

Ed Sheeran Divide World Tour 2019 Jakarta

Frequently Asked Questions

Pertanyaan Umum

Ed Sheeran

In the run up to putting a tour on sale we often 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 really hard behind the scenes to try and do everything we can to make sure that tickets end up in the hands of genuine fans.

Dengan banyaknya antusiasme masyarakat terhadap konser ini, kami menerima banyak sekali pertanyaan tentang pertunjukkan maupun penjualan tiketnya. Kami pun berusaha keras untuk menjawab pertanyaan maupun permintaan dari masyarakat. Berikut ini kami berikan panduan dan penjelasan pembelian tiket untuk memastikan para fans bisa mendapatkan tiket dengan mudah.

Q: How much are the face value tickets?

T: Berapa harga tiket konser ini?

A: The face value of the ticket prices is between IDR 550,000 and IDR 2,600,000. There will be an additional 15% Government Tax and 3% Ticketing Admin fee.

J: Dengan harga mulai dari Rp.550.000 hingga Rp.2.600.000, harga tiket tersebut masih akan dikenakan PPN 15% dan 3% admin fee.

Q: When and where will the tickets go on sale?

T: Kapan dan dimana tiket akan dijual?

A: Tickets will go on sale on 5 December 2018 at 1PM (GMT+7 time zone) at www.edsheeranjakarta.com & Tokopedia.

J: Tiket akan mulai dijual pada tanggal 5 Desember 2018, pukul 13:00 WIB di www.edsheeranjakarta.com & Tokopedia.

Q: I see this concert advertised on another site, can I pre-order from that site?

T: Saya melihat konser ini diiklankan di situs lain, apakah saya sudah bisa memesan dari situs tersebut?

A: Tickets are only valid when bought through www.edsheeranjakarta.com & Tokopedia. Tickets purchased from third party websites and unauthorized resellers (such as Viagogo, Stubhub, etc) are not valid for entry at the venue.

J: Tiket hanya berlaku jika dibeli melalui www.edsheeranjakarta.com & Tokopedia. Tiket yang dibeli dari situs web pihak ketiga atau dari reseller yang tidak sah (seperti Viagogo, Stubhub, dll) tidak akan berlaku untuk masuk ke dalam area konser.

Q: Why will my name be printed on the tickets purchased?

T: Kenapa nama saya akan tertera di tiket saya?

Ed Sheeran Divide World Tour 2019 Jakarta

Frequently Asked Questions

Pertanyaan Umum

Ed Sheeran

A: In order to put a stop to the secondary ticketing market, absurd prices and fan rip-offs, all tickets sold are personalized and the name of the ticket purchaser will be printed on all of his/her ticket(s). The name registered to and printed on the tickets **cannot be changed**. At the time of admission, the name printed on the ticket must correspond with the photo ID to be presented, the second (and possibly third and fourth) person only receives access at the same time as the person issuing the identity card. At the entrance of the show, you must provide your e-ticket and a matching ID. That means: When buying tickets, each of your tickets will be personalized with your name. At the entrance of the show, your companions (maximum of three) must enter together as a group. **Be ready to provide your concert ticket(s) and your ID at the venue entrance - the promoter reserves the right to check authenticity of the ticket and personal data.**

*J: Untuk menghentikan penjual tiket sekunder, dengan harga yang tidak masuk akal dan penipuan, maka semua tiket yang dijual akan dipersonalisasi yang berarti nama pembeli tiket akan tertera di tiket. Nama yang sudah didaftarkan dan yang tertera di tiket **tidak dapat diubah**. Pada saat kedatangan, nama yang tertera di tiket harus sesuai dengan kartu identitas yang ditunjukkan, orang kedua (dan ketiga sampai kedelapan) hanya bisa mendapatkan akses masuk pada saat bersamaan dengan orang yang menunjukkan kartu identitas. Pada saat memasuki area konser, Anda harus menyiapkan e-tiket dan kartu identitas yang sesuai. Setiap tiket yang dibeli akan dipersonalisasi dengan nama Anda. Anda wajib memasuki area konser secara bersamaan, termasuk orang kedua (dan orang ketiga sampai keempat jika ada). **Mohon untuk menyiapkan konfirmasi pemesanan dan kartu identitas Anda saat memasuki area konser. Penyelenggara mempunyai hak untuk memeriksa keaslian tiket dan data pribadi.***

Q: What is unethical secondary ticketing and ticket resale?

T: Apa yang dimaksud dengan reseller tiket yang tidak etis?

A: Unethical secondary ticketing is when tickets are purchased at face value and resold at inflated prices via non-artist approved or unauthorised platforms, thus denying the fans the chance to buy at face value.

J: Reseller tiket yang tidak etis adalah ketika seller membeli tiket dengan harga normal dan menjual ulang tiket dengan harga yang tinggi melalui cara yang tidak resmi, sehingga mencegah penggemar untuk membeli tiket dengan harga normal.

Q: How many tickets can I buy?

T: Berapa banyak tiket yang bisa saya beli?

