

FAQ Konser We The Fest 2023

+ | Apa yang dimaksud Konser 'We The Fest 2023'

Merupakan sebuah festival musik, seni, mode dan makanan yang diselenggarakan secara tahunan di Jakarta, Indonesia. Festival ini diselenggarakan oleh Ismaya Live dan berkolaborasi dengan Bank Mandiri sebagai *official bank partner* pada periode Juli 2023. Adapun konser akan diselenggarakan selama 3 hari pada tanggal 21 sd 23 Juli 2023 dengan jumlah *audience* lebih dari 70.000 orang dari berbagai negara.

+ | Kapan dan di mana pelaksanaan Konser 'We The Fest 2023'

Konser akan dilaksanakan di **GBK Sport Complex, Senayan, Jakarta** pada **21 sd 23 Juli 2023**.

+ | Apa yang dimaksud pembelian tiket Konser 'We The Fest 2023' menggunakan Mandiri Kartu Kredit & Virtual Account pada Livin' by Mandiri?

Program “Pembelian Tiket Konser ‘We The Fest 2023’ menggunakan Mandiri Kartu Kredit & *Virtual Account* pada Livin’ by Mandiri” yaitu program kerja sama antara Bank Mandiri dengan Ismaya selaku promotor Konser ‘We The Fest 2023’ yang memberikan pilihan pembayaran untuk pemegang Mandiri Kartu Kredit dan Livin’ by Mandiri dalam melakukan pembelian tiket konser tersebut.

+ | Apa yang dimaksud dengan Livin' by Mandiri (Virtual Account)?

Mandiri Virtual Account adalah nomor identifikasi pelanggan perusahaan (*end user*) yang dibuat oleh Bank Mandiri untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai identifikasi penerimaan pembayaran (*collection*). Mandiri Virtual Account tidak memiliki jumlah tagihan yang pasti (*open*).

+ | Apa yang dimaksud Promo Cicilan 0% 3 bulan dengan Mandiri Kartu Kredit

Cicilan 0% 3 bulan adalah program untuk pemegang Mandiri Kartu Kredit yang akan mendapatkan kemudahan melakukan pembelian tiket secara cicilan 0% selama 3 bulan.

+ | Periode pembelian tiket

Tiket Konser ‘We The Fest 2023’ akan mulai dijual melalui fitur Sukha di Livin’ by Mandiri pada periode 26 Mei 2023 sd 23 Juli 2023.

+ | **Harga tiket Konser ‘We The Fest 2023’** (harga belum termasuk *local tax*, *admin fee* dan/atau biaya-biaya lainnya)

Daily Pass *

<i>Category</i>	<i>Day 1</i>	<i>Day 2</i>	<i>Day 3</i>
GA Presale 2	-	Rp 1.050.000	-
GA Presale 3	Rp 1.200.000	Rp 1.200.000	Rp 1.200.000
GA Presale 4	Rp 1.350.000	-	Rp 1.350.000
VIB Presale 2	-	Rp 1.800.000	-
VIB Presale 3	Rp 2.000.000	-	Rp 2.000.000

3 Days Pass*

<i>Category</i>	<i>3 Days Pass</i>
GA Presale 5	Rp 2.300.000
GA Presale 6	Rp 2.500.000
VIB Presale 3	Rp 4.200.000

* harga tiket yang tertera belum termasuk *local tax*, *admin fee* dan/atau biaya-biaya lainnya

