

ПРАВИЛА ВОЗРАТОВ БИЛЕТОВ НА МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИБРЕТЕННЫЕ В КАССЕ ДОМА МУЗЫКИ И КИНО «КОМСОМОЛЕЦ»

Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ установлен порядок возврата билетов на мероприятия. Ознакомьтесь с ним, пожалуйста:

В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

- **не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;**
- **менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;**
- **менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.**

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия **менее чем за три дня** до дня проведения мероприятия - организация **вправе не возвращать** посетителю стоимость билета.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Ответственный за возмещение стоимости билетов:

Чеснокова Марина Алексеевна, заведующая билетной кассой.

Телефон: 8 (8202) 55-61-72

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕИСПОЛЬЗОВААННЫЕ БИЛЕТЫ (ЭЛЕКТРОННЫЕ БИЛЕТЫ) НА МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИОБРЕТЕННЫЕ ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ KASSIR.RU

Возврат денежных средств за билеты, приобретенные у Агента на сайте <https://cher.kassir.ru/>, осуществляется в порядке и на условиях:

- Публичной Оферты, размещенной на сайте <https://cher.kassir.ru/pages/publichnaya-oferta> и непосредственно в кассах продаж;
- Закона РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакциях);

- 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://cher.kassir.ru/pages/refund> (для посетителей, обращающихся за возвратом посредством электронного обращения на почту info.arh@kassir.ru);

- 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 (подробнее ознакомиться можно в разделе новости, по ссылке <https://cher.kassir.ru/news>).

Сообщаем вам, что указанные ниже правила возврата билетов и денежных средств за неиспользованные билеты действительны только в отношении заявлений, поданных посетителями посредством электронного обращения на электронный адрес info.arh@kassir.ru.

Настоящие правила возврата билетов являются неотъемлемой частью публичной Оферты, размещенной на сайте Агента по адресу <https://cher.kassir.ru/pages/oferta> и в Точках продаж. Все термины и определения, указанные в настоящих Правилах, имеют значения, аналогичные значениям, установленным в Оферте.

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, Посетитель 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), Посетитель должен направить на адрес электронной почты info.arh@kassir.ru пакет следующих документов:

1. Заявление на возврат денежных средств (скан/фото подписанного заявления);
2. Скан-копия Билета (Электронного билета);
3. Скан-копия кассового чека (копия электронного кассового чека);

К заявлению о возврате дополнительно необходимо приложить следующие документы:

1. В связи с болезнью посетителя: скан/фото листка нетрудоспособности/справки из медицинской организации, подтверждающая факт заболевания посетителя, препятствующее посещению им мероприятия;
2. В связи со смертью члена семьи/близкого родственника посетителя: 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 обстоятельства могут быть предоставлены в течение 14 (четырнадцати) дней с даты проведения Мероприятия при условии подачи заявления не позднее дня проведения Мероприятия.

В случае если оплата проводилась через систему Apple Pay либо Google Pay в Заявлении на возврат денежных средств необходимо дополнительно указать последние 4 цифры устройства. В случае оплаты с помощью Системы быстрых платежей (по QR-коду) необходимо указать номер телефона, с которого производилась оплата и наименование банка. В отсутствие указанных данных возврат денежных средств невозможен по техническим причинам.

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 20 дней.

До истечения срока рассмотрения Заявления на возврат Агентом/Организатором/Принципалом принимается одно из следующих решений:

- об отказе в возврате посетителю денежных средств за приобретенные билеты;
 - о возврате посетителю денежных средств в размере номинальной стоимости билетов.
- В случае, если Агентом/Организатором/Принципалом принято решение об отказе в возврате денежных средств, посетителю 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.

Возврат денежных средств посетителю 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 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)).

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 случае надлежащего исполнения KASSIR.RU 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 (п. 3.1.2. Оферты) в соответствии с п.1 ст. 408 Гражданского кодекса РФ.

Какую сумму вернут за Билет, в случае отказа посетителя 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 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;
- медицинские документы, подтверждающие болезнь посетителя поданы позднее 14 (четырнадцать) 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 (четырнадцать) 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, через Точки продаж, либо направленные Почтой России в адрес KASSIR.RU, 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).

Исполнительному директору
ООО «КАССИР РУ Архангельск»
От _____
Контактный телефон _____
Адрес электронной почты для направления ответа: _____

Почтовый адрес: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат денежных средств

Я, _____
(Ф.И.О.)

Прошу вернуть денежные средства в размере _____ (_____)
цифрами прописью

по заказу № _____

Мероприятие _____

Дата / время проведения _____

- ☐ в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе
☐ в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни (необходимо приложить документы, предусмотренные Правилами возврата)
☐ в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника (необходимо приложить документы, предусмотренные Правилами возврата)
☐ иная причина (необходимо указать) _____

Выплату денежных средств прошу осуществить (отменить необходимое):

- ☐ по реквизитам счёта банковской карты, с которой производилась оплата заказа _____ (указать последние четыре цифры банковской карты).

В случае если оплата проводилась через систему Apple Pay либо Google Pay необходимо дополнительно указать последние 4 цифры номера учётной записи приложения или виртуального счёта соответственно. В случае оплаты с помощью Системы быстрых платежей (по QR-коду) необходимо указать номер телефона, с которого производилась оплата и наименование банка.

- ☐ по следующим реквизитам:

Номер банковской карты _____

Номер расчётного счёта _____

Наименование Банка получателя _____

БИК Банка получателя _____

ИНН Банка получателя _____

к/с Банка получателя _____

Получатель (ФИО полностью) _____

Подпись _____ / _____ / _____
расшифровка подписи дата подачи

- Документ, удостоверяющий личность:

Паспорт: серия _____ № _____

Кем и когда выдан: _____

Даю свое согласие на обработку и хранение своих персональных данных, согласно Федеральному закону "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ

Подпись _____ / _____ / _____
расшифровка подписи дата