

Ситуации, когда магазин не получил нужную сумму можно разделить на 2 типа:

1. Вы неправильно указали номер заказа, соответственно система не знает какому респонденту адресуется перевод и магазин не получил деньги.
2. Вы заплатили определенную сумму, но, с учетом комиссии, сумма оказалась меньше стоимости товара и магазин недополучил деньги.

Общие правила

Что делать если Вы отправили деньги, а они не дошли?

Ну прежде всего, успокоиться, деньги бесследно не исчезают.

Во-первых, на многих сайтах оплату до сих пор разносят вручную и еще могли не разнести.

Если служба поддержки сайта подтвердила что денег от Вас не поступало следует обратиться к нам в форму обратной связи: <http://www.onpay.ru/feedback/>

Для того чтобы быстро найти Ваш платеж, при обращении обязательно укажите:

1. Точную дату и время (московское) когда была сделана оплата.
2. Способ, которым Вы платили (WMR, Терминал QIWI, Картой VISA через Liqpay и т.д.)
3. Точную сумму, которую Вы заплатили.
4. Номер вашего счета/заказа который Вы оплачивали (в платежной форме это поле «платеж за»).
5. Номер платежа, он генерируется при автоматических оплатах, выглядит как order 3 . Номер обычно указывается в описании платежа в Вашем кошельке.
6. Адрес сайта, на котором Вы оплачивали услуги, и если известно, его аккаунт в onpay.ru (Аккаунт можно легко определить по ссылке на платежную форму на этом сайте, например: <https://secure.onpay.ru/pay/demo> - соответственно аккаунт «demo».
7. Номер кошелька, с которого был произведен платеж, если Вы платили электронными деньгами.
8. Если Вы оплачивали через терминалы - необходимо приложить скан или фото чека, который Вам выдал терминал. В крайнем случае можете просто внимательно переписать все данные с этого чека.

Терминалы QIWI (ОСМП)

При оплате через терминалы ОСМП часто возникает следующая проблема:

Большая доля терминалов QIWI (ОСМП) не принадлежит самой компании, а является собственностью множества мелких предпринимателей, которые имеют право добавлять свою дополнительную комиссию. Это видно в лозунгах вида «0% при оплате от 1000р», «При оплате свыше 200 р - без комиссии» и т.п. Эта дополнительная комиссия указывается мелким шрифтом перед введением купюры, а также на самом чеке. В результате этого, у Вас может получиться платеж на сумму меньше чем фиксированная стоимость товара, которая также указывается в инструкции к платежу. Если такое произошло, и Вы не заметили на чеке сумму меньшую чем стоимость товара или услуги, продавец может отказаться от выдачи Вам товара по причине недоплаты. Эти деньги невозможно вернуть, как, например, электронные деньги (терминал их Вам не выласт), поэтому очень важно сохранять чек до получения Вами товара или услуги.

Вторая проблема возникает если Вы ошиблись при вводе номера счета/заказа. В этом случае магазин дает отказ в приеме платежа, так как у него нет такого заказа или вообще нет такого

магазина - но платеж в терминале все равно проходит. Если номер платежа, по которому Вы платили, не существует, указан неверно или уже был один раз оплачен (его можно использовать только один раз!) то Ваш платеж не дойдет до получателя и останется в терминале. Вам следует позвонить агенту (его контакты есть на чеке), и устно объяснить, что Вы заплатил не туда, надо зачислить туда то.

Решение проблемы следующее.

Для того, чтобы зачислить платеж по назначению, Вам нужно:

1. Снова зайти на сайт, где вы совершали покупку.
2. Выбрать ту же услугу/товар, на такую же стоимость (не больше!)
3. Нажать Оплатить/Купить/Заказать (разные магазины называют эту кнопку по-разному).
4. В платежной форме Опрау выбрать тот же способ оплаты (терминалы QIWI), нажать «Далее» несколько раз, пока не появится инструкция «Как оплатить через терминал».
5. Из этой инструкции выписать новый номер платежа - он начинается на 3: 3 (всего 9 цифр) и прислать его нам в письме с указанием всех данных с чека или его фото/скан.

В обоих случаях необходимо обратиться к нам, прислав скан/фото чека на адрес SUPPORT@ONPAY.RU.

