

## Часто задаваемые вопросы

На e-mail не пришел электронный билет. Почему? Что делать?

Причина	Как решить
Письмо попало в папку «Спам»	Просмотреть папку «Спам»
Ваш почтовый сервис блокирует нашу рассылку	Зайти в раздел «Мои билеты», ввести e-mail, указанный при оплате, и код, высланный на этот же e-mail. Скачайте билеты заново
Неверно указан e-mail при покупке билета	Написать в службу поддержки <a href="mailto:contact@gofun.by">contact@gofun.by</a>

**Не могу оплатить. После ввода номера карты возникают проблемы (ошибки)**  
Платформа (сайт [www.gofun.by](http://www.gofun.by)) самостоятельно не принимает средства клиентов. Прием средств (ввод номера карты) осуществляется через ЗАО «Альфа-Банк». В случае возникновения ошибки на данной стадии, следует обратиться в поддержку платежной системы, на странице которой вы осуществляете ввод данных карты.

**Электронные билеты, полученные на e-mail, не открываются на iPhone/iPad**

Нажмите на ссылку и удерживайте до появления контекстного меню. После этого выберите пункт меню «Скачать файл».

**В каких случаях можно сдать (вернуть) билет?**

Согласно п.5 ст. 217 Кодекса Республики Беларусь о культуре входные билеты могут быть возвращены:

- По инициативе зрителя или организации за 1 календарный день до дня проведения мероприятия. При этом гражданину или организации, возвратившим входной билет, возмещается не менее 75 % стоимости входного билета.

К примеру, если днем проведения культурно-зрелищного мероприятия является 10-е число месяца, то последним днем возврата будет 08-ое число этого месяца до 18:00 (времени работы организации, осуществляющей такой возврат). 09-ого числа билеты к возврату не принимаются.

- В случае отмены, изменения заранее объявленных времени (сроков) или места проведения мероприятия, замены его другим возврат билетов осуществляется в день отмененного (запланированного) мероприятия, а также в иные сроки, установленные Организатором мероприятия. При этом гражданину или организации, возвратившим входной билет, возмещается полная стоимость входного билета за исключением сервисного сбора, так как услуга по продаже билетов оказана.

### Как вернуть билет?

Возврат билетов осуществляет Организатор мероприятия. Для оформления возврата билета перейдите в раздел «Как купить, получить и вернуть билет»

### Как узнать о переносе/отмене концерта?

После приобретения билета внимательно следите за информацией о мероприятии в социальных сетях Организатора мероприятия. В случае, если время начала события или место его проведения изменятся, вы узнаете об этом оперативно.