A: Each account holder is limited to a maximum number of 4 tickets. No multiple transactions under the same account are allowed.

J: Setiap transaksi dibatasi 4 tiket dan setiap akun hanya bisa melakukan satu kali transaksi.

Ed Sheeran Divide World Tour 2019 Jakarta

Frequently Asked Questions

Pertanyaan Umum

Ed Sheeran

Q: Can we attend the show in a bigger group?

T: *Apakah bisa melakukan pembelian tiket secara kolektif?*

A: That is fine, but you will need to purchase in separate transactions using different registered emails. A maximum of 4 tickets can be made in 1 transaction and one email address is only valid for one transaction.

J: Tidak masalah, tetapi Anda harus membeli tiket melalui transaksi yang berbeda dan menggunakan alamat email yang berbeda. Setiap alamat email hanya berlaku untuk satu kali transaksi, dan setiap transaksi hanya dapat membeli maksimal 4 tiket.

Q: Can I buy tickets as a gift?

T: *Bisakah saya membeli tiket sebagai hadiah?*

A: Yes. You can register the e-ticket with the attendee's full name as per their Photo ID and the corresponding ID card number. Please note, that the e-tickets are not transferable and the registered names can not be changed. If you have any concerns or questions, please contact our customer service by emailing support@loket.com or calling +62 21 2910 1051 / +62 21 2910 1052 or through Tokopedia's support page <https://www.tokopedia.com/contact-us>.

J: Ya. Kamu harus mendaftarkan nama atau identitas orang yang akan menghadiri konser, sesuai dengan foto dan nomor kartu identitas. Harap diperhatikan, e-tiket tidak dapat dipindahtangankan dan nama yang terdaftar tidak dapat diubah. Jika Anda mempunyai pertanyaan, Anda dapat menghubungi customer service melalui email ke support@loket.com atau hubungi telepon +62 21 2910 1051 / +62 21 2910 1052 atau melalui halaman support Tokopedia <https://www.tokopedia.com/contact-us>.

Q: What methods of payment are available?

T: *Metode pembayaran apa saja yang bisa dilakukan untuk pembelian tiket?*

A: ATM Transfer / debit visa / credit card.

J: Transfer ATM / debit visa / kartu kredit.

Q: When will we receive our tickets?

T: *Kapan tiket akan diterima?*

A: E-tickets will only be made available and issued 7 days before the day of the show (from 26 April 2019 onwards). Upon purchase of ticket(s), you will only receive a booking confirmation email.

J: E-tiket akan tersedia dan dikeluarkan 7 hari sebelum hari acara (dari tanggal 26 April 2019). Setelah pembelian tiket, anda hanya akan menerima konfirmasi pemesanan melalui email.

Q: What are the entry requirements?

Ed Sheeran Divide World Tour 2019 Jakarta

Frequently Asked Questions

Pertanyaan Umum

Ed Sheeran

T: Apa saja persyaratan untuk masuk ke dalam arena konser?

A: A valid e-ticket, booking confirmation and a valid photo ID matching the customer's name on the e-ticket. Any ticket holder who are unable to provide the required and valid identification documents may be denied entry to the venue.

J: E-tiket yang berlaku, konfirmasi pemesanan dan kartu identitas yang sesuai dengan nama yang tertera di e-tiket. Pemegang tiket yang tidak memberikan e-tiket dan kartu identitas yang dibutuhkan akan ditolak masuk ke arena konser.

Q: Are there any age restriction?

T: Apakah ada batasan usia?

A: Children under the age of 14 must be accompanied by a parent or legal guardian and no children under the age of 6 are allowed to attend the event.

J: Anak-anak dibawah umur 14 tahun wajib didampingi oleh orang-tua atau wali yang sudah dewasa dan memiliki kartu identitas (KTP/SIM) dan anak-anak dibawah umur 6 tahun tidak diizinkan masuk.

Q: What time is the door open?

T: Jam berapa penonton diperbolehkan memasuki area konser?

A: More information will be announced nearer to date. Stay tuned to edsheeranjakarta.com!

J: Informasi lebih lanjut akan diumumkan melalui edsheeranjakarta.com menjelang hari konser.

Q: Am I free to go in and out of the venue (re-entry)?

T: Apakah saya bebas keluar masuk tempat acara?

A: No, re-entry is not permitted.

J: Tidak, anda tidak diizinkan untuk keluar masuk tempat acara.

Q: I am a wheelchair user and would like to attend. Will there be a designated area for wheelchair users at the concert?

T: Saya menggunakan kursi roda dan ingin menghadiri konser ini. Apakah akan ada area khusus pengguna kursi roda?

A: Yes, the venue has a designated Wheelchair Viewing area and accessible facilities for your use.

J:Ya, pengguna kursi roda memiliki area khusus dan fasilitas (toilet, dll) di area konser dapat diakses untuk anda gunakan.

Q: If I am a disabled person what is the best way for me to make a booking?

T: Jika saya orang yang memiliki kelumpuhan (kondisi fisik khusus) bagaimana cara terbaik untuk saya memesan tiket?