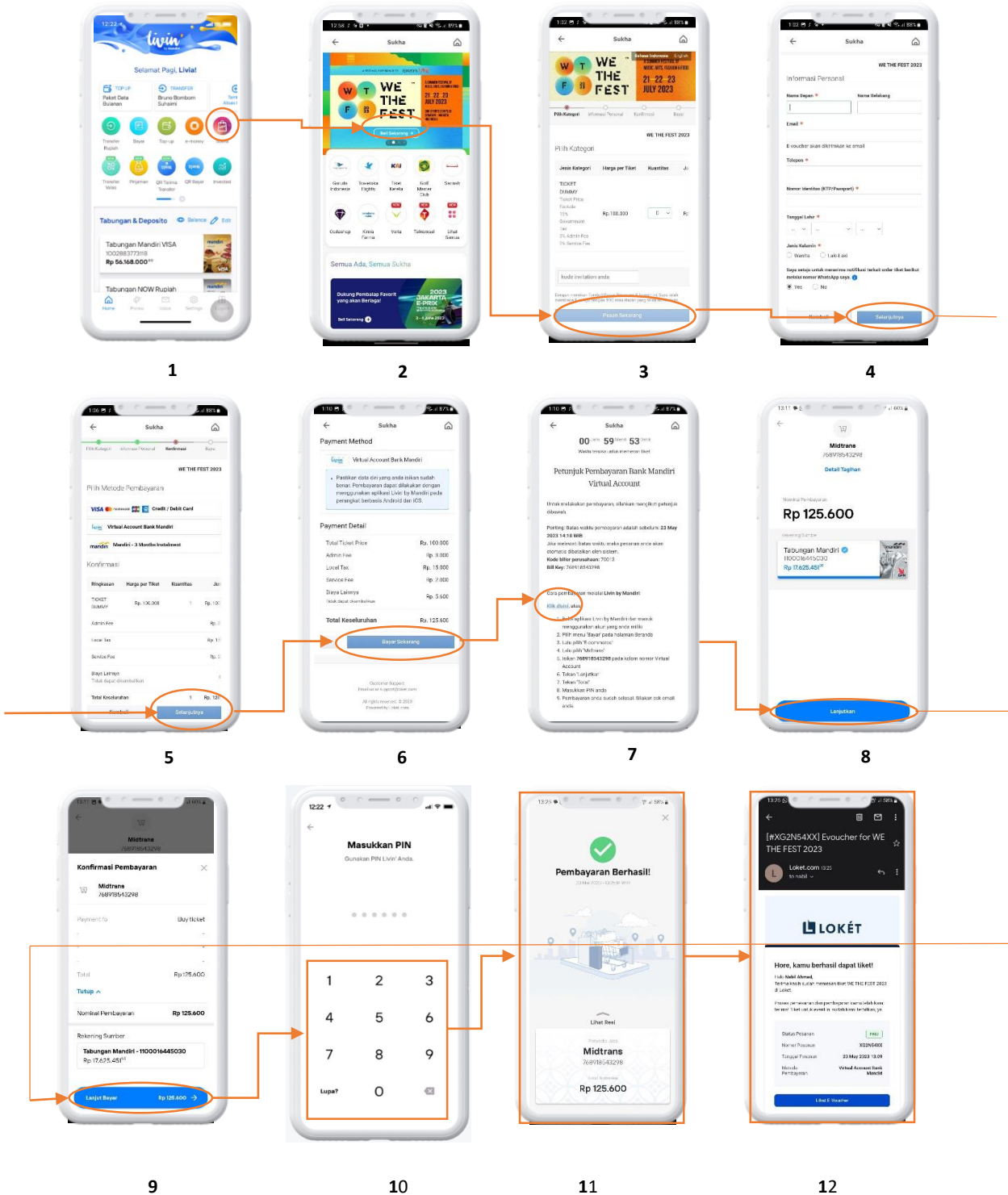
+ | **Mekanisme pembelian tiket Konser ‘We The Fest 2023’**

Pembelian menggunakan Livin’ by Mandiri (Virtual Account)

- Pembelian Tiket **Konser ‘We The Fest 2023’** dapat dilakukan di aplikasi Livin’ by Mandiri (*icon kuning*) melalui fitur Sukha di Livin’ by Mandiri.
- Maksimal pembelian 8 (delapan) tiket per transaksi per user Livin’ by Mandiri.

+ | **Bagaimanakah cara nasabah pemilik Livin’ by Mandiri dan kartu Mandiri membeli tiket Konser ‘We The Fest 2023’**

1. Pembelian Tiket melalui Livin’ by Mandiri (Virtual Account)

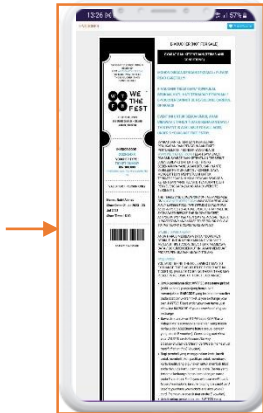


1. Buka dan login aplikasi Livin' by Mandiri, kemudian **tap** menu **"Sukha"** di beranda.
2. Tap **"Beli Tiket"** pada banner We The Fest
3. Pilih lokasi konser Tap **"Buy Ticket"**

