

УТВЕРЖДАЮ
 «01» сентября 2023 г.
 Генеральный директор
 ООО «Арт Холл»
Арт Холл
 М.П. _____ Измestьев Т.Ю.

Общие правила возврата и обмена билетов

Заказчик вправе вернуть билет в любое время в кассе «Арт Холл». При этом «Арт Холл» вправе удерживать в качестве расходов, не подлежащих доказыванию, следующие суммы:

Время возврата билета	Сумма удержания*
Более чем за 10 календарных дней до дня проведения мероприятия	0%
Период от 10 до 5 календарных дней до дня проведения мероприятия	50%
Период от 5 до 3 календарных дней до дня проведения мероприятия	70%
Менее чем за 3 календарных дня до дня проведения мероприятия	100%

*процент от номинальной стоимости билета (без учета сервисного сбора)

1. Стоимость сервисного сбора и услуги доставки не возвращается.
2. При возврате средств за приобретенный электронный билет дополнительно производится удержание 10% (Десять процентов) от продажной стоимости билета. Сбор удерживается в случае, если возврат осуществляется по инициативе покупателя.

В случае возврата билета менее чем за 3 календарных дня до проведения мероприятия, а также в случаях опоздания на мероприятие, его непосещения по какой-либо причине, повреждения, порчи и утраты билетов стоимость билета не возмещается.

2. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденной зоной контроля, приобретенные в кассе учреждения, а также у лиц, осуществляющих реализацию билетов на основании договора (распространителей).

3. В случаях замены, переноса или отмены мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается в полном объеме в кассе учреждения при наличии оригинала билета с неповрежденной зоной контроля.

Билеты принимаются к возврату в следующие сроки:

Причина возврата	Сроки возврата
Замена мероприятия	С даты официального оповещения о замене мероприятия до начала заменяющего мероприятия.
Перенос мероприятия	В течение 15 календарных дней с даты официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за 2 календарных дня до начала перенесенного мероприятия.
Отмена мероприятия	С даты официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

В случае замены мероприятия приобретенные билеты могут быть заменены по заявлению заказчика на билеты на замененное мероприятие при условии компенсации заказчиком разницы в стоимости билетов на замененное мероприятие.

4. Билеты принимаются к возврату и обмену на основании заявления заказчика и при наличии паспорта. Замена исполнителей мероприятия не является основанием для сдачи билета.

5. Неиспользованный билет не дает права посещения других мероприятий.

6. Допускается обмен билета на билет на посещение иного мероприятия с разрешения администрации не позднее, чем за 14 дней до даты проведения мероприятия, билет на посещение, которого заказчик сдает учреждению, в случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета.

УТВЕРЖДАЮ

«01» сентября 2023 г.
Генеральный директор
ООО «Арт Холл»



Измestьев Т.Ю.

М.П.

**Правила возврата билетов
в случае отказа посетителя от посещения зрелищного
мероприятия в связи с документально подтвержденными
обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя**

К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

1. Оригинал неиспользованного электронного билета
2. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

Порядок и условия возврата посетителем билетов:

- В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение;
- О принятом решении об отказе в возврате денежных средств уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения;
- О принятии положительного решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия указанного решения;
- Уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю в размере полной стоимости билета не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств

Правила возврата билетов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

К заявлению о возврате в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации:

- Оригинал неиспользованного электронного билета;
- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя

Порядок и условия возврата посетителем билетов:

- Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет;
- В случае невозможности представления посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, документов, указанных в подпунктах «1-3» настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение;
- О принятом решении об отказе в возврате денежных средств уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения;
- О принятии положительного решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия указанного решения;
- Уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю в размере полной стоимости билета не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.