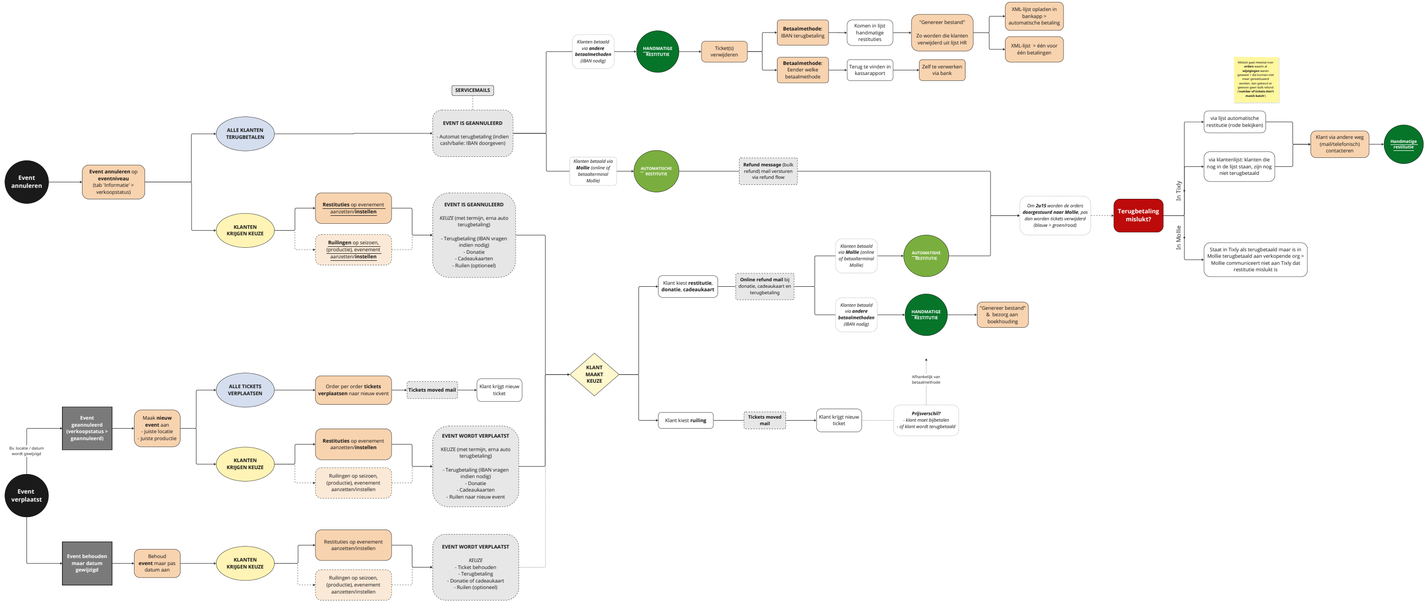

Event annuleren
Event annuleren op eventniveau (tab 'Informatie' > verkoopstatus)
ALLE KLANTEN TERUGBETALEN
SERVICEMAILS
EVENT IS GEANNULEERD
- Automat terugbetaling (indien cash/balie: IBAN doorgeven)
KLANTEN KRIJGEN KEUZE
Restituties op evenement aanzetten/instellen
Ruilingen op seizoen, (productie), evenement aanzetten/instellen
EVENT IS GEANNULEERD
KEUZE (met termijn, erna auto terugbetaling)
- Terugbetaling (IBAN vragen indien nodig)
- Donatie
- Cadeaukaarten
- Ruilen (optioneel)
Klanten betaald via andere betaalmethoden (IBAN nodig)
HANDMATIGE RESTITUTIE
Ticket(s) verwijderen
Betaalmethode: IBAN terugbetaling
Komen in lijst handmatige restituties
"Genereer bestand"
Zo worden die klanten verwijderd uit lijst HR
XML-lijst opladen in bankapp > automatische betaling
XML-lijst > één voor één betalingen
Betaalmethode: Eender welke betaalmethode
Terug te vinden in kassarapport
Zelf te verwerken via bank
Klanten betaald via Mollie (online of betaalterminal Mollie)
AUTOMATISCHE RESTITUTIE
Refund message (bulk refund) mail versturen via refund flow
Om 2u15 worden de orders doorgestuurd naar Mollie, pas dan worden tickets verwijderd (blauw > groen/rood)
Terugbetaling mislukt?
In Tixly
In Mollie
Mislukt gaat meestal over orders waarin al wijzigingen waren geweest > die kunnen niet meer gerestitueerd worden, dan gebeurt er gewoon geen bulk refund ('number of tickets don't match batch')
via lijst automatische restitutie (rode bekijken)
via klantenlijst: klanten die nog in de lijst staan, zijn nog niet terugbetaald
Klant via andere weg (mail/telefonisch) contacteren
Handmatige restitutie
Staat in Tixly als terugbetaald maar is in Mollie terugbetaald aan verkopende org > Mollie communiceert niet aan Tixly dat restitutie mislukt is
KLANT MAAKT KEUZE
Klant kiest restitutie, donatie, cadeaukaart
Online refund mail bij donatie, cadeaukaart en terugbetaling
Klanten betaald via Mollie (online of betaalterminal Mollie)
AUTOMATISHE RESTITUTIE
Klanten betaald via andere betaalmethoden (IBAN nodig)
HANDMATIGE RESTITUTIE
"Genereer bestand" & bezorg aan boekhouding
Klant kiest ruiling
Tickets moved mail
Klant krijgt nieuw ticket
Prijsverschil?
- klant moet bijbetalen
- of klant wordt terugbetaald
Afhankelijk van betaalmethode
Event verplaatst
Bv. locatie / datum wordt gewijzigd
Event geannuleerd (verkoopstatus > geannuleerd)
Maak nieuw event aan
- juiste locatie
- juiste productie
ALLE TICKETS VERPLAATSEN
Order per order tickets verplaatsen naar nieuw event
Tickets moved mail
Klant krijgt nieuw ticket
KLANTEN KRIJGEN KEUZE
Restituties op evenement aanzetten/instellen
Ruilingen op seizoen, (productie), evenement aanzetten/instellen
EVENT WORDT VERPLAATST
KEUZE (met termijn, erna auto terugbetaling)
- Terugbetaling (IBAN vragen indien nodig)
- Donatie
- Cadeaukaarten
- Ruilen naar nieuw event
Event behouden maar datum gewijzigd
Behoud event maar pas datum aan
KLANTEN KRIJGEN KEUZE
Restituties op evenement aanzetten/instellen
Ruilingen op seizoen, (productie), evenement aanzetten/instellen
EVENT WORDT VERPLAATST
KEUZE
- Ticket behouden
- Terugbetaling
- Donatie of cadeaukaart
- Ruilen (optioneel)