

## پشتیبانی

پرتال < مرکز آموزش > پرداخت و مسائل مالی < پول از حسابم کسر شده، اما برنامه را دریافت نکرده‌ام

### پول از حسابم کسر شده، اما برنامه را دریافت نکرده‌ام

مریم فرهادی - 10-03-2020 - در پرداخت و مسائل مالی

لطفاً قبل از هر اقدامی خریدهای ثبت شده خود را در قسمت تراکنش‌ها (تب بازار من) <--> گزینه حساب کاربری <--> گزینه تراکنش‌ها) چک کنید.

- اگر برنامه مورد نظر با موفقیت به ثبت رسیده است برای دریافت آن، لازم است با همان حسابی که از بازار خرید کرده‌اید، از طریق دستگاه اندرویدی وارد حساب کاربری خود در بازار شده و به صفحه برنامه رفته و آن را دریافت نمایید. اگر مشکل حل نشد لطفاً [اینجا](#) را بخوانید.
- اگر برنامه مورد نظر در لیست تراکنش‌ها وجود نداشته، ممکن است پرداخت شما با موفقیت به ثبت رسیده باشد ولی در روند خرید مشکلی ایجاد شده باشد. در چنین مواردی به صورت خودکار مبلغ برنامه به صورت اعتبار بازار به حساب کاربری شما واریز می‌شود و شما می‌توانید با این مبلغ مجدداً اقدام به خرید برنامه نمایید.
- اگر برنامه مورد نظر در این لیست وجود نداشته و مبلغ به صورت اعتبار بازار نیز به حساب شما عودت داده نشده بود، لطفاً نام کامل برنامه و شماره پیگیری خرید (توکن) را از طریق گزینه "ارسال سوال" در پایین همین صفحه، برای ما ارسال فرمایید تا این مورد را پیگیری کنیم.