

Порядок покупки и возврата билетов

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ регулирует порядок покупки, использования и возврата билетов на мероприятия, проводимые ООО «Дом музыки» (далее — Дом музыки).

1.2. Приобретая билет, покупатель подтверждает согласие с настоящим Порядком, а также с Правилами посещения Дома музыки.

1.3. Дом музыки является организатором мероприятий. Продажа и возврат билетов могут осуществляться с привлечением билетного оператора на основании агентского договора.

2. Покупка билетов

2.1. Билеты на мероприятия Дома музыки можно приобрести:

- через билетного оператора TicketCloud;
- в кассе Дома музыки.

2.2. Один билет предоставляет право посещения мероприятия одному зрителю.

2.3. Билет может быть оформлен в электронном или бумажном виде и предъявляется при входе на мероприятие.

2.4. Дом музыки не несет ответственности за билеты, приобретенные у неуполномоченных лиц.

2.5. Перед покупкой билета покупателю рекомендуется ознакомиться с:

- описанием мероприятия;
- возрастными ограничениями;
- настоящим Порядком;
- Правилами посещения Дома музыки.

3. Использование билетов

3.1. Билет действителен только на дату, время и мероприятие, указанные в нем.

3.2. В случае утраты билета его восстановление осуществляется:

- в порядке, установленном билетным оператором — при покупке через билетного оператора;
- через кассу Дома музыки — при покупке билета в кассе.

4. Возврат билетов: общие условия

4.1. Возврат билетов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами билетного оператора либо кассы Дома музыки — в зависимости от места приобретения билета.

4.2. Условия, сроки и порядок возврата зависят от:

- даты отказа зрителя от посещения мероприятия;
- основания возврата;
- правил билетного оператора или кассы Дома музыки.

5. Возврат билетов, приобретенных в кассе Дома музыки

5.1. Возврату подлежат только билеты, приобретенные в кассе Дома музыки.

5.2. Возврат осуществляется при предъявлении билета и кассового чека.

5.3. Возврат стоимости билета производится тем же способом, которым была осуществлена оплата, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6. Возврат билетов, приобретенных через билетного оператора

6.1. Возврат билетов, приобретенных через билетного оператора TicketCloud, осуществляется исключительно через сервис TicketCloud, на котором был приобретен билет.

6.2. Дом музыки не осуществляет возврат билетов, приобретенных через билетного оператора, напрямую.

6.3. Условия, сроки и порядок возврата билетов, приобретенных через TicketCloud, определяются правилами билетного оператора и действующим законодательством Российской Федерации.

7. Возврат по инициативе зрителя

7.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по личным причинам возврат билета осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере культуры.

7.2. Размер подлежащей возврату суммы определяется в зависимости от срока обращения зрителя и места приобретения билета.

8. Возврат по уважительным причинам

8.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по причинам, связанным с:

- болезнью зрителя;
- смертью члена семьи или близкого родственника,

возврат билета осуществляется при наличии подтверждающих документов в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

8.2. Обращение за возвратом по указанным основаниям должно быть подано не позднее начала мероприятия.

9. Отмена, перенос или замена мероприятия

9.1. В случае отмены мероприятия зритель вправе обратиться за возвратом полной стоимости билета.

9.2. В случае переноса мероприятия зритель вправе:

- посетить мероприятие в новую дату;
- либо обратиться за возвратом стоимости билета в установленный срок.

9.3. В случае замены программы или исполнителей возврат стоимости билета возможен до начала мероприятия, если зритель не согласен с заменой.

9.4. Сроки и порядок возврата в указанных случаях определяются билетным оператором либо кассой Дома музыки в зависимости от места приобретения билета.

10. Заключительные положения

10.1. Дом музыки вправе вносить изменения в настоящий Порядок.

10.2. Актуальная версия Порядка покупки и возврата билетов размещается на официальном сайте Дома музыки.