

Уважаемые зрители! **ВНИМАНИЕ!** Особенности отмены, переноса и замены зрелищных мероприятий, не состоявшихся в связи с введением органами государственной власти ограничительных мер по противодействию распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, регулируются Положением об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утвержденным постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 №442 (с изменениями и дополнениями, внесенными постановлением Правительства РФ от 06.06.2020 №830).

С 01 сентября 2019г. вступают в силу следующие правила по возврату билетов на культурные зрелищные мероприятия:

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по своей инициативе посетитель имеет право при возврате билета, абонемента или экскурсионной путевки:

- Не позднее чем за день до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента или экскурсионной путевки;
- В случае осуществления возврата на мероприятие в день представления организатор вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

Возврат билетов производится в центральном офисе Государственного театра комедии и искусств по адресу 123242, Москва, Дружинниковская, 15, офис 213, ежедневно с 10:00 до 18:00 (обед с 13:00 до 14:00) при наличии билета, заявления на возврат и паспорта. Без сдачи такого билета возврат денежных средств не производится.

Возврат билетов, приобретенных через официальный сайт может быть осуществлен в следующих случаях:

- По инициативе зрителя;
- По инициативе организатора:
- При отмене мероприятия;
- При замене мероприятия другим мероприятием;
- При переносе мероприятия на другую дату;
- При невозможности проведения мероприятия.

Если электронный билет был обменен на билет на бланке строгой отчетности, то для возврата денежных средств необходимо обратиться в центральный офис государственного театра комедии и искусств с таким билетом и паспортом.

Предусмотрена следующая процедура оформления возврата по инициативе зрителя:

- В случае возврата билета, приобретенного зрителем на официальном сайте по своей инициативе, ему необходимо заполнить форму об отказе от услуги и возврате денежных средств, которая выдается посетителю оператором чата поддержки или оператором поддержки Call-центра;
- Заявления принимаются только от лица, зарегистрированного на сайте и/или оформившего заказ или от лица, указанного как владелец заказа, по которому оформляется возврат денежных средств;
- При осуществлении возврата, зрителю **необходимо иметь на счету сумму эквивалентную сумме возврата**, чтобы система смогла обработать заявку и вернуть средства;
- **Возврат денежных средств осуществляется только на основании полученной формы в срок**, озвученный оператором поддержки чата или Call-центра и **только на банковскую карту**, с которой была произведена оплата заказа. Сроки зачисления возвращенных денежных средств на карту зависят от условий проведения платежных операций банка-эмитента, как правило, этот срок ограничивается днем заполнения формы;
- В случае возврата денежных средств за заказ, оформленный и оплаченный на официальном сайте по инициативе зрителя, возвращается стоимость билета за **вычетом суммы сервисного сбора**, если таковой взимался при приобретении билетов;
- **В случае не зачисления возвращенных денежных средств на банковскую карту**, с которой была проведена оплата заказа, в указанный ранее срок, после обращения зрителя к оператору поддержки чата или Call-центра, указанному на сайте, оператором запрашивается форма для осуществления возврата в платежной системе и после получения отправляется зрителю.

Предусмотрена следующая процедура оформления возврата денежных средств при отказе от услуги по инициативе организатора:

- **Информацию об отмене, замене, переносе мероприятия** Государственный театр комедии и искусств официально получает от организатора мероприятия;
- **Информирование зрителя** об отмене, замене или переносе мероприятия, а также необходимых в связи с этим действий по

возврату или обмену билетов, осуществляется путем размещения соответствующего объявления **в разделе «Новости» на главной странице официального сайта;**

- **Возврат денежных средств** осуществляется только **на банковскую карту**, с которой была произведена оплата заказа. Сроки зачисления возвращенных денежных средств на карту зависят от условий проведения платежных операция банка-эмитента, как правило, этот срок ограничивается днем заполнения формы;
- При осуществлении возврата, зрителю **необходимо иметь на счету сумму эквивалентную сумме возврата**, чтобы система смогла обработать заявку и вернуть средства;
- **В отдельных случаях**, касающихся отмены, замены, переноса мероприятия, **возврат денежных средств осуществляется согласно срокам и условиям, установленным организатором мероприятия и размещенными в разделе «Новости» на главной странице официального сайта в соответствующем городе;**
- В случае возврата денежных средств за заказ, оформленный и оплаченный на официальном сайте при отказе от услуги по инициативе организатора, **возвращается стоимость билета за вычетом суммы сервисного сбора**, если таковой взимался при оформлении покупки билетов;
- **В случае не зачисления возвращенных денежных средств на банковскую карту**, с которой была проведена оплата заказа, в указанный ранее срок, после обращения зрителя к оператору поддержки чата или Call-центра, указанному на сайте, оператором запрашивается форма для осуществления возврата в платежной системе и после получения отправляется зрителю.

Предусмотрен следующий порядок возврата денежных средств при невозможности проведения мероприятия, т.е. в случаях, когда мероприятие не состоится ни по одному из указанных выше оснований, а по причине, за которые стороны (организатор или зрители) не отвечают:

- **Информацию о невозможности проведения мероприятия театр официально получает от организатора мероприятия;**
- **Информирование зрителя о невозможности проведения мероприятия**, а также необходимых в связи с этим действий по возврату, осуществляется путем размещения соответствующего объявления в анонсах таких мероприятий и **в разделе «Новости» на главной странице сайта в соответствующем городе;**
- Организатор мероприятия вправе на основании пункта 3 статьи 781 Гражданского кодекса РФ при возврате денежных средств посетителям удержать из номинальной стоимости билета расходы, фактически понесенные им в связи с организацией мероприятия;

- При осуществлении возврата, зрителю **необходимо иметь на счету сумму эквивалентную сумме возврата**, чтобы система смогла обработать заявку и вернуть средства;
- **Возврат денежных средств** осуществляется только **на банковскую карту**, с которой была произведена оплата заказа. Сроки зачисления возвращенных денежных средств на карту зависят от условий проведения платежных операция банка-эмитента, как правило, этот срок ограничивается днем заполнения формы;
- **В случае не зачисления возвращенных денежных средств на банковскую карту**, с которой была проведена оплата заказа, в указанный ранее срок, после обращения зрителя к оператору поддержки чата или Call-центра, указанному на сайте, оператором запрашивается форма для осуществления возврата в платежной системе и после получения отправляется зрителю.

Директор государственного театра комедии и искусств:

Ялогинский

