

03 июля 2014

Внимание болельщиков, испытывающих проблемы с покупкой абонемента. Мы подготовили на основе ваших отзывов (огромное спасибо Сергею Клименко!) и подсказок наших коллег из билетной и технической службы инструкцию по прохождению процедуры покупки.

1. До 17 июля абонемент может купить только обладатель карты болельщика старого образца или абонемента на сезон-2013/2014. Важно, что купить абонемент обладатель карты или абонемента может только на себя. Это значит, что если у вас есть абонемент и карта – на новый сезон в период приоритетной продажи вы сможете купить только один абонемент. И если по каким-то причинам абонемент вы ранее оформляли на другое лицо – он не обеспечит вам приоритет. Также, если вы когда-либо заказывали карту болельщика, но не оплатили её, приоритета у вас нет. А если потеряли – есть.
2. Итак, если у вас есть карта болельщика или абонемент, вам на e-mail или телефон придет пара логин/пароль. До тех пор, пока вы не получите эту пару, не надо пытаться зайти под вашим логином сайта клуба/старым логином билетной системы/логином интернет-магазина/паролем, высланным в начале июля по ошибке технических специалистов. Надо просто дождаться нового пароля – по-другому получаться не будет. Если вы его не получили, это могло произойти по следующим причинам: вы нарочно указали недействительные данные в анкете абонемента/данные были написаны неразборчиво/при переносе базы в новую билетную систему с вашим контактом что-то случилось. Это не страшно. Напишите письмо с просьбой выслать пароль на адрес tickets@spartak.com – достаточно одного письма, каждые полчаса писать не стоит, вы таким образом лишь затормозите процесс. В письме укажите максимально полные данные по вашему абонементу (ФИО, сектор, ряд, место) или карты (ФИО, номер карты) и ваши реальные контакты, куда вы хотите сейчас получить пароль. Чем четче и полнее вы расскажете, кто вы и куда вам прислать пароль, тем быстрее оператор поддержки обработает ваш запрос. Учтите, писем у оператора очень много, ответа можно ждать больше суток, наберитесь терпения.
3. Наконец, пароль получен! Идем на сайт tickets.spartak.com! Вводим логин и пароль, которые вам прислали – и никакие больше! Проверьте, чтобы вы их скопировали без пробелов, не перепутали большую «i» и маленькую «l», букву O с нулём, чтобы не был нажат капс-лок. Что-то идет не так? Попробуйте другой браузер. Вы должны успешно авторизоваться. Случается, что этого не происходит. Тогда вам придется еще раз пройти небыструю процедуру, написав на tickets@spartak.com, чтобы сгенерировали новый пароль. Другого пути нет.
4. Далее справа от баннера «Продажа абонементов» вы увидите, что вы залогинены. Жмите на «Продажа абонементов». Это приведет вас на страницу с выбором сектора на стадионе. Чтобы понять, сколько стоит сектор, который вам понравился, придется отвлечься на страницу на сайте клуба <http://spartak.com/main/tickets/abonement2014/>
5. Определились с сектором? Жмите на него. И вот тут система едва выдерживает нагрузку и обычно выдает строку со страшными символами. Некоторым удается через несколько нажатий F5 перейти на следующий этап – у кого-то это занимает часы. Запаситесь терпением. Технические специалисты об этой проблеме знают, и надеемся, сумеют решить.
6. Появился сектор? Выбирайте место! К сожалению, посмотреть вид с сектора или места пока нельзя, но на новом стадионе практически с любого места отличный обзор. Выбрали? Вы его видите в блоке справа. И там же приглашение заполнить профиль в личном кабинете. Жмём!
7. Вы попали на страницу lk.spartak.com, и вас просят ввести e-mail и пароль. НЕ НАДО! А надо ввести логин и пароль, те самые, которые вам прислали. Затем внутри, когда войдете, система попросит вас сделать e-mail логином, до этого времени – только там пара, которую вам прислали, даже когда написано e-mail!!!
8. Теперь во вкладке «Болельщик» в личном кабинете вас ждет анкета. Там самая, которую вы заполняли раньше в кассе. Заполняйте, обязательно все полностью, до появления рядом со всеми полями зеленых галочек. Когда вы будете сохранять эти данные, может появиться странная желтая строка «ожидайте загрузку справочника». Обычно с нескольких попыток изменения сохранить всё же можно.
9. В личном кабинете будет написано, что у вас нет никаких карт. Так и должно быть! Система заточена уже под новые карты болельщика и абонементы. Старых там не указано, но внутри система вас помнит и скидку вам даст!
10. Возвращаемся на схему стадиона и видим свой абонемент в корзине. Его стоимость – это финальная стоимость со скидкой. У некоторых получается стоимость без скидки. Как тут помочь, мы пока не разобрались. Иногда может появиться надпись, что данное место купить нельзя. Возможно, кто-то успел его купить, пока вы проходили процедуру. Выберите другое место.
11. Идем далее – к оплате! Оплатить можно только банковской картой, там форма стандартная. Если вы уже оплачивали что-либо картой, то без труда пройдете этот этап. Обратите внимание, что бронь держится недолго, пусть карта будет под рукой, иначе выбор места нужно будет начинать сначала, а это, как мы помним, небыстрый процесс. У многих возникает проблема, что сумма к оплате – ноль. Обычно проблема решается, если вы вернетесь в личный кабинет и заполните все поля. Если не решается таким образом, то нет пока решения, как быть в этом случае.

12. Готово! Подтверждение на e-mail вам пока не придет. Но сделайте скриншот страницы об удачной оплате – и можете ехать в кассу забирать. Кассы находятся на стадионе «Открытие Арена» и только там. Никуда больше ехать не надо. В кассах пока что (до 11 июля) нельзя ничего купить и оплатить – только забрать ранее оплаченный онлайн абонемент. Кассы работают без выходных с 12:00 до 20:00.

13. Самое главное, на схеме после того, как вы оплатили место, оно не закрасится, как занятое. Говорят, что это техническая ошибка, оно просто не закрашивается, но занято, и купить абонемент на него второй раз – нельзя.