

## Правила возврата билетов

В соответствии со [статьей 52.1](#) Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и в связи с введением режима повышенной готовности на всей территории Российской Федерации либо на ее части Правительство Российской Федерации утвердило [Положение](#) об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такие мероприятия.

С 16 марта 2020 года и до отмены режима повышенной готовности в г. Москве возврат денежных средств за билеты на отмененные и перенесенные зрелищные мероприятия, проводимые организациями исполнительских искусств, осуществляется в соответствии с Положением, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 442 (ред. от 10.08.2020) (далее – «Положение»).

### Если мероприятие отменено:

Возврат стоимости билета при отмене зрелищного мероприятия, в связи с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации осуществляется посетителю по его инициативе не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета.

При этом, если день обращения посетителя пришёлся на время, когда действовали указанные режимы, то 180 дней отсчитывается с первого рабочего дня после отмены соответствующих режимов.

### Если мероприятие перенесено:

При переносе зрелищного мероприятия, ранее приобретённый билет остаётся действительным на новую дату. Возврат денежных средств по таким мероприятиям не производится. Пункты 3.1 и 4 Положения отменяют право клиента на возврат денежных средств за билеты на мероприятия, перенесенные в связи с введением в регионе режима повышенной готовности.

**В остальных случаях** (не связанных с угрозой возникновения и (или) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введения режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части) в отношении культурно-зрелищных мероприятий статьей 52.1. Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612) (ред. 18.07.2019г.) размер суммы к возврату определяется в зависимости от срока обращения покупателя с заявлением о возврате. Если покупатель обращается:

- не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, то возврату подлежит 100% номинальной стоимости (цены) билета;
- менее чем за 10, но не позднее, чем за 5 дней до даты мероприятия, то возврату подлежит 50% номинальной стоимости (цены) билета;
- менее чем за 5, но не позднее, чем за 3 дня до даты мероприятия, то возврату подлежит 30% номинальной стоимости (цены) билета;
- менее 3 дней до даты мероприятия, то цена билета возврату не подлежит.

При этом:

- билеты, приобретенные со скидкой, к возврату не принимаются.

- день проведения мероприятия не считается днем до мероприятия.

**Особые случаи, когда покупателю возвращается 100% номинальной стоимости (цены) билета:**

- болезнь (при документальном подтверждении медицинской организацией);

- смерть члена семьи или близкого родственника (перечень близких родственников определяется в соответствии с Семейным Кодексом РФ; родство нужно подтвердить документально; также необходимо предоставить свидетельство о смерти).

**Для прочих видов мероприятий возвраты осуществляются с учётом требований действующего законодательства Российской Федерации.**

**В случаях отмены/замены/переноса мероприятия возвращается 100% номинальной стоимости (цены) билета.**

**Для оформления возврата билетов, приобретенных в кассе ВТБ Арена или на официальном сайте [vtb-arena.com](http://vtb-arena.com), необходимо предоставить следующие документы:**

- Форма заявления на возврат билетов, оплаченных наличными денежными средствами или банковской картой (форма предоставляется по запросу, направленному на почту [tickets@vtb-arena.com](mailto:tickets@vtb-arena.com), или в кассе ВТБ Арена, расположенной по адресу г. Москва, Ленинградский проспект, д. 36)

- билет/-ы (электронные билеты);

- кассовый чек (электронный кассовый чек с QR кодом);

- 1-я страница паспорта.

\* при возврате билетов в кассе ВТБ Арена, оплаченных наличными, необходимо предъявить оригинал паспорта

Документы примут в виде скан-копий, направленных на электронный адрес [tickets@vtb-arena.com](mailto:tickets@vtb-arena.com) или в виде копий, предъявленных в кассе ВТБ Арена по адресу г. Москва, Ленинградский пр-т, 36 (Справа от входа в ТЦ Арена Плаза со стороны Ленинградского проспекта). Режим работы на прием обращений по возврату: ежедневно с 12:00 до 21:00

Срок для рассмотрения заявлений – 10 календарных дней.

**В случае приобретения билета на сайте [vtb-arena.com](http://vtb-arena.com) при помощи банковской карты, возврат денежных средств осуществляется только на карту, с которой была произведена оплата.**

**В случае приобретения билета в кассе ВТБ Арена (г. Москва, Ленинградский проспект, д.36) при помощи банковской карты, возврат денежных средств осуществляется только на карту, с которой была произведена оплата.**

**Сервисный сбор не возвращается.**

**Бланки билетов с любыми исправлениями и заклеенной информацией не действительны и к возврату не принимаются.**

**С уважением, Администрация ВТБ Арены.**