

Порядок возврата билетов, приобретенных через сайт Омского государственного музыкального театра и 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://omsk.ticketland.ru/> выглядит как силуэт человека в верхней части сайта:

The screenshot shows the top part of the Ticketland website. At the top left is the 'TICKETLAND MTC' logo. To its right is a navigation menu with links: СПЕКТАКЛИ, КОНЦЕРТЫ, МЮЗИКЛЫ, КЛАССИКА, СПОРТ, ФЕСТИВАЛИ, ДЕТЯМ. On the far right, there is a user profile icon, a shopping cart icon with a red '0' badge, and contact information: 8 800 770 00 07, с 9:00 до 21:00 МСК, support@ticketland.ru. Below the navigation bar is a search bar with a dropdown menu showing 'Омская область' and a search button labeled 'поиск'. The main section is titled 'Вход' (Login) and contains the text 'Авторизуйтесь для доступа к вашему личному кабинету'. It asks the user to enter their login (email or phone) and password. There are links for 'Восстановление пароля' (Reset password) and 'Регистрация' (Registration). To the right of the login form is a section for 'Экспресс-авторизация' (Express authorization) with icons for email, Google, Facebook, and VK.

3. Авторизация на сайте <https://omsk.ticketland.ru/> происходит по адресу электронной почты, на который был выслан электронный билет, или по номеру телефона, который вы указывали при покупке билетов.
4. После приобретения билетов пароль для доступа в личный кабинет высылается электронным письмом на указанную почту:

The screenshot shows a confirmation message on the Ticketland website. At the top, it says 'Театр начинается с Ticketland.ru'. Below that, it says 'Имя клиента регистрация прошла успешно!' (Client name registration successful!). It then says 'Присоединяйтесь к более чем 1 500 000 зрителей, которые выбирают сервис Ticketland.ru.' (Join more than 1,500,000 viewers who choose the Ticketland.ru service). Below this, it shows 'Ваш логин:' (Your login:) and 'Ваш пароль:' (Your password:). There is a red button labeled 'Посмотреть афишу' (View program). Below the button, there are four icons with text: 1. A hand icon with the text 'Получайте бонусы и участвуйте в акциях' (Get bonuses and participate in promotions). 2. A '0%' icon with the text 'Покупайте мероприятия без сбора' (Buy events without a fee). 3. A ticket icon with the text 'Верните билет за 1 минуту из личного кабинета' (Return the ticket in 1 minute from your personal account). 4. A group of people icon with the text 'Пригласите друзей в наш сервис' (Invite friends to our service).

**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://omsk.ticketland.ru/> 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) 250-46-65 (ежедневно с 8:00 до 22:00)**

Обращаем ваше внимание:

- Возврат средств за билеты по инициативе зрителя можно оформить не позднее, чем за три дня до начала 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 трёх дней 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/