Условия возврата или обмена билетов

Редакция от 13.11.2026

Как вернуть билет?

Продажа билетов на мероприятия осуществляется через площадки продажи (в том числе сервис «Яндекс.Билеты», cms.tickets.yandex.ru); Продавец на Сайте прямую продажу билетов на текущий момент не осуществляет. Возврат билета оформляется в порядке и в сроки, установленные правилами площадки, на которой билет был приобретен.

Возврат денег за билеты на мероприятия, организаторами которых мы не являемся, производится только в случаях, когда соответствующий организатор уполномочил нас осуществлять возврат как агента. В ином случае с заявлением на возврат необходимо обратиться непосредственно к организатору.

В случае покупки через платформу «Яндекс.Билеты» возврат оформляется через сервис билетного оператора (Яндекс Афиша) по ссылке: https://yandex.ru/support/afisha/ru/theatre-return.html[ссылке]

Условия возврата:

Сроки подачи заявления до даты проведения мероприятия:
Основание шкалы: статья 52.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» с учетом Постановления Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 и Постановления Правительства РФ от 03.04.2020 N 442.

• не позднее, чем за 10 дней: возвращается 100% стоимости билета.

• не позднее 5 дней: 50% стоимости билета.

• не позднее 3 дней: 30% стоимости билета.

• менее чем за 3 дня: возврат не осуществляется, за исключением случаев отмены, замены либо переноса Мероприятия Организатором, а также случаев, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491.

Для абонементов днем проведения мероприятия считается день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

Уважительные причины возврата:

• В случае пропуска трехдневного срока для подачи заявления на возврат по причине болезни Посетителя либо смерти лица, являющегося членом семьи Посетителя или его близким родственником, возврат стоимости билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491.

• В случае официального подтверждения отмены, замены или переноса мероприятия организатором, стоимость билета будет возвращена автоматически, если Посетитель отказался его переоформить на предложенных организатором условиях.

Обратите внимание:

Билеты, приобретенные по акциям, специальным предложениям, с использованием льгот или скидками, возврату не подлежат. Исключение составляют случаи, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 (уважительные причины, такие как болезнь посетителя или смерть близкого родственника). В этих случаях Посетитель сохраняет право на возврат в соответствии с законодательством.

При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, особенности отмены, замены либо переноса проводимого мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, определены Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 442.

Процедура возврата:

1. Перейдите по ссылке на страницу возврата билетного оператора (Яндекс Афиша): https://yandex.ru/support/afisha/ru/theatre-return.html и заполните форму возврата в сервисе билетного оператора.

2. Укажите номер вашего заказа и контактные данные, использованные при покупке.

3. Укажите причину возврата в форме сервиса.

4. Приложите копии документов, подтверждающих основания возврата.

Сроки и порядок рассмотрения заявления и уведомления о его результатах с учетом заявленных оснований возврата установлены Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491.

После одобрения заявления деньги будут возвращены на карту, с которой производилась оплата, в течение 10 дней. Обратите внимание, что сервисный сбор за оформление и бронирование билета (10% от суммы заказа) не возвращается, за исключением случаев отмены, замены или переноса мероприятия.

Организатор оставляет за собой право вносить незначительные изменения в состав исполнителей и корректировать отдельные элементы программы по независящим от него причинам, при этом гарантируя сохранение общего формата, концепции и качества мероприятия. Существенными изменениями признаются: замена площадки проведения Мероприятия, замена заявленного исполнителя (солиста, ансамбля, оркестра), изменение продолжительности Мероприятия более чем на 30 минут. В случае существенных изменений Посетитель вправе отказаться от Билета и получить возврат его стоимости в полном объеме в порядке, предусмотренном настоящими Условиями.

Возврат оформляется исключительно в сервисе билетного оператора (Яндекс Афиша) по ссылке: https://yandex.ru/support/afisha/ru/theatre-return.html. Ссылка на эту страницу размещается на Сайте в разделе возврата билетов. Продавец собственную форму возврата на Сайте не размещает, заявления на возврат не принимает и возвраты не проводит: обработка возвратов осуществляется билетным оператором по его правилам. Отдельное заявление Продавцу подаётся только в случаях, когда Организатор уполномочил Продавца осуществлять возврат как агента.