**Информация по приобретению и пользованию билетов он-лайн.**

1. При покупке билета он-лайн, убедитесь, что что вы указали корректный адрес электронной почты. Если после покупки билета, по каким-то причинам, вы поняли, что адрес электронной почты указан не корректно просьба направить на почту колл-центра callcenter@luzhniki.ru сообщение, приложив при этом **уведомление из банка о списании** денежных средств, почту которая была указано ошибочно, а также корректную почту, ваше ФИО и контактный номер телефона.

**Образец обращения в колл-центр.**

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. | Иванов Сергей Харитонович |
| Почта при покупке | 2345@qqq.ru |
| Корректная почта | 12345@qqq.ru |
| Контактный номер телефона | ХХХ-ХХХ-ХХ-ХХ |
| Краткое описание ситуации | При регистрации перепутал почту. |

1. После оплаты Вам на почту поступит письмо, подтверждающее факт оплаты или списания денежных средств. **ВНИМАНИЕ** эти письма не являются входными билетами!

Так же, Вам на адрес электронной почты поступит письмо (отправитель: **websale**)



в письме будет содержаться pdf файл – билет с QR кодом. (если вы приобрели несколько билетов, в приложении к письму будет соответствующее количество билетов), а также информация о покупке.

 

Мы настоятельно рекомендуем скачать и распечатать этот билет, это позволит Вам сэкономить время при прохождении турникетов на входе и выходе.



1. Иногда письмо с билетами может попасть в папки «СПАМ», «Промо Акции», «Рассылка» и т.п., проверьте все папки или воспользуйтесь поиском по электронной почте (письмо должно прийти от websale@moipass.ru ), если поиск не дал результатов, напишите на почту колл-центра callcenter@luzhniki.ru , приложив при этом **уведомление из банка о списании** денежных средств, корректную почту, ваше ФИО и контактный номер телефона.

**Образец обращения в колл-центр.**

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. | Иванов Сергей Харитонович |
| Почта при покупке | 12345@qqq.ru |
| Корректная почта | 12345@qqq.ru |
| Контактный номер телефона | ХХХ-ХХХ-ХХ-ХХ |
| Краткое описание ситуации | Билет не пришел на почту. |

1. В случае, если Вы не распечатали входной билет, вы можете использовать экран смартфона. Откройте заранее билет на смартфоне, сделайте яркость экрана на максимум, рекомендованный размер QR-кода минимальный (как в письме, не увеличивайте qr-код) и поднесите к считывающему устройству.



ВНИМАНИЕ телефоны с монохромными экранами не могут отображать QR-код, используйте смартфон или распечатанный билет.

ВНИМАНИЕ заранее убедитесь, что заряд батареи Вашего смартфона достаточен и его хватит до момента окончания сеанса, так как при выходе необходимо будет использовать QR-код. Так же убедитесь, что есть связь и Интернет, что позволит вам скачать билет и заблаговременно открыть его.

1.