**FAQ livestreams**

Je kocht een ticket om een event via livestream te bekijken. Omdat er soms al eens iets misloopt, hebben we hieronder een lijstje met vaak gestelde vragen opgesomd.

**Kan ik de aankoop van mijn ticket nog annuleren?**

Net zoals bij de aankoop van een fysiek evenement bij CC Belgica is het niet mogelijk om je ticket na aankoop nog te annuleren.

**Wanneer begint de livestream precies?**

De livestream vangt een half uur voor het eigenlijke event aan. Vanaf 19.30 gaat de“player” live en het eigenlijke evenement begint om 20u.

**Welke login en paswoord moet ik gebruiken?**

Je hebt noch een login, noch een paswoord nodig. Na aankoop van je ticket ontvang je via mail een unieke URL. Je hoeft daarop alleen te klikken en je komt op de juiste pagina terecht. Opgelet: het aantal keren dat je de link kan gebruiken, is beperkt tot het aantal dat op de pagina van de livestream zal aangegeven worden. Dit doen we vanzelf­spre­kend om misbruik te vermijden. De “player” waarop het evenement te zien zal zijn, zal overigens pas live gaan vanaf een half uur voor aanvang van het eigenlijke evenement. Maak je dus geen zorgen als je daarvoor nog niets te zien krijgt.

**Ik bestelde een ticket maar ontving geen bevestigingsmail. Kan dat?**

Als je de online bestel­ling succesvol afrondde, dan heb je automa­tisch een e-mail van ons ontvangen tegen 17u de dag van de voorstelling. Zoek in je spamfolder naar een mail van CC Belgica – Lieve Van Cauwenberge met als onderwerp ' Jouw reservatie voor de KOE’. Nog niet gevonden? Misschien gaf je een foutief e-mailadres op? Stuur alleszins een mailtje naar info@ccbelgica.be en je krijgt de mail nogmaals toegestuurd.

**Het beeld (en/of) geluid van de livestream komt niet goed binnen. Wat moet ik doen?**

Compagnie De Koe werkt samen met gerouti­neerde profes­si­o­nals om een zeer kwalita­tieve captatie en streaming mogelijk te maken. Wij beschikken ook over een krachtige breedband­ver­bin­ding die een goede upload van de stream garandeert. Zonder een e-mailbe­richt van onze kant (check even je mailbox), mag je ervan uitgaan dat het probleem zich bij jou thuis situeert.

Vaak zien we een probleem bij toestellen die zich te ver bevinden van de router waar het internet­sig­naal binnen­komt. Ga dus zeker voldoende dicht met je computer, tablet of smartphone bij de router zitten. Bij voorkeur sluit je je computer rechtstreeks met een ethernet­kabel aan op je router. Dan ben je er 100% zeker van dat er geen storing op het WIFI-signaal zit.

**Ik kan vanop mijn computer, smartphone of tablet niet Chromecasten naar mijn televisie. Wat moet ik doen?**

Helaas gaat deze vraag onze verant­woor­de­lijk­heid te boven. Wel enkele tips:

* Gebruik een laptop of pc. IPhones en iPads hebben vaak geen directe mogelijkheid om te communiceren met een chromecast.
* Gebruik bij voorkeur Google Chrome als browser. Gebruik een up-to-date versie ([download hier](https://www.google.com/intl/nl/chrome/)).
* Start de livestream op in je browser.
* Klik bovenaan rechts op 'het icoontje met 3 puntjes' en kies dan 'Casten' in de menu.
* Je kan nu het tabblad met de livestream casten naar jouw apparaat.

Niet alle combina­ties van apparaten (gsm/​computer/​toestellen voor streaming zoals een chrome­cast) slagen er in het beeld op jouw televisie te tonen. Je kan dus best al even op voorhand kijken of je de browser kan laten verschijnen op je tv. Mogelijk vind je ook een antwoord [op de supportpagina van Google](https://support.google.com/chromecast/answer/2995235?hl=nlhttps://support.google.com/chromecast/answer/2995235?hl=nl).

**Ik kan vanop mijn computer, smartphone of tablet niet streamen naar mijn Apple TV. Wat moet ik doen?**

Helaas gaat deze vraag onze verant­woor­de­lijk­heid te boven. Mogelijk vind je wel een antwoord [op de supportpagina van Apple](https://support.apple.com/nl-be/HT204289).

**Zal er publiek aanwezig zijn in de zaal?**

Er zal geen extern publiek aanwezig zijn. Om de organi­satie strak en veilig te laten verlopen – we leven de hygiënemaat­re­gelen strikt na – zijn naast de artiesten enkel de technici en medewer­kers aanwezig. Alle protocollen zullen worden gerespec­teerd.