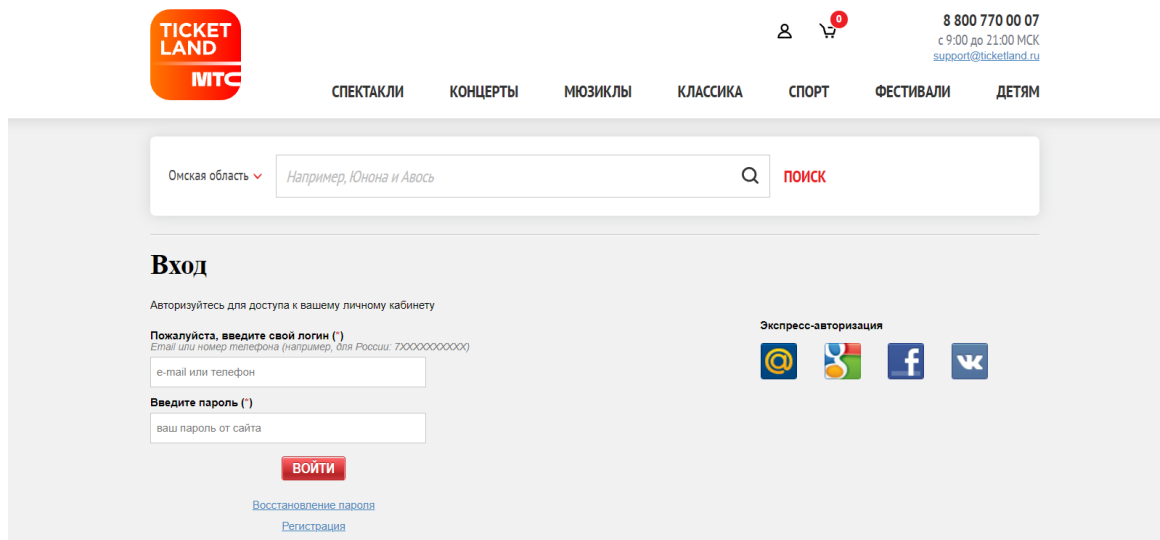


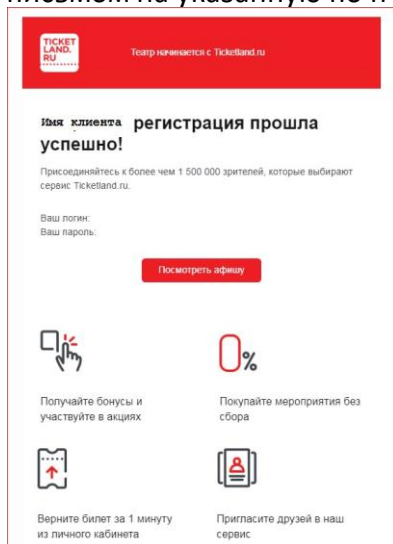
# Порядок возврата билетов, приобретенных через сайт Центра Культуры «Югра-Презент»

## 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://kmao.ticketland.ru/> выглядит как силуэт человечка в верхней части сайта:



3. Авторизация на сайте <https://kmao.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:



## **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](mailto: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://kmao.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, либо после покупки билет не пришёл на почту, обращайтесь по телефону: 8 (800) 770-00-07 (ежедневно с 8:00 до 22:00)**

### **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](mailto: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/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_329296/)