Не получается оплатить, в чем дело?

* Банк-эмитент не поддерживает технологию 3D-Secure (одноразовые пароли для безопасной оплаты картой товаров и услуг в Интернете);
* На карте недостаточно средств;
* Банк установил запрет на оплату в интернете;
* Истекло время ожидания ввода данных (40 минут);
* В рамках обеспечения безопасности к оплате не принимаются корпоративные банковские карты;
* Если у вас возникла какая-то другая проблема, напишите письмо на [pay@bileter.ru](mailto:pay@bileter.ru)

с подробным описанием проблемы, прикрепите скриншот страницы с ошибкой.

Я не получил билеты. Что делать?

* Если Вы оформили заказ и получили подтверждение оплаты, но билеты на электронную почту не пришли, пожалуйста, **проверьте папку «СПАМ»**.
* Если письмо так и не нашлось, скорее всего, при оформлении заказа адрес электронной почты был указан с ошибкой. Напишите письмо на [pay@bileter.ru](mailto:pay@bileter.ru) с указанием номера заказа.

Обязательно ли распечатывать билет, который пришел мне на почту?

* При проходе на мероприятие необходимо иметь при себе **распечатанный бланк ЭБ** (на каждое место). При посещении мероприятия все Клиенты с ЭБ, проходят каждый по своему билету.

Как я могу вернуть билеты?

* Возврат ЭБ осуществляется в случаях, аналогичных случаям возврата бумажных билетов.

Для возврата ЭБ Клиент направляет скан-копию заполненного заявления на адрес эл. почты [pay@musichallspb.ru](mailto:pay@musichallspb.ru)

Заявление подлежит рассмотрению в сроки, установленные действующим законодательством.

## Скачать заявление на возврат

Информационная поддержка

Вопросы, связанные с заказом билета на сайте ЗУ наличие информации о мероприятиях, стоимость и условия приобретения билетов) можно задать по телефону **(812)** **233-02-43** или **233-09-24** или направлять на адрес электронной почты театра [pay@musichallspb.ru](mailto:pay@musichallspb.ru)

Техническая поддержка сервиса осуществляется компанией «Дирекция театрально-зрелищных касс» . Все вопросы по технической поддержке, а именно связанные с администрированием (обработкой) платежей по заказам Клиентов, SMS-информированию и информированию по электронной почте Клиентов о статусе сделанных ими заказов могут быть отправлены на адрес электронной почты [**pay@bileter.ru**](mailto:pay@bileter.ru)