|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ от пользователя** |
| **\*\***Как к вам обращаться (ФИО) |  |
| **\*\***Контактный номер телефона |  |
| **\*\***Номер ордера  (6-значный номер, который находится в разделе «Фин.операции» в Вашем личном кабинете) |  |
| **\*\***Референс платежа  (Вы можете найти в эл.чеке, который приходит на Ваш эл.ящик, указанный на странице оплаты) |  |
| **\*\***№ карты  (16-значный номер, который использовался при оплате) |  |
| **\*\***Банк-эмитент, выпустивший вашу карту |  |
| **\*\***Описание проблемы (выбрать из списка): | |
| 1. Статус билета *«Не подтвержден»* и на ваш эл.ящик билет не пришел, но при этом деньги *списаны* с карты. |  |
| 1. Статус билета *«Подтвержден»*, но на ваш эл.ящик билет не пришел, и при этом деньги *списаны* с карты.   Необходимо обязательно приложить скрин банковской выписки, подтверждающей списание средств. |  |
| 1. Билет был возвращен в Личном кабинете и статус билета «Возвращен», но деньги не поступили на карту в течение 10 рабочих дней с момента возврата билета.   Необходимо обязательно приложить скрин банковской выписки за период с даты оплаты по дату возврата плюс  10 дней. |  |
| 1. Деньги были возвращены частично, т.е. за один билет возврат «успешный», а за другой билет деньги не поступили на карту |  |
| 1. Иное   (в случае выбора «Иное», необходимо максимально подробно описать суть произошедшего) |  |
| \*\* поля, обязательные для заполнения | |

**Уважаемый Пользователь, напоминаем Вам, что срок рассмотрения полностью заполненной Анкеты с момента ее предоставления в адрес Службы поддержки, составляет 12 рабочих часов.**