

# Помощь. Если возникла ошибка.

В любой сложной системе неизбежно возникают ошибки. Какие-то ошибки дает сбой техники, в каких-то виноват так называемый «человеческий фактор». Мы делаем все возможное, чтобы наш сервис был максимально работоспособным, а число ошибок сводилось к минимуму. Но что делать, если ошибка все-таки возникла?

Если у Вас есть несколько минут, ознакомьтесь со списком самых распространенных ошибок. 90% проблем, с которыми Вы можете столкнуться раньше возникали у других пользователей, а значит мы разработали инструкцию как решить эти проблемы.

Выберите тип ошибки (ситуацию, в которой возникла ошибка):

- [Я - покупатель, хочу перечислить деньги продавцу через Опрай.](#)
- [Я - продавец, не могу настроить сайт на работу с Опрай.](#)
- [Я хочу поменять пароль / контактные данные в системе Опрай.](#)

Если Вы не нашли ошибки в данных разделах, читайте дальше:

**Список действий для максимально быстрого решения любой проблемы.**

## Шаг 1

Если вы не нашли ответа на свой вопрос, Вы можете зайти на сайт поисковой системы <http://www.google.ru/> и искать ответ на ваш вопрос, ограничив поиск сайтом onpay.ru

Поисковый запрос должен выглядеть следующим образом:

ВАШ ВОПРОС site:onpay.ru

Например:

**Как оплатить через Сбербанк? site:onpay.ru**

## Шаг 2

Мы создали для Вас службу технической поддержки и постоянно повышаем ее эффективность. Если Вы не знаете, что такое служба поддержки, и какие вопросы следует задавать, пожалуйста ознакомьтесь со страницей "[Служба поддержки](#)".

Если вышеописанные источники Вам не помогли, пожалуйста зайдите на страничку <http://onpay.ru/contacts/> и выберите удобный метод связи.

Если Вы хотите описать возникшую проблему, гораздо эффективней сделать снимок экрана, чем устно описывать проблему и порядок действий. Специально для Вас мы написали [краткую инструкцию как сделать снимок экрана](#).

## !!!ВАЖНО!!! Для плательщиков

Чтобы проблема была решена быстро и эффективно, Вам нужно заранее подготовить файл или

написанный от руки лист с ответами на следующие вопросы:

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. Сумму, которую вы заплатили
4. Номер вашего счета/заказа на сайте который вы оплачивали.
5. Номер для отслеживания платежа, он генерируется при автоматических оплатах, выглядит как order 3 . Номер обычно указывается в комментарии к платежу в вашем кошельке.
6. Сайт, на котором вы оплачивали услуги.
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.

From:

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

Permanent link:

<http://wiki.onpay.ru/doku.php?id=troubleshooting>

Last update: **2015/04/14 10:38**