Ed Sheeran Divide World Tour 2019 Jakarta

Frequently Asked Questions

Pertanyaan Umum

Ed Sheeran

A: For assistance in booking seats, we highly suggest you to contact our customer service by emailing support@loket.com or calling +62 21 2910 1051 / +62 21 2910 1052. Please note that there is a fixed capacity for this area.

J: Untuk bantuan pemesanan tiket hubungi customer service kami melalui email support@loket.com atau hubungi +62 21 2910 1051 / +62 21 2910 1052, harap dicatat bahwa ada kapasitas terbatas yang ditetapkan untuk area ini.

Q: Can I take photographs at the concert?

T: *Dapatkan saya membawa kamera ke area konser?*

A: Professional cameras & recording devices (This applies to cameras that have interchangeable lenses, 'GoPro' style devices & tablets) are prohibited. Photos & videos can only be taken by mobile phones.

J: Kamera profesional dan alat perekam video & suara (termasuk kamera dengan lensa panjang atau bisa dilepas/pasang/diganti, perangkat sejenis GoPro dan tablet) dilarang dibawa ke arena konser. Foto & video hanya bisa diambil melalui telepon genggam.

Q: How will I get up to date information in the days leading up to the concert?

T: *Bagaimana saya bisa mendapatkan informasi (valid) pada hari menjelang konser?*

A: You can get up to date information from the official website www.edsheeranjakarta.com and by subscribing to the website. Or by following Instagram and Facebook accounts of PK Entertainment @pkentertainment.id and accounts of AEG Presents Asia @aegpresentsasia.

J: Anda bisa mendapatkan informasi paling baru (valid) dari situs resmi www.edsheeranjakarta.com dan mendaftar subskripsi. Atau dengan mengikuti akun Instagram dan Facebook PK Entertainment @pkentertainment.id dan akun AEG Presents Asia @aegpresentsasia.

Q: I can't go to the event, what can I do?

T: *Saya tidak bisa datang ke konser, apa yang bisa saya lakukan?*

A: Tickets are strictly non-transferable and cannot be resold or offered for resale. No refunds or exchanges are allowed once the transaction is confirmed. The name registered to and printed on the e-tickets cannot be changed after the purchase. Resold ticket(s) may be cancelled without refund and any person who is found to have purchase resale tickets will not be able to gain entry to the venue.

J: Tiket tidak bisa dipindahtangankan dan dijual-belian. Tiket yang sudah dibeli, tidak bisa dikembalikan atau ditukar. Nama yang sudah didaftarkan dan tertera di e-tiket tidak bisa diubah. Tiket yang dibeli diluar situs resmi tidak bisa digunakan dan tidak bisa dikembalikan.

Q: What items are prohibited in the concert area?

T: *Barang-barang apa yang tidak bisa saya bawa ke area konser?*

A: Please refer to the terms & conditions section on www.edsheeranjakarta.com for the complete list.

J: Silahkan membaca syarat & ketentuan di www.edsheeranjakarta.com untuk informasi yang lengkap.

Q: Will there be a deposit box counter/booth?

Ed Sheeran Divide World Tour 2019 Jakarta

Frequently Asked Questions

Pertanyaan Umum

Ed Sheeran

T: Apakah akan ada tempat penitipan barang?

A: No, we do not provide deposit box counter/booth.

J: Tidak, tempat penitipan barang tidak akan disediakan.

Q: I can't find my confirmation email. What should I do?

T: Saya tidak bisa menemukan email konfirmasi saya. Apa yang harus saya lakukan?

A: Firstly, please search your email for noreply@tokopedia.com to see if the confirmation email is there.

Alternatively please contact our customer service by emailing support@loket.com or calling +62 21 2910

1051 / +62 21 2910 1052 to trace your booking or through Tokopedia's support page

<https://www.tokopedia.com/contact-us>.

J: Pertama, cek apakah Anda menerima email dari noreply@tokopedia.com. Jika belum, Anda dapat menghubungi customer service melalui email ke support@loket.com atau hubungi telepon +62 21 2910

1051 / +62 21 2910 1052 atau melalui halaman support Tokopedia

<https://www.tokopedia.com/contact-us>.

Q: Any further tips on the ticket buying process?

T: Apakah ada tips tambahan mengenai proses pembelian tiket?

A: We want everyone to have a smooth journey buying their tickets. Be ready and prepared and you'll sail through the process. Please only buy tickets from the authorised channels

www.edsheeranjakarta.com and Tokopedia. Please ensure that you add noreply@tokopedia.com to your safe list on your email account to ensure you receive your confirmation email.

J: Kami ingin memastikan para fans untuk memiliki alur pembelian tiket yang mudah. Penjualan resmi pun hanya akan dilakukan melalui www.edsheeranjakarta.com dan Tokopedia. Para fans sangat tidak disarankan untuk membeli ditempat lain untuk menghindari tindakan percaloan dan penipuan. Pastikan juga kamu telah memasukkan alamat email yang benar untuk mendapatkan email konfirmasi pembelian dari noreply@tokopedia.com.