В случае, когда терминал просто зажевал купюру, не проведя никакой операции, необходимо позвонить владельцу терминала. (На каждом терминале есть телефон поддержки). Владелец ежедневно снимает кассу и сверяет ее с платежами, при выявлении «излишка» сумма должна быть возвращена. Обычно это решается одним звонком и владелец терминала либо вернет деньги либо вернет их вам на кошелек QIWI или телефон или проведет непрошедшую операцию за вас сам.

Совет: При возникновении проблемы 1, Вам нужно связаться с сайтом и договориться о доплате. Чтобы не платить дополнительные комиссии при оплате с терминалов QIWI, используйте знакомые Вам терминалы с низкой комиссией или платите через «QIWI кошелек» (завести кошелек можно бесплатно, просто зарегистрировав свой номер сотового телефона).

Оплата VISA или MasterCard (через Liqpay)

При оплате в первый раз этим способом могут случаться задержки с зачислением, в особенности при платежах на сумму свыше 1000 р, с зарубежной банковской карты или если платеж вызвал подозрение банка. Банк списывает деньги с Вашей карты и проводит дополнительную проверку, которая может растянуться до 3 и более дней. Банк запрашивает по своим каналам подтверждение этого платежа у банка-эмитента карты. Этот процесс не быстрый. Чтобы его ускорить Вы можете:

1. Связаться со своим банком, выдавшим Вам карту и подтвердить, что Вы действительно оплатили через Интернет такой-то заказ.
2. Связаться с банком Liqpay.com через находящийся на их сайте чат и ответить на несколько проверочных вопросов службы безопасности (рекомендуем именно этот способ как наиболее быстрый, занимающий минут 5-10).

При повторных платежах, как правило, таких задержек не бывает и платеж проходит мгновенно.

Платеж с банковского счета

При платеже из любого банка важно строго соблюдать назначение платежа «Покупка чеков в электронном виде WMR для оплаты заказа 3».

Платежи с любым другим назначением будут возвращаться отправителю!

Требуйте чтобы операционист банка указал назначение платежа ПОЛНОСТЬЮ без сокращений, с указанием НОМЕРА заказа 3 (9 цифр). Особенно это актуально для Сбербанка, в котором операционистки часто пишут в назначение платежа что угодно, паспортные данные, адрес и тп. забывая указать основную фразу «Покупка чеков в электронном виде WMR для оплаты заказа 3». При отсутствии этой фразы на чеке требуйте корректировки платежа. Указывать полное назначение платежа - это их обязанность.

Если все же платеж был сделан без указания номера заказа (ордера), то для его правильного зачисления необходимо прислать копию чека в службу поддержки, с Вашего почтового ящика, который Вы указывали при оформлении платежа в платежной форме.

Webmoney

Если Вы переходите на оплату с платежной формы, платеж зачисляется мгновенно. Используйте только этот способ.

При прямом платеже на наш кошелек, пусть даже, как Вам кажется, с «правильным» комментарием, платеж не будет зачислен в магазин автоматически и сумма в течение следующего рабочего дня будет возвращена на кошелек отправителя, за вычетом комиссии за перевод (0.8%).

Дело в том, что у Опрау есть собственный кошелек Webmoney, а у участников Опрау (интернет-магазины, поставщики услуг) - свои кошельки.

Единственный верный способ оплатить покупку у продавца - нажать кнопку «Купить» на его сайте.

Где мои деньги?

Вопрос: Я заплатил определенную сумму через Опрау, а магазин их не получил. Где мои деньги?

Ответ: Чаще всего такая ситуация возникает, когда Вы выбрали один способ оплаты (например, WMR) а оплатили другим. Ваш ошибочный платеж зачислен в Кошелек Опрау, откуда вы можете оплатить снова на этот сайт или потратить на сотовую связь. Вход в Кошелек Опрау здесь <http://w.onpay.ru>, Ваш логин и Пароль выслан на указанный Вами e-mail. Вы должны принять (подтвердить) этот платеж в кошельке не позднее 30 дней.

From:

<http://wiki.onpay.ru/> - **Onpay.ru Wiki**

Permanent link:

<http://wiki.onpay.ru/doku.php?id=error-3>

Last update: **2011/08/09 12:38**

