

# Mňága - Jarní online šňůra 2021 - FAQ

## Nákup elektronických vstupenek

### Kde si mohu koupit vstupenku?

Vstupenku můžete zakoupit v našem oficiálním e-shopu na adrese <https://shop.mnaga.cz>. Jinou cestu nákupu nedoporučujeme. Vyhněte se nákupům jinde, protože pak nedokážeme garantovat bezproblémový zážitek.

### Co je elektronická vstupenka?

Je to vlastně stejné jako s klasickou vstupenkou. Díky elektronické vstupence, resp. jejímu kódu se dokážete přihlásit na sledování živého přenosu koncertu Jarní online šňůry 2021 z pohodlí vašeho domova. Kód získáte nákupem na eshopu a bude vám zaslán na váš email uvedený v objednávce.

### Co když jsem neobdržel svou elektronickou vstupenku?

Elektronická vstupenka dorazí do Vaší emailové schránky, kterou jste vyplnili během nákupu. Prosím zkontrolujte si, zda email neskončil ve SPAMu, či nepodlehli jinému filtru. Zkontrolujte, zda Vám na Váš email přišla zpráva o platbě od serveru GOPAY, v níž najdete zelené políčko **ZAPLACENO**.

Pokud jste si jistí, že jste nedostali svou vstupenku a prošmejdili jste své emailové schránky, prosím kontaktujte podporu na adrese [shop@mnaga.cz](mailto:shop@mnaga.cz), která Vám po identifikaci Vaší platby pošle kopii el. vstupenky.

## Zrušení online koncertu

### Co když pandemická opatření umožní uspořádat fyzické koncerty?

Samozřejmě budeme rádi vystupovat pro živé fanoušky, jakmile to půjde. Takové koncerty se ale vždy uskuteční i online pro diváky, kteří si zakoupili online vstupenku. Věříme, že si koncert rádi užijí i ti, kteří by se tam jinak nedostali.

### Co když si koupím vstupenku a akce se zruší?

Pokud by náhodou došlo k takovéto situaci, vymyslíme náhradní řešení - náhradní přenos v jiném termínu, budou platit původní kódy ke vstupu na stream, určitě tedy o svůj zakoupený zážitek s námi nepřijdete :-)

## Ztráta a přenos vstupenek

### Co když ztratím svojí elektronickou vstupenku?

Elektronická vstupenka Vám po zaplacení dorazí do emailové schránky. Prosíme zkontrolujte, zda zpráva se vstupenkou nezůstala ve SPAMu, případně jinde v emailové schránce. Pokud jste si jistí, že jste vstupenku nenávratně smazali nebo jí vůbec neobdrželi, prosím kontaktujte podporu na adrese [shop@mnaga.cz](mailto:shop@mnaga.cz), která Vám po identifikaci Vaší platby pošle kopii el. vstupenky.

## **Mohu se na koncert podívat vícekrát zpětně?**

Po skončení online koncertu se na stejném odkazu objeví záznam, který lze přehrát i zpětně. Tento záznam bude pro pozdě příchozí k dispozici až do nedělní půlnoci.

## **Můžu sdílet svůj vstupenku na více zařízeních?**

Vaše elektronická vstupenka je pouze pro jedno zařízení a nelze sledovat paralelně na více zařízeních např: tablet a PC vedle sebe.

Pokud otevřete video stream na dalším zařízení, předchozí připojené zařízení se odpojí - tedy pokud si přenos zapnete na telefonu a po chvíli i na počítači, přenos na telefonu se vám ukončí a bude fungovat jen na počítači, následně když byste znovu otevřeli na telefonu, ukončí se přenos v počítači a bude fungovat ten v telefonu.

# **Sledování koncertu**

## **Kde mohu koncert sledovat?**

Koncert můžete sledovat v době přenosu na odkaze <https://live.mnaga.cz> po zadání vašeho kódu vstupenky či permanentky.

Pro sledování v TV doporučujeme použít počítač připojený skrze HDMI kabel do televize.

## **Co je potřeba ke sledování koncertu?**

Rychlé a stabilní internetové připojení :) To znamená, že pro průměrnou kvalitu videa byste měli mít rychlost min. 3Mbit/s, pro plnou kvalitu by vaše rychlost měla být alespoň 6Mbit/s

Sledování je pomocí moderního a aktuálního internetového prohlížeče, kterým je Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari nebo Microsoft Edge. Bohužel jiné prohlížeče mohou znamenat potíže. Mezi zastaralé a nepodporované prohlížeče patří např. Internet Explorer.

## **Video mi nejde spustit, co mám dělat?**

Ověřte, že používáte podporovaný a aktualizovaný internetový prohlížeč. Pro sledování internetových videí doporučujeme:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Safari

Zároveň bude možnost vyzkoušet si funkčnost přehrávání dopředu na testovacím videu, aby si každý mohl vyladit dopředu svůj setup a při koncertu se nezdržoval technikou :)

## **Video se mi seká, co mám dělat?**

Je možné, že rychlost vašeho internetu není dostatečná, případně že máte vytižený počítač jinými aplikacemi. Zkuste jiný způsob připojení a nebo jiné zařízení.

## **Když nestihnu začátek nebo celý koncert?**

Záznam koncertu bude dostupný na stejném odkazu zhruba půl hodiny (možná dříve) po skončení streamu až do nedělní půlnoci, tedy ještě více než 24 hodin po konci přenosu.