osnovnoj ceni, a zatim je preproda po većoj ceni putem raznih metoda i veb-stranica koje izvođač ne podržava, time sprečavajući prave obožavatelje da kupe ulaznice po osnovnoj ceni.

Tapkaroši i neovlašćeni preprodavci koriste različite platne kartice, lažne identitete i sofisticirane kompjuterske programe ("botove") da kupe veliku količinu ulaznica koje posle preprodaju po višestruko uvećanoj ceni.

### **Koliko ulaznica mogu da kupim?**

Postoji strogo ograničenje od 6 karata po kupcu za ovaj koncert. Ovo ograničenje je na snazi kako bi se što većem broju ljudi pružila fer prilika da kupe karte. Cela grupa mora da stigne u isto vreme kada i Glavni kupac sa ulaznicama sa imenom koje odgovara važećem ličnom dokumentu sa fotografijom.

UPOZORENJE da će sve transakcije prepoznate kao kupovina od strane bota, kao kupci koji su kreirali višetrake naloge kako bi kupili više ulaznica preko ograničenja ili bilo koja druga sumnjiva aktivnost koja ukazuje na cilj da se prestupi ograničenje, biti otkazane.

### **Ko je Glavni kupac?**

Glavni kupac je osoba čije ime se nalazi na platnoj kartici ili ime koje je uneto u procesu kupovine ulaznica. Ime Glavnog kupca možete pronaći u imejl potvrdi kupovine ili na vašoj ulaznici.

Neophodno je da Glavni kupac dođe zajedno sa grupom za koju je kupio ulaznice, sa važećim ličnim dokumentom sa fotografijom, kako bi ušli na događaj.

### **Ali šta ako želimo da idemo na koncert kao veća grupa/porodica?**

Moraćete da pokušate da izvršite još jednu kupovinu sa imenom i karticom drugog Glavnog kupca.

### **Da li mogu da kupim ulaznicu za poklon?**

Odgovarajući lični document sa fotografijom i imenom Glavnog kupca biće uslov za ulazak, ostale karte koje je ta osoba kupila mogu koristiti drugi posetioci pod uslovom da SVI stignu sa Glavnim kupcem na događaj. Ako želite da kupite ulaznicu na poklon, takođe ćete morati da prisustvujete kako biste korisnike ulaznice uveli na nastup.

### **Koji su uslovi za ulazak na koncert?**

Da biste ušli na koncert, potrebno je da ponesete svoju kartu sa jasno vidljivim i neoštećenim bar kodom. Možda ćete morati da dostavite potvrdu rezervacije karte putem e-pošte i važeći lični dokument sa fotografijom i imenom koje odgovara imenu na potvrdi.

Važeći lični dokumenti sa fotografijom su – važeća lična karta, važeća vozačka dozvola (uključujući privremenu dozvolu), važeći ili nedavno istekao pasoš (pod uslovom da slika liči na vlasnika).

### **Koje je starosno ograničenje?**

Sva starosna ograničenja su jasno istaknuta na stranicama za prodaju i veb-sajtovima zvaničnih distributera karata.

Sve osobe mlađe od 16 godina moraju da dođu u pratnji odgovornog starijeg lica.

### **Ne mogu da pronađem imejl potvrdu kupovine, šta da uradim?**

Prvo proverite spam folder i kantu za izbrisane mejlove. Ukoliko ima mnogo posetilaca veb-sajt, biće potrebno do 24 časova da stigne imejl potvrde kupovine. Ukoliko I nakon toga niste primili imejl potvrde, kontaktirajte korisničku podršku agenta putem kog ste kupili ulaznice. Ukoliko niste sigurni koja kompanija je u pitanju, ovaj podatak možete pronaći na izvodu platne kartice ili na izvodu iz banke.

### **Ne mogu da pristupim ulaznici, šta da uradim?**

Molim vas, vodite računa da vam je baterija telefona u potpunosti puna ili ponesite odštampane ulaznice sa sobom od kuće kako biste izbegli ovu situaciju. U slučaju više sile na dan koncerta – molimo vas da odete do najbližeg pulta za rešavanje problema sa ulaznicama i neko će Vam pomoći da pristupite svojoj porudžbini.

### **Šta da učinim ako izgubim ulaznicu pre početka koncerta?**

Molim Vas da putem imejl adrese edsheeran@efinity.rs ili edsheeran.beograd@gigstix.com kontaktirate korisničku podršku ovlašćenog prodavca kod kog ste kupili ulaznice.

### **Nisam u mogućnosti da idem na koncert i moram da prodam svoju ulaznicu. Šta da radim?**

Svaka ulaznica za koncert Eda Širana koja bude postavljena za prodaju na nekom drugom mestu, bilo na internetu ili oflajn (uključujući Viagogo ili bilo koju drugu neovlašćenu platformu, uključujući sve sekundarne veb-sajtove za maloprodaju karata), dovešće do otkazivanja celokupne prvobitne rezervacije. Prvobitnom kupcu i njegovoj grupi biće zabranjen ulaz, a sve druge kupovine koje su izvršili će takođe biti otkazane.

### **Kada ćemo dobiti ulaznice?**

Ulaznice će biti dostavljene 14 dana pre koncerta. Za više detalja o metodi isporuke možete pronaći u imejlu potvrde ili kod ovlašćenog prodavca.

### **Da li su dozvoljeni fotoaparati i kamere?**

Profesionalni foto-aparati (klasifikovani kao foto-aparati sa sočivom koje može da se rasklopi) i oprema za video i audio snimanje su strogo zabranjeni. Foto-aparati za ličnu upotrebu i kamere na telefonu su dozvoljene.

### **Koliko pre događaja treba da se pojavimo?**

Molim vas da proverite veb-sajt ovlašćenog prodavca da saznate kada se otvaraju kapije i dođite na vreme pre početka koncerta.

### **Ne mogu da uđem sa svojom ulaznicom, ne može da se skenira i odbili su me na ulazu?**

Ne brinite, možemo da pokušamo da vam pomognemo. Prvo idite do pulta za rešavanje problema sa ulaznicama gde će neko moći da vam pomogne da shvatite šta je pošlo naopako. Zapamtite, NE kupujte kartu od nekoga koga ne poznajete lično na ulici Ili sa neovlašćenog veb-sajta za preprodaju karata.

### **Šta ste još preduzeli u borbi protiv neetičkih preprodavaca?**

Vaše ulaznice su povezane sa vašim nalogom kod izabranog zvaničnog agenta za prodaju karata. To znači da su vaša karta i informacije koje ste dali pri kupovini povezani. Ako se karta preproda na bilo koji drugi način osim putem zvanične preprodaje ulaznica po originalnoj ceni, biće vam onemogućen ulazak na mesto događaja.

## **European Frequently Asked Questions (FAQs)**

**In the run up to putting a tour on sale we 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 hard to do everything we can to make sure that tickets only end up in the hands of genuine fans.**

### **How can I buy tickets?**

The Promoters of Ed Sheeran are committed to combating unethical secondary ticketing and resale.

For the 2024 tour we will be operating a names on tickets policy on tickets sold ONLY via our approved ticket outlets.

In preparation for on sale, we recommend that you register an account with our approved outlets, details listed below:

[https://bilet.gigstix.com/rs/store/gigstix\\_v2/registration](https://bilet.gigstix.com/rs/store/gigstix_v2/registration)

<https://tickets.efinity.rs/Account/Register>

Once the tickets have been purchased you will receive an email confirmation within 24 hours as proof of purchase. This is NOT your ticket(s).

You will receive instructions on how to access your ticket(s) much nearer to the shows.

Upon arrival at the show, you will then be required to arrive as a group and present your ticket(s) with the Lead Purchaser present. The Lead Purchaser will be required to have a photo ID that matches the name on the tickets.

### **Where should I buy my “face value” tickets from?**

All official ticket agent websites will be listed on tour advertising and at EdSheeran.com

Only buy tickets from the authorised websites:

<https://efinity.rs>

<https://gigstix.com>

### **When will tickets go on sale?**

10 am local on Thursday 26<sup>th</sup> October 2023

### **How much are the “face value” tickets?**

The tickets are from 8900 to 15000 RSD. General Admission tickets are 8900 RSD, seated tickets are from 10000 to 15000 RSD. All tickets are subject to a maximum 6% booking fee/transaction charge per order.