4. Pilih jenis dan jumlah tiket yang akan dibeli, kemudian tap “Pesan Sekarang”
5. Lengkapi data diri yang dibutuhkan sesuai E-KTP dan tap “Selanjutnya”
6. Pilih metode pembayaran dengan VA Mandiri, kemudian tap “Selanjutnya”
7. Tap “Klik Disini”
8. Tap “Continue”
9. Tap “Continue Payment”
10. Masukkan PIN Livin’ by Mandiri Anda
11. Pembayaran Berhasil
12. Tiket berhasil akan dikirim ke email

2. Pembelian Tiket menggunakan Mandiri Kartu Kredit via Livin’ by Mandiri

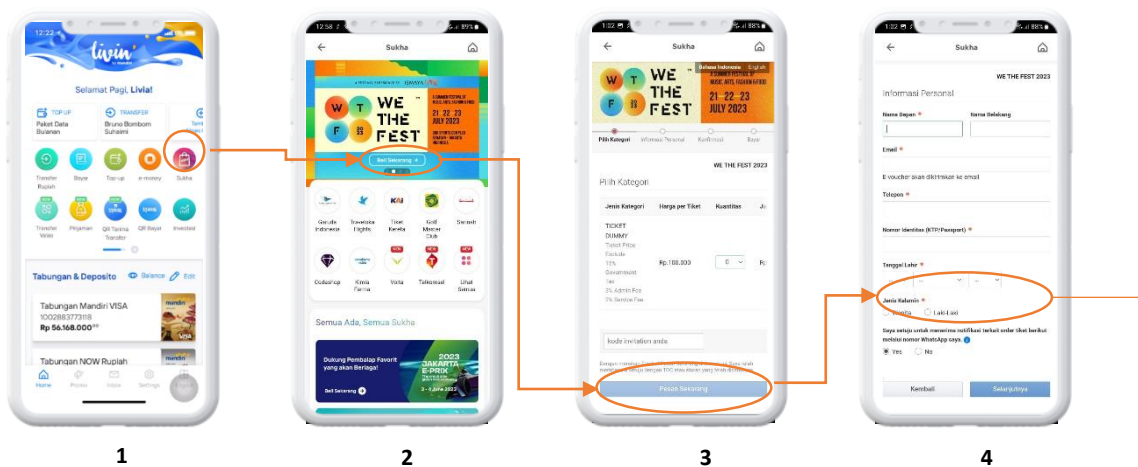


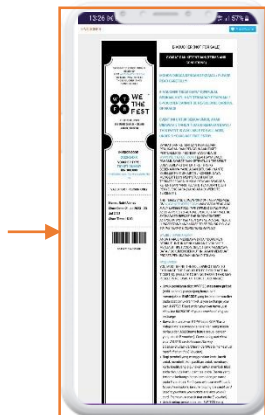
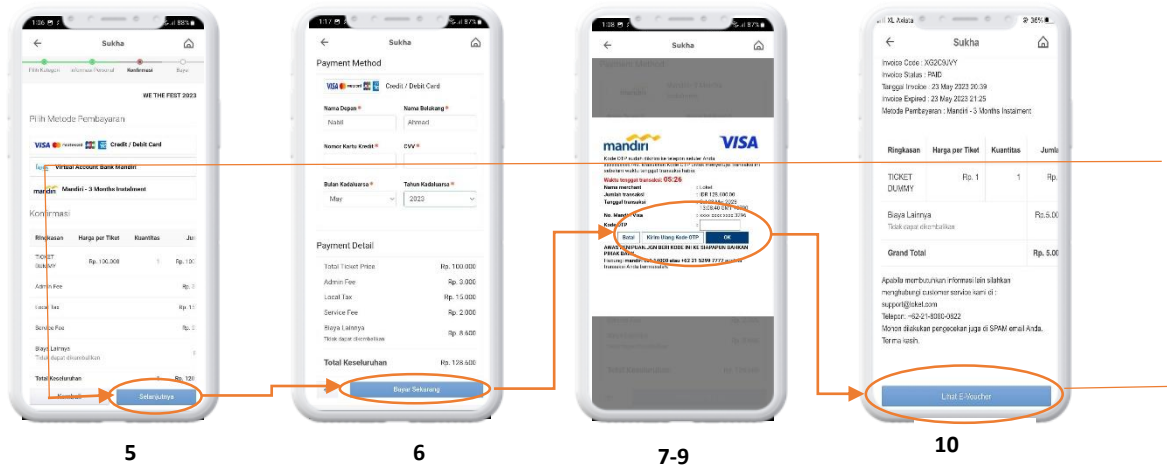


11

1. Buka aplikasi Livin' by Mandiri, masuk ke menu 'Sukha' di beranda.
2. Tap "Beli Tiket" pada banner Konser 'We The Fest 2023'
3. Pilih kategori & jumlah tiket yang ingin dibeli dan tap "Pesan Sekarang"
4. Lengkapi data diri yang dibutuhkan sesuai E-KTP dan tap "Selanjutnya"
5. Pilih Credit/Debit Card dan kemudian tap "Selanjutnya"
6. Masukkan informasi kartu kredit yang dibutuhkan dan tap "Bayar Sekarang"
7. Nasabah akan di-direct ke halaman yang membutuhkan kode OTP
8. OTP akan dikirimkan ke nomor *handphone* yang terdaftar di sistem Bank Mandiri
9. Masukkan kode OTP dan tap "OK"
10. Pembayaran Berhasil tap "Lihat Voucher" untuk melihat voucher. Voucher juga dapat dilihat pada email
11. Tiket diterima

3. Pembelian Tiket melalui Cicilan 0% 3 Bulan Mandiri Kartu Kredit via Livin' by Mandiri





1. Buka aplikasi Livin' by Mandiri, masuk ke menu **'Sukha'** di beranda.
2. Tap "Beli Tiket" pada banner Konser 'We The Fest 2023'
3. Pilih kategori & jumlah tiket yang ingin dibeli dan tap "Pesan Sekarang"
4. Lengkapi data diri yang dibutuhkan sesuai E-KTP dan tap "Selanjutnya"
5. Pilih Mandiri – 3 Months Installment kemudian tap "Selanjutnya"
6. Masukkan informasi kartu kredit yang dibutuhkan dan tap "Bayar Sekarang"
7. Nasabah akan di-direct ke halaman yang membutuhkan kode OTP
8. OTP akan dikirimkan ke nomor *handphone* yang terdaftar di sistem mandiri kartu kredit
9. Masukkan kode OTP dan tap "OK"
10. Pembayaran Berhasil tap "Lihat Voucher" untuk melihat voucher. Voucher juga dapat dilihat pada email
11. Tiket diterima

+ | Informasi mengenai Pengiriman e-Ticket

Setelah pembayaran menggunakan Livin' by Mandiri (Virtual Account) dan Mandiri Kartu Kredit berhasil, maka e-tiket akan dikirimkan maksimal 1x24 jam ke alamat email yang sudah didaftarkan oleh nasabah saat mengisi identitas pembelian tiket.

+ | Syarat dan Ketentuan Berlaku

Ismaya melalui Locket.com (“Penyelenggara”) menyediakan layanan pembelian tiket konser “We The Fest 2023” (“Tiket Konser”) pada menu Sukha di aplikasi Livin' by Mandiri yang dimiliki oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (“Bank Mandiri”). Dengan melakukan pembelian Tiket Konser, anda (“Pengguna” atau “Penonton”) dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui semua isi dalam syarat dan ketentuan ini serta syarat dan ketentuan yang diatur langsung oleh Locket.com. Detail syarat dan ketentuan yang diatur langsung oleh Locket.com dapat diakses oleh Pegguna melalui tautan <https://widget.loket.com/widget/static.toc>.

KETENTUAN UMUM

1. Untuk menjaga kualitas penjualan, berdasarkan kebijakan Penyelenggara, Penyelenggara dapat mengarahkan Pegguna ke ‘halaman ruang tunggu’ setelah mengklik tombol penjualan Tiket Konser sebelum Pegguna dapat memilih tiket. Pada proses ini, Pegguna yang dapat membeli Tiket Konser akan diurutkan sesuai dengan waktu masuk menu Sukha di aplikasi Livin' by Mandiri.
2. Pegguna dianjurkan untuk tetap berada di ‘halaman ruang tunggu’. Apabila Pegguna menutup menu Sukha atau aplikasi Livin' by Mandiri, maka Pegguna harus mengulang alur pembelian Tiket Konser dari awal dan Pegguna akan kembali diurutkan sesuai dengan jam masuk terbaru dari Pegguna.
3. Jika kuota Tiket Konser masih tersedia, maka Pegguna akan diarahkan ke halaman pemilihan jenis dan jumlah tiket. Penyelenggara dapat menolak pembelian Pegguna jika kuota tiket sudah tidak tersedia.
4. Dalam pembelian Tiket Konser, Pegguna wajib mengisi seluruh data dengan benar dan lengkap. Jika ada kesalahan yang disebabkan oleh Pegguna, hal tersebut merupakan tanggung jawab Pegguna sepenuhnya dan bukan tanggung jawab Penyelenggara maupun Bank Mandiri.
5. Pegguna menyatakan setuju data-data yang disampaikan oleh Pegguna akan dikumpulkan dan diolah oleh Penyelenggara sesuai dengan kebijakan Penyelenggara yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai perlindungan data dan perlindungan konsumen.
6. Harga Tiket Konser yang wajib dibayarkan oleh Pegguna pada saat *check out* sudah termasuk pajak dan/atau biaya lainnya.
7. Pegguna dapat membeli tiket sampai dengan maksimal 8 (delapan) tiket untuk 1 (satu) kali pembelian.
8. Maksimal pembelian 8 (delapan) tiket berlaku dengan ketentuan sebagai berikut :
 - Pembelian WAJIB dilakukan pada satu opsi lokasi dan/tanggal tanggal pelaksanaan event
 - Pembelian HANYA berlaku untuk satu kategori yang sama

- HANYA berlaku dengan untuk 1 (satu) produk saja. Apabila Pengguna memiliki lebih dari 1 (satu) produk, maka aturan di atas tidak berlaku produk-produk berikutnya (Kartu Kredit, Kartu Debit, dsbnya)
9. 1 (satu) Tiket Konser hanya berlaku untuk 1 (satu) penonton.
 10. Setelah pembayaran terverifikasi, Pengguna akan menerima konfirmasi pembayaran dan e-tiket melalui *email* yang telah diisi oleh Pengguna.
 11. Tiket Konser yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau diuangkan.
 12. Sebelum konser diselenggarakan, Pengguna wajib menukarkan e-tiket dengan *wristband* untuk dapat memasuki *venue* konser dengan menunjukkan QR Code di e-tiket untuk dapat discan oleh petugas. Pengguna wajib membawa identitas diri Pengguna (KTP/SIM/Paspor). Adapun penukaran tersebut dapat dilakukan pada hari pelaksanaan konser yakni tanggal 21 sd 23 Juli 2023 mulai pukul 13.00 di lokasi pelaksanaan yakni GBK Sport Complex, Senayan, Jakarta
 13. Apabila pihak yang menonton bukanlah pihak yang melakukan pembelian Tiket Konser, maka pada saat penukaran e-tiket, pemegang e-tiket harus melengkapi dan menyerahkan "Surat Kuasa" yang telah ditandatangani oleh pembeli tiket di atas meterai dan disertai dengan salinan identitas diri pembeli Tiket Konser yang sah (KTP/SIM/Paspor).
 14. Penonton wajib memakai masker, membawa *hand sanitizer* pribadi, dan mematuhi seluruh protokol kesehatan selama konser berlangsung.
 15. Penonton wajib sudah vaksin dan memiliki aplikasi Satu Sehat untuk memasuki *venue*.
 16. Disarankan tidak membawa anak-anak di bawah umur 12 tahun. Mohon untuk dapat membaca ketentuan terkait batasan usia konser dengan teliti.

LAIN-LAIN

1. Penjualan Tiket Konser sewaktu-waktu dapat dihentikan oleh Penyelenggara sesuai dengan kebijakan dari Penyelenggara.
2. Penonton dengan ini membebaskan Penyelenggara dan Bank Mandiri maupun pihak ketiga mana pun yang bekerja sama dengan Penyelenggara atas segala bentuk kerugian yang diderita oleh Penonton sehubungan dengan pembelian Tiket Konser atau penyelenggaraan konser "We The Fest 2023", kecuali jika dapat dibuktikan melalui putusan pengadilan bahwa hal tersebut merupakan kesalahan Penyelenggara, Bank Mandiri, dan/atau pihak ketiga yang bekerja sama dengan Penyelenggara.

+ | Nikmati beragam fitur **Livin' by Mandiri** (icon kuning)

- **Livin' by Mandiri (icon kuning)** merupakan layanan perbankan online terbaru dari Bank Mandiri yang dapat diakses melalui aplikasi.



- Layanan ini hadir dengan tampilan yang lebih **lengkap, cepat, dan personalize** untuk berbagai kebutuhan transaksi Anda. Transaksi online kini dalam kendali Anda.
- Kemudahan **buka tabungan** cukup hitungan menit.
- Kemudahan bertransaksi langsung dari halaman **pre-login**.
- Satu **Livin'** untuk **semua rekening & pinjaman** yang Anda miliki (integrasi dengan tabungan, kartu kredit, pinjaman, deposito, tabungan rencana).

- Akses transaksi favorit dalam satu tempat pakai **Quick Pick**.
- **Hubungkan & Top Up e-wallet** favorit di Livin', tidak perlu ribet bolak-balik aplikasi.
- Semakin mudah dengan fitur **Tarik Tunai Tanpa Kartu**. Anda juga bisa membagikan **token** tarik tunai Anda ke teman atau keluarga.
- Bayar belanja online semakin mudah dengan **Smart Payment**, pengingat tagihan otomatis yang terhubung dengan *e-commerce* favorit Anda.
- Pembayaran dengan scan **QRIS**.
- Pengajuan **kartu kredit & Kredit Serbaguna Mandiri** hingga pengecekan status pengajuan dan pengiriman kartu.
- Pengajuan **produk anak perusahaan** seperti, AXA Mandiri, Mandiri Tunas Finance, dan Mandiri Utama Finance kini bisa dilakukan di Livin' by Mandiri.
- Pembukaan **Deposito & Mandiri Tabungan Rencana** dalam Rupiah atau Valas.
- **Top Up & Update Saldo e-money** hanya dalam 3 detik melalui Express Top Up e-money.
- Fitur lengkap bagi nasabah kartu kredit, mulai dari **ubah cicilan, blokir kartu**, hingga **cek pengiriman** kartu baru.
- **Blokir & buka blokir** kartu debit maupun kredit.

+ | Bagaimana cara mendapatkan layanan Livin' by Mandiri

Download aplikasi Livin' by Mandiri (icon kuning) di **Google Play, App Store, Huawei App Gallery** atau kunjungi **bmri.id/livin**.

+ | Layanan atas Keluhan Nasabah (*Complaint Handling*)

No	Partner	Possible Complain	Unit Complain Handling			SLA
			First Layer (CCG-MCC/Cabang)	Second Layer (CCG-ECR)	Third Layer (ECO)	
1	Loket.com	Gagal transaksi saldo terpotong	<ul style="list-style-type: none"> Menerima complaint Memasukkan complaint ke CRM Call back nasabah setelah mendapat hasil pengaduan 	Menerima pengaduan CRM dan Bilateral dengan partner	-	5HK
2	Loket.com Contact Center Loket: 021-80600822	Booking berhasil, saldo terpotong, tidak dapat email konfirmasi reservasi (user salah email)	Menginformasikan nasabah untuk menghubungi Loket dan menginformasikan nama, email, no telp dan invoice code, dan bukti pembayaran	-	-	H0
3	Email : support@loket.com	Kendala terjadi setelah konfirmasi pembelian terbit (contoh: perbaikan alamat email, perbaikan nama)	Nasabah menghubungi Loket dan menginformasikan nama, email, no telp dan invoice code, dan bukti pembayaran	-	-	H0
4		Sudah melakukan pembayaran tetapi belum menerima email konfirmasi (Kesalahan pada sistem)	Nasabah menghubungi Loket dan menginformasikan nama, email, no telp dan invoice code, dan bukti pembayaran			H0
5		Permintaan pembatalan reservasi atau <i>refund</i> setelah transaksi berhasil	Nasabah menghubungi Loket dan menginformasikan nama, email, no telp dan invoice code			H0

+ | Informasi Kontak

- Apabila terjadi kendala pada **proses pembelian** ataupun **penerbitan *booking confirmation dan e-ticket*** untuk Tiket Konser **Konser 'We The Fest 2023'**, dapat menghubungi customer service Locket.com di nomor 021-80600822 atau 021-21282127 (WhatsApp) atau email ke support@loket.com. Adapun jam operasional pada hari Senin – Minggu adalah pukul 08:00 - 23:00 WIB
- Apabila terjadi kendala pada proses pembayaran menggunakan **Livin' by Mandiri (Virtual Account) dan Kartu Kredit Bank Mandiri** dapat menghubungi Mandiri Call 14000.
- Apabila terjadi Kendala pada saat nasabah memasuki venue dapat menghubungi pihak Promotor maupun locket.com di venue.

Info Lebih Lanjut



Mandiri Call 14000