

## **ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ПРИМЕНЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ (ДАЛЕЕ – «ПРАВИЛА»)**

Настоящие Правила определяют порядок и условия оказания Исполнителем (Общество с ограниченной ответственностью «Театрально-концертное агентство «Дилявер», ОГРН 1097746354903, ИНН 7703701309, юридический адрес: 115280, г. Москва, Ослябинский переулок, дом 3, помещение IV) Покупателю (физическому лицу, использующему услуги Исполнителя в соответствии с положениями настоящих Правил) услуг по формированию, оплате и предоставлению электронного билета на выбранное зрелищное мероприятие посредством сайта ГБУК г. Москвы «ММДМ» (далее именуемое в том числе как зрелищное учреждение) [www.mmdm.ru](http://www.mmdm.ru).

Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее зрелищное мероприятие.

Исполнитель оставляет за собой право изменять Правила без предварительного уведомления Покупателя. Новые Правила вступают в силу с момента их размещения на сайте ГБУК г. Москвы «ММДМ» [www.mmdm.ru](http://www.mmdm.ru).

Электронный билет удостоверяет право Покупателя на посещение определенного зрелищного мероприятия. Материальным носителем электронного билета является бланк электронного билета.

Оформление заказа и приобретение электронного билета на сайте [www.mmdm.ru](http://www.mmdm.ru) можно осуществить следующим способом:

- 1) В соответствующем разделе сайта согласно репертуару выбрать интересующую дату и зрелищное мероприятие.
- 2) Выбрать в зале места, доступные для продажи.
- 3) Перейти в корзину и ввести данные Покупателя (Фамилия; Имя; Отчество; Номер мобильного телефона; Адрес электронной почты; Дата рождения; Сведения о соответствии требованию о возрасте; Сведения о соответствии требованию об отсутствии заболеваний, перечень которых определен Департаментом здравоохранения города Москвы, при которых не допускается покидать место проживания (пребывания) в условиях действия режима повышенной готовности в Москве; Сведения о соответствии требованию к отсутствию подозрений на наличие новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), а также проявления острой респираторной вирусной инфекции и других острых респираторных заболеваний; Сведения о соответствии требованию к отсутствию контактов с гражданами, у которых выявлено наличие новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), а также данные в отношении всех других третьих лиц, для которых приобретаются билеты, при наличии таковых, при этом Покупатель гарантирует наличие у него согласия таких третьих лиц на обработку персональных данных, в том числе согласия на передачу персональных данных третьим лицам.
- 4) Ознакомиться с правилами покупки электронных билетов.

- 5) Нажать кнопку «Купить» для оплаты банковской картой, после чего ввести реквизиты банковской карты. Обмен данными осуществляется через защищенное соединение.
- 6) После оплаты Покупатель получает подтверждение об успешной транзакции в виде квитанции. Бланк электронного билета и он-лайн чек об оплате направляются на электронную почту, указанную Покупателем.

**Оформление заказа с помощью сайта [www.mmdm.ru](http://www.mmdm.ru) необходимо закончить в течение 30 минут, по истечении которых заказ считается недействительным.**

**ВНИМАНИЕ:**

Исполнитель не несет ответственности за указание неправильного адреса электронной почты, реквизитов банковской карты, номера телефона Покупателя и иной информации, указанной Покупателем. Указанные данные должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа.

После оплаты заказа Покупатель обязан проверить получение электронного билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу. В случае неполучения бланка электронного билета по адресу электронной почты или выявления несоответствия между оплаченным заказом и электронным билетом Покупатель заблаговременно обращается в службу поддержки Исполнителя по телефону 8 (495) 215 0000 для выяснения причин и устранения такого несоответствия.

Электронный билет распечатывается Покупателем самостоятельно до начала зрелищного мероприятия на каждое место отдельно. Для прохода на зрелищное мероприятие с помощью электронного билета необходимо предъявить распечатанный бланк электронного билета контролеру зрелищного учреждения с целью сканирования и подтверждения штрих-кода электронного билета. Повторный проход по электронному билету невозможен.

Электронный билет действительны только при предъявлении на бумажном носителе формата А4.

Возврат электронного билета на отмененные, перенесенные или замененные зрелищные мероприятия, а также по желанию Покупателя (возврат осуществляется на основании Заявления о возврате электронных билетов, направленного Исполнителю) осуществляется в соответствии с Приложением №1 «Условия возврата электронного билета» к настоящим Правилам.

Информацию по применению электронного билета и работе Исполнителя можно узнать по телефону:  
8 (495) 215-00-00.

Оформляя заказ на сайте [www.mmdm.ru](http://www.mmdm.ru), Покупатель подтверждает свое согласие с указанными выше условиями и дает согласие на обработку Исполнителем персональных данных, указанных при оформлении заказа.

**"Условия возврата электронного билета"**

Возврат приобретенных электронных билетов может быть осуществлен в случаях:

- отмены зрелищного мероприятия;
- замены зрелищного мероприятия;
- переноса зрелищного мероприятия на другую дату;
- по желанию Покупателя в случаях, предусмотренных законодательством.

Возврат денежных средств за приобретенные электронные билеты может быть произведен только на основании Заявления Покупателя на возврат билетов.

Возврат стоимости электронного билета осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка электронного билета. В случае невозможности возврата на платежную карту, с которой была произведена покупка электронного билета, Покупатель сообщает об этом Исполнителю и предоставляет документы, подтверждающие наличие данных обстоятельств.

Билеты, реализованные в рамках **специальных программ, абонементных кампаний и акций**, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), **к возврату не принимаются.**

**Порядок возврата билетов**

В случае возврата электронного билета **по желанию Покупателя, билеты принимаются к возврату за 3 дня и более до дня проведения зрелищного мероприятия, не считая дату проведения зрелищного мероприятия.**

В случае обращения Покупателя **менее чем за 3 дня** до дня проведения зрелищного мероприятия **стоимость билета не возвращается\*.**

\* за исключением случаев, когда посещение зрелищного мероприятия Покупателем связано с невозможностью посещения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (в этих случаях возврат электронных билетов принимается не позднее начала зрелищного мероприятия).

В случае **отмены зрелищного мероприятия**, за исключением случаев отмены в период действия режима повышенной готовности, возврат стоимости билетов производится в течение **10 календарных дней** с даты, на которую было заявлено отмененное зрелищное мероприятие.

В случае **переноса зрелищного мероприятия** на более позднюю дату возврат стоимости билетов производится в течение **10 календарных дней**, но не позднее даты, на которую перенесено зрелищное мероприятие.

В случае **переноса зрелищного мероприятия** на более раннюю дату возврат стоимости билетов производится не позднее первоначальной даты зрелищного мероприятия включительно.

В случае **замены зрелищного мероприятия или заявленных исполнителей**, (если Покупатель не согласен с заменой), возврат стоимости билетов возможен **до начала** замененного зрелищного мероприятия.

В особых случаях, касающихся отмены, замены, переноса зрелищного мероприятия, возврат билетов осуществляется согласно срокам и условиям, установленным Организатором зрелищного мероприятия и размещенным на сайте [www.mmdm.ru](http://www.mmdm.ru)

Дирекция ГБУК г. Москвы «ММДМ» оставляет за собой право в исключительных случаях заменять программу, исполнителей в зрелищном мероприятии.

Возврат полной стоимости билетов на зрелищные мероприятия, **отмененные** в период действия режима повышенной готовности (начиная с 17 марта 2020 г.) производится не позднее 180 дней со дня обращения Покупателя о возврате стоимости билета, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режима повышенной готовности. В этом случае Покупатель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета не позднее 6 месяцев с даты отмены режима повышенной готовности.

Возврат полной стоимости билетов на зрелищные мероприятия, **перенесенные** в период действия режима повышенной готовности (начиная с 17 марта 2020 г.), производится по общим правилам возврата билетов по **перенесенным** мероприятиям.

Для оформления возврата электронного билета и получения денежных средств Покупателю необходимо заполнить Заявление на возврат электронных билетов. Бланк заявления можно скачать на сайте [www.profticket.ru](http://www.profticket.ru) в разделе «Купить билет», либо с сайта зрелищного учреждения [www.mmdm.ru](http://www.mmdm.ru) в разделе «Билеты».

Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета, на электронный адрес [ticket@profticket.ru](mailto:ticket@profticket.ru) в срок, указанный в настоящем Приложении, либо в срок, установленный Организатором мероприятия.

При невозможности отправки Заявления с адреса электронной почты, бланк указанного Заявления можно получить в кассах зрелищного учреждения, заполнить и передать кассиру.

Заявление о возврате билета может быть направлено Покупателем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. В случае направления Заявления о возврате билета почтовым отправлением к Заявлению о возврате билета прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя.

В случае представления Заявления о возврате билета представителем Покупателя к Заявлению о возврате билета прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность.

При возврате электронного билета к Заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

Заявление о возврате билета и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Исполнителем в день их получения.

В срок, не превышающий 10 дней со дня приема Заявления о возврате билета, Исполнитель осуществляет его рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств либо об отказе в возврате денежных средств.

К заявлению о возврате билета в связи с болезнью Покупателя прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя, а также копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Покупателя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия. В течение 10 дней со дня приема Заявления о возврате билета в связи с болезнью Покупателя Исполнитель осуществляет его рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. В случае невозможности представления Покупателем до начала проведения мероприятия копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), Покупатель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате билета в связи с болезнью Покупателя и иные документы представлены Покупателем до начала проведения мероприятия, при этом срок рассмотрения заявления о возврате билета исчисляется с даты получения документов в полном объеме. Возврат билета не осуществляется в случаях, когда билет приобретен Покупателем после возникновения у Покупателя болезни, препятствующей посещению им мероприятия. Возврат билета не осуществляется в случаях, если представленные документы содержат недостоверную информацию.

К заявлению о возврате билета в связи со смертью родственника Покупателя прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя, копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Покупателя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния, копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Покупателя (супругом (супругой),

отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Покупателя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой). В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате билета в связи со смертью родственника Исполнитель осуществляет его рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. В случае невозможности представления Покупателем до начала проведения мероприятия документов, подтверждающих смерть родственника Покупателя, Покупатель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы представлены Покупателем до начала проведения мероприятия, при этом срок рассмотрения заявления о возврате билета исчисляется с даты получения документов в полном объеме. Возврат билета в связи со смертью родственника осуществляется в случаях, если смерть родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия. Возврат билета не осуществляется в случае если смерть родственника наступила до даты приобретения Покупателем билета. Возврат билета не осуществляется в случаях, если представленные документы содержат недостоверную информацию.

В случае подачи Покупателем Заявления о возврате билета в связи с болезнью Покупателя или в связи со смертью родственника Покупателя в электронной форме, Покупатель представляет оригинал Заявления о возврате билета и указанные документы не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

Заявления и иные документы, полученные позднее установленного срока, рассмотрению не подлежат, возврат денежных средств по ним не осуществляется.

Возврат стоимости электронного билета осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка электронного билета, в течение 10 дней с момента принятия решения о возврате денежных средств. Далее сроки зачисления зависят от банка-эмитента, как правило, этот срок составляет от 3 (трех) рабочих дней до 30 (тридцати) рабочих дней.

В случае невозможности возврата на платежную карту, с которой была произведена покупка электронного билета, Покупатель сообщает об этом Исполнителю и предоставляет документы, подтверждающие наличие данных обстоятельств.

Возврат стоимости электронных билетов в случаях, не связанных с отменой, заменой или переносом мероприятия, осуществляется за вычетом суммы фактически понесенных Исполнителем расходов.

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ЭЛЕКТРОННЫМ БИЛЕТАМ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ БЛАНК ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НЕ БЫЛ ИСПОЛЬЗОВАН ДЛЯ ПРОХОДА НА ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ.

Дополнительную информацию по возврату электронного билета и работе Исполнителя можно узнать по телефону 8 (495) 215 0000.

Оформляя заказ на сайте [www.mmdm.ru](http://www.mmdm.ru), Покупатель подтверждает свое согласие с указанными выше условиями.