

## **Правила возврата денежных средств за неиспользованные билеты (электронные билеты)**

Возврат денежных средств за билеты, приобретённые на сайте <https://muzaticket.ru>, осуществляется в порядке и на условиях:

- Публичной Оферты, размещённой на сайте <https://muzaticket.ru/static/public-offer.pdf>
- Закона РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
- Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения утвержденным постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. N 1491.
- Правил возврата Билетов, размещенных на сайте по адресу: <https://muzaticket.ru/static/refund-policy.pdf> (для посетителей, обращающихся за возвратом посредством электронного обращения в форме возвратов <https://muzaticket.ru/return-request>)
- В отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, в порядке и на условиях, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442.

**СООБЩАЕМ ВАМ, ЧТО УКАЗАННЫЕ НИЖЕ ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ И ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕИСПОЛЬЗОВАННЫЕ БИЛЕТЫ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫ ТОЛЬКО В ОТНОШЕНИИ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯМИ ПОСРЕДСТВОМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ ПО АДРЕСУ <https://muzaticket.ru/return-request>**

Покупатель имеет право совершить Отказ от всех Электронных билетов, входящих в Заказ по собственному желанию за 24 часа до начала мероприятия для мероприятия с установленными датой и временем проведения, до 23:59 даты, предшествующей дате окончания срока действия билета для мероприятия с открытой датой и временем проведения, до 18:59 даты, предшествующей дате окончания срока действия билета для мероприятия с установленной датой и открытым временем проведения, на которое оформлены Электронные билеты, если Правилами организации не предусмотрены иные сроки возврата. При осуществлении Возврата Покупателю возвращается Номинальная стоимость билета с учетом условий, предусмотренных пунктом 1 статьи 782 ГК РФ, в случае если Мероприятие не было отменено Учреждением культуры.

Заявления на возврат, поданные посетителями лично, либо направленные Почтой России в адрес ООО «Медиа Сервис», рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491.

Настоящие правила возврата билетов являются неотъемлемой частью публичной Оферты, размещённой на сайте Компании по адресу: <https://muzaticket.ru/static/public-offer.pdf> Все термины и определения, указанные в

настоящих Правилах, имеют значения, аналогичные значениям, установленным в Оферте.

В случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - Заявление о возврате).

***Для возврата Билетов (электронных Билетов) и возмещения денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), Покупателю необходимо заполнить электронную форму заявления по ссылке <https://muzaticket.ru/return-request> и указать необходимые данные.***

#### **Сроки рассмотрения заявлений о возврате денежных средств.**

Днем приема заявления, поданного в нерабочий/выходной день, считается следующий рабочий день. Заявления, поданные после 18:00 часов, считаются принятыми на следующий рабочий день. Если последним днем срока для принятия решения/уведомления посетителя является нерабочий/выходной день, решение может быть принято/посетитель может быть уведомлен на следующий рабочий день.

Заявление о возврате в связи с отказом посетителя от посещения мероприятия рассматривается в срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления.

Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя рассматривается в течение 10 дней со дня поступления медицинских документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника рассматривается в течение 10 дней со дня поступления всех документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

По истечении срока рассмотрения Заявления на возврат Компанией/Организатором принимается одно из следующих решений:

Об отказе в возврате Покупателю денежных средств за приобретенные билеты.

- О возврате Покупателю денежных средств в размере номинальной стоимости билетов.

В случае, если Компанией/Организатором принято решение об отказе в возврате денежных средств, Покупателю не позднее 5 дней с даты принятия такого решения сообщается в ответном электронном письме с указанием причины отказа.

О принятом решении о возврате денежных средств посетителю сообщается не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте и/или посредством телефонной связи.

***К заявлению о возврате дополнительно могут быть запрошены следующие документы:***

- ***В связи с болезнью Покупателя:*** скан/фото листка нетрудоспособности/справки из медицинской организации, подтверждающая факт заболевания посетителя, препятствующее посещению им мероприятия.

- **В связи со смертью члена семьи/близкого родственника Покупателя:** скан/фото свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи/близким родственником посетителя и скан/фото документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи/близким родственником посетителя.

Документы, подтверждающие вышеуказанные обстоятельства могут быть предоставлены в течение 14 (четырнадцати) дней с даты проведения Мероприятия на почту [vozvrat@muzaticket.ru](mailto:vozvrat@muzaticket.ru) **при условии подачи заявления не позднее дня проведения Мероприятия.**

Возврат денежных средств Покупателю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств Покупателям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях)).

Денежные средства возвращаются на счет, с которого был оплачен электронный билет, либо перечисляются по реквизитам, указанным в Заявлении на возврат денежных средств.

Возврат денежных средств за Билеты (БСО), производится только на банковскую карту при наличии полных реквизитов для перечисления денежных средств в Заявлении на возврат.

#### ***В какой сумме возвращаются денежные средства***

Размер суммы к возврату определяется с учётом требований действующего законодательства.

Сервисный сбор возврату не подлежит, в связи с надлежащим исполнением ООО «Медиа Сервис» договора оказания услуг по информационному сопровождению Покупателей в связи с бронированием, оформлением и реализацией Билетов, а также в связи с отменой, заменой/переносом Мероприятий и прочим вопросам, в соответствии с п.1 ст. 408 Гражданского кодекса РФ.

#### ***Какую сумму вернут за Билет, в случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия по его инициативе:***

- В случае обращения не позднее чем за 10 (десять) дней до даты мероприятия – 100% от номинальной стоимости билета.
- В случае обращения менее чем за 10 (десять) но не позднее чем за 5 (пять) дней до даты мероприятия – 50% от номинальной стоимости билета.
- В случае обращения менее чем за 5 (пять) но не позднее чем за 3 (три) дня до даты мероприятия – 30% от номинальной стоимости билета.

- В случае обращения менее чем за 3 дня до даты мероприятия – денежные средства не возвращаются.

В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств посетителям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях)).

Билеты, приобретенные в рамках специальных программ и акций, в случае отказа посетителя от посещения Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврату не подлежат.

В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи с документально подтвержденной болезнью Покупателя, возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов.

***В возврате денежных средств может быть отказано если:***

- заявление на возврат в связи с болезнью подано после даты проведения мероприятия;
- медицинские документы, подтверждающие болезнь посетителя поданы позднее 14 (четырнадцати) дней с даты проведения мероприятия;
- представленные подтверждающие документы содержат недостоверную информацию;
- билеты приобретены после возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи со смертью члена семьи/близкого родственника посетителя, возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов.

***В возврате денежных средств может быть отказано если:***

- Заявление на возврат в связи с болезнью подано после даты проведения мероприятия.
- Документы, подтверждающие что умершее лицо являлось членом семьи/близким родственником посетителя, поданы позднее 14 (четырнадцати) дней с даты проведения мероприятия.
- Представленные документы содержат недостоверную информацию.
- Смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила ранее 14 дней до дня проведения Мероприятия или позднее дня проведения Мероприятия.

- Смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила до даты приобретения посетителем Билета.

***Внимание!***

Заявления на возврат, поданные посетителями лично, либо направленные Почтой России в адрес ООО «Медиа Сервис», рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также на основании специальных норм, в том числе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях).