**Порядок возврата билетов,**

**приобретенных через сайт билетного оператора TICKETLAND**

**I. Возврат билета по инициативе зрителя**

1. Для самостоятельного оформления возврата билета войдите в «Личный кабинет» билетного оператора **TICKETLAND**.
2. Кнопка перехода в «Личный кабинет» на сайте **TICKETLAND** [https://spb.ticketland.ru/](https://mail.yandex.ru/re.jsx?h=a,f21iDagb_IgR80k-uufQ-w&l=aHR0cHM6Ly9zcGIudGlja2V0bGFuZC5ydS8) выглядит как силуэт человечка в верхней части сайта:



1. Авторизация на сайте [https://spb.ticketland.ru/](https://mail.yandex.ru/re.jsx?h=a,f21iDagb_IgR80k-uufQ-w&l=aHR0cHM6Ly9zcGIudGlja2V0bGFuZC5ydS8) происходит по адресу электронной почты, на который высылался электронный билет, или по номеру телефона, который вы указывали при покупке билетов.
2. После приобретения билетов пароль для доступа в личный кабинет высылается электронным письмом на указанную почту:



**ЕСЛИ ПРИ ПОКУПКЕ БИЛЕТОВ ВЫ УКАЗЫВАЛИ НЕ ТОЛЬКО АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ,**

**НО И НОМЕР ТЕЛЕФОНА**

1. Войдите в личный кабинет.
2. В личном кабинете под заказом нажмите на кнопку **«ПОДРОБНЕЕ»,** появится активная кнопка **«СДЕЛАТЬ ВОЗВРАТ»**.
3. После нажатия кнопки «**ВОЗВРАТ»** появится окно для ввода кода из **СМС**.
4. На указанный номер телефона придет СМС с кодом для подтверждения возврата.
5. Введите код из СМС.
6. Далее следуйте пошаговым указаниям на сайте.

**ЕСЛИ ПРИ ПОКУПКЕ БИЛЕТОВ ВЫ УКАЗЫВАЛИ ТОЛЬКО АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ**

1. Направьте письмо по адресу support@ticketland.ru с просьбой добавить номер телефона в ваш личный кабинет.
2. На указанный номер телефона придет СМС с кодом для подтверждения возврата. **Это обезопасит вас от риска мошеннических действий третьих лиц.**
3. После чего авторизуйтесь на сайте [https://spb.ticketland.ru/](https://mail.yandex.ru/re.jsx?h=a,f21iDagb_IgR80k-uufQ-w&l=aHR0cHM6Ly9zcGIudGlja2V0bGFuZC5ydS8) по указанной ранее почте - войдите в личный кабинет и произведите возврат по нижеописанному алгоритму.
4. Под заказом нажмите на кнопку **«ПОДРОБНЕЕ»,** появится активная кнопка **«СДЕЛАТЬ ВОЗВРАТ»**.
5. После нажатия кнопки «**ВОЗВРАТ»** появится окно для ввода кода из СМС.
6. Введите код из СМС.
7. Далее следуйте пошаговым указаниям на сайте.

**Если у вас возникли трудности в процессе оформления возврата денег за билет,**

**обращайтесь по телефону: 8 (800) 770-00-07 (ежедневно с 9:00 до 21:00)**

Обращаем ваше внимание:

* Возврат средств за билеты по инициативе зрителя можно оформить не позднее, чем за десять дней до даты мероприятия.
* При возврате удерживается 10% от номинальной стоимости заказа - на вашу банковскую карту будет возвращено 90% от номинальной стоимости билета.

**II. Возврат билета по причине отмены, замены или переноса мероприятия**
При отмене, замене или переносе мероприятия производится электронная рассылка: вы получите письмо с информацией о правилах возврата.

1. **Отмена спектакля:** возврат денег за купленный билет производится автоматически после рассылки письма об отмене.
2. **Замена, перенос спектакля:** вы получаете по электронной почте уведомление с информацией о замене или переносе спектакля, в котором сообщается следующее: «Произошли изменения в репертуаре, в случае отсутствия возможности посетить данное мероприятие, вы можете произвести возврат в личном кабинете».

**III. Возврат билета по причине болезни/смерти**

1. В случае отказа зрителя от посещения театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью или смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, стоимость билета возвращается полностью.
2. Пришлите скан или фотографию документального подтверждения факта болезни/смерти (больничный лист / свидетельство о смерти) по адресу: support@ticketland.ru.
3. После подтверждения получения документального подтверждения, вам будет направлено письмо с бланком заявления на возврат денег за билеты.

Обращаем ваше внимание, что в соответствии с действующим законодательством (Федеральный закон от 18.07.2019 N 193-ФЗ)

* при обращении в срок менее 1 суток до начала мероприятия возврат не осуществляется.

Ссылка на текст регламентирующего документа:

**Федеральный закон от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре:** <http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_329296/>