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

Customers who require either a carer to accompany them or disabled access to the shows should send a request for purchasing tickets to one of these emails - edsheeran@efinity.rs, edsheeran.beograd@gigstix.com or tickets@honeycomb-live.com. The price of this ticket is 8900 RSD, the ticket allows for both the person that requires disabled access and accompanying person to enter the venue.

### **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.

Ticket touts and unauthorised resellers use multiple payment cards, false identities and sophisticated computer programmes (“bots”) to buy up large amounts of tickets which they then offer for resale at highly inflated prices.

### **How many tickets can I buy?**

There will be a strict limit of 6 tickets per show date per customer. This restriction is in place in order to give as many people as possible a fair chance to buy tickets. The whole party must arrive at the same time as the Lead Purchaser holding the tickets matching their valid photo ID.

PLEASE NOTE that any and all transactions that are detected as bot purchases, patrons creating duplicate accounts in order to purchase more than the ticket limit or any action that indicates a suspicious purchase in excess of the ticket limit will be cancelled.

### **What is a Lead Purchaser?**

A Lead Purchaser is the name of the cardholder or the name input during the booking process. You can find the name of the Lead Purchaser in the confirmation email and on your ticket.

It is important that the Lead Purchaser arrives with their group and their matching, valid photo ID to enter the event.

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

You will have to try to complete another order with another Lead Purchaser name and card.

### **Can I buy tickets as a gift?**

The matching photo ID with the surname of the Lead Purchaser will be an entry requirement, the other tickets bought by that person can be used for other people as long as they ALL arrive with the Lead Purchaser. If you want to buy as gifts then you'll also have to attend to get your recipients into the show.

### **What are the entry requirements?**

To gain access to the concert you are required to bring your ticket with a clear and undamaged barcode visible. You may be required to produce your email booking confirmation and a valid form of photo ID that matches the name on the confirmation.

Accepted forms of photo ID are – A valid ID card, a current driver's licence (including provisional licence), a current or recently expired passport (provided the picture is a good resemblance of the holder).

### **What are the age restrictions?**

All venue age restrictions are clearly displayed at the sales pages on the ticket agent websites.

Any person under 16 years old should be accompanied by a responsible adult.

### **I can't find my confirmation email?**

In the first instance please check your junk or spam folder. In busy periods confirmation emails can take up to 24 hours to arrive. If you still haven't received confirmation, contact the customer services of the ticket agent you believe you booked through. If you are unsure which company you bought from this is usually displayed on your credit card statement or bank statement.

### **I can't access my ticket(s)?**

Please make sure your phone is fully charged or you have your printed tickets before you leave the house to avoid this situation. Of course, if something happens out of your control on the show day - please go to the ticket troubleshooting points where someone will attempt to assist you to find your order.

**What if I lose my ticket before the show?**

Please contact the customers services email of the ticket agent you booked through - edsheeran@efinity.rs or edsheeran.beograd@gigstix.com

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

Any Ed Sheeran ticket offered for resale elsewhere, either on or offline (including Viagogo or any other unauthorized source including all secondary ticket retail websites), will result in the entire original booking being cancelled. The original purchaser and their party will be refused admission and any other purchases they hold will also be cancelled.

**When will we receive our tickets?**

Your ticket(s) will be delivered up to 14 days before the event. Please refer to your confirmation email or ticket agent for information on the delivery method.

**Are cameras allowed?**

Professional cameras (deemed as cameras with removable lenses), video and recording equipment are strictly forbidden. Personal use cameras and smart-phone cameras are fine.

**How early should we turn up?**

Please check ticket agent websites for door opening times and do allow yourself plenty of time to get in before the start of the show.

**I can't get in with my tickets, it failed to scan and I've been turned away at the gates?**

Don't worry, we can try and help you. In the first instance head to the ticket troubleshooting points where someone will be able to help you work out what's gone wrong. Remember DO NOT buy a ticket from someone you don't know either in person on the street OR from an unauthorised secondary ticket website.

**What else are you doing to combat the secondary market?**

Your ticket(s) are linked to both your account with your chosen official ticket agent. This means your ticket and the individual information you gave when you purchased are linked. If a ticket is resold in any method other than via official face-value ticket resale, you will be refused entry to the venue.