# ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Версия 1.2 · действует с 08.10.2026.

Настоящие Правила применяются вместе с Офертой, условиями конкретного Мероприятия и законодательством Российской Федерации.

## 1. Кто отвечает за возврат

1.1. Viral Tickets принимает и рассматривает обращения по возврату и обеспечивает возврат Покупателю при наличии законного или договорного основания. Организатор является исполнителем Мероприятия и предоставляет сведения, необходимые для рассмотрения.

1.2. Viral Tickets исполняет самостоятельную обязанность по возврату как платформа, принимающая оплату за Билет. Взаимодействие с Организатором и внутреннее распределение расходов не ограничивают права Покупателя. Медицинские документы не принимаются в обычную поддержку.

1.3. Отсутствие ответа или средств Организатора не является самостоятельным основанием отказа в причитающемся возврате или нарушения его законного срока. Возврат исполняет Viral Tickets через Платёжный сервис; банковская операция и возмещение со стороны Организатора учитываются отдельно.

## 2. Куда обращаться

2.1. Заявления о возврате принимаются Viral Tickets через доступный интерфейс Заказа либо по адресу support@viraltickets.ru. Прямое обращение к Организатору является правом, а не обязательным предварительным условием.

2.2. В обращении следует указать номер Заказа, конкретные Билеты, контакт Покупателя и выбранное основание.

2.3. Возврат может оформляться для одного, нескольких или всех неиспользованных Билетов в Заказе, если иное не следует из закона или объективной неделимости услуги.

2.4. Если интерфейс недоступен, направьте в support@viraltickets.ru номер Заказа и требование без медицинских документов. Viral Tickets зарегистрирует обращение и сообщит дальнейший порядок.

## 3. Отмена, перенос и замена

3.1. При отмене Мероприятия Покупателю возвращается сумма в размере, установленном законом и условиями Мероприятия. Если обязателен полный возврат, внутренние комиссии и расходы не удерживаются из суммы Покупателя.

3.2. При переносе Покупатель может использовать Билет в новую дату либо отказаться от посещения и потребовать возврат в случаях и размере, предусмотренных законом и условиями Мероприятия.

3.3. При существенной замене программы, основного исполнителя, места или иных условий право на возврат определяется законом и условиями покупки, не ухудшающими обязательные права Покупателя. Сообщение Организатора подтверждает факты изменения, но не является самостоятельным основанием ограