

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Общие положения, регулирующие возврат билетов, содержатся в федеральном законе "Основы законодательства о культуре", а конкретные правила и условия возврата на зрелищные мероприятия утверждены постановлением Правительством РФ от 17.09.2020 года №1491.

Отказ зрителя от посещения мероприятия из-за его болезни, смерти члена семьи или близкого родственника

В этом случае он вправе вернуть полную стоимость билета даже при обращении в день проведения мероприятия. Не позднее этой даты необходимо подать заявление о возврате в организацию или билетному оператору. К заявлению необходимо приложить билет, кассовый чек или копию электронного чека (если билет электронный), копию паспорта и подтверждающие документы (копию больничного листа, копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство).

Отказ зрителя от посещения мероприятия по своей инициативе

В этом случае заявление и комплект документов (билет, чек, копия паспорта) должны быть предоставлены **не менее чем за 3 дня до проведения мероприятия**, иначе деньги не вернут.

Процент возврата регулируется законом о культуре и зависит от количества дней, оставшихся до мероприятия. Так, зритель может получить обратно **100% цены билета, сданного не позднее чем за 10 дней, 50% – не позднее чем за 5 дней, 30% – не позднее чем за 3 дня**. При этом билеты, приобретённые в рамках акций и специальных программ, возврату не подлежат.

Как вернуть билеты, купленные онлайн на сайте или в мобильном приложении

Для возврата билетов, купленных на сайте или в мобильном приложении, **воспользуйтесь функцией автовозврата**. В меню сайта (в правом верхнем углу) или мобильного приложения открываем "**Мои билеты**" и нажимаем кнопку возврата на нужном билете.

Если не удастся вернуть билеты через функцию автовозврата

Подойдите в билетную кассу кинотеатра "Планета", заполните заявление с указанием даты сеанса, времени, номера ряда и места, а также кода продажи.

Кассир кинотеатра сделает возврат, после чего деньги вернуться на карту.

Возврат билетов, приобретенных в билетной кассе ГКЦ "Планета"

Возврат таких билетов можно произвести только в билетной кассе кинотеатра "Планета". Подойдите на кассу с купленными билетами до начала киносеанса для заполнения заявления о возврате. Для мероприятий обратиться в билетную кассу для возврата билетов по инициативе зрителя можно **не менее чем за 3 дня до проведения мероприятия**. Позднее вернуть билеты можно только в случаях, указанных выше. Если билеты оплачивались банковской картой — деньги вернуться на неё же.

Когда вернутся деньги?

Возврат денежных средств производится на банковскую карту, с которой производилась покупка. Возврата осуществляется в течении 3-5 рабочих дней, в выходные и праздничные дни зависит от регламента работы банка. В некоторых случаях, может потребоваться до одного месяца.

Можно ли вернуть билеты в кино после начала сеанса?

Возврат билетов после начала киносеанса не производится, кроме следующих случаев, предусмотренных Правилами по кинообслуживанию населения, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 №1264:

- отмена сеанса
- замена фильма или некачественная демонстрация по вине киноvideозрелищного предприятия
- не предоставление информации о возрастных ограничениях на просмотр киноvideофильма