

# FAQ - ÅTERKOMMANDE FRÅGOR

SÄSONG 2020-2021



## **Covid19 i samhället. När måste man bestämma sig om sin årskortsplats?**

Vi har förlängt tiden på din reservation av årskortsplatsen fram till 15 augusti. Vi följer myndigheternas råd men utgår från att vi inleder ligaspelet enligt spelschemat.

## **Vad händer med min betalning om serien skjuts upp eller om några matcher kommer spelas utan publik?**

Du kommer då att ersättas. Förutom alternativet att få pengarna tillbaka kommer vi även att erbjuda alternativen tillgodokvitto till nästa säsong's årskort eller extra sittplatsbiljetter till nära och kära. Mer information om ersättningsalternativen kommer när vi vet hur många matcher som eventuellt kan bli påverkade. Ersättning kommer inte att ges om serien skjuts fram där vi spelar 26 hemmamatcher med publik, men på nya datum.

## **Varför har ni inte kvar möjligheten att dela upp betalning via autogiro?**

För att ge föreningen bättre administrativa rutiner har vi valt att satsa på Klarnas betaltjänst. Klarna kan erbjuda faktura, kortbetalning samt delbetalning. Får du bekymmer kontakta oss så löser vi det tillsammans.

## **Betalning via Klarna, jag vill betala med mitt betalkort inte via faktura eller delbetala.**

Det går utmärkt att betala direkt med kort via Klarna, hör av dig till oss om du behöver guidning.

## **Ingen automatisk förlängning. Vad menar ni med det?**

Under flera år har din plats förlängts automatiskt om ingen återkoppling har skett till oss under maj månad. Från och med denna säsong finns din stol reserverad på ditt konto på vår biljettsida, där tanken är att du själv aktiverar och betalar ditt årskort på webben.

## **Mitt konto? Vad menas och hur får jag åtkomst att logga in?**

På vår biljettsida ske.ebiljett.nu där vi säljer våra biljetter har du ett konto där ditt årskort ligger. Du använder din mailadress som vi kommunicerar med dig och ett lösenord för åtkomst. Första gången man loggar in på kontot måste man hämta ett nytt lösenord. Du hittar en beskrivning under Tips&trix.

## **Jag har ingen dator eller e-post, då är jag inte välkommen längre som årskortskund?**

Självklart är du det! Kontakta oss på kontoret så hjälper vi dig vidare.

**Jag vill byta plats, kan jag göra det själv via mitt konto?** Ja! När du loggar in på kontot finns en funktion där du köper ny plats. Under Tips&trix finns inom kort en beskrivning hur du gör.

# FAQ - ÅTERKOMMANDE FRÅGOR

SÄSONG 2020-2021



## **Jag har bytt plats och då behöver jag ett nytt kort. När får jag det?**

I samband med match i höst kommer kortet finnas hämtbart. Vi kontakter dig när det finns tillgängligt. Använd det digitala årskortet så länge vid exempelvis eventuella försäsongsmatcher.

## **Jag får ingen information, varför skickar ni inte ut brev?**

Har vi rätt e-postadress till dig? Utskick kan även hamna i skräpposten. Har du inte e-post så kommer information finnas i entréhallen inför match.

## **Jag har tappat mitt årskort, hur gör jag?**

Utan kostnad kan du ladda ner ditt årskort digitalt till din smartphone. Vill du hellre ha ett plastkort, kontakta oss så tar vi fram ett nytt. Ersättningskort under påbörjad säsong debiteras 250 kr.

## **SAKNAR DU SVAR PÅ FLER FRÅGOR**

Maila in till [biljett@skellefteaai.se](mailto:biljett@skellefteaai.se) eller ring 0910-79 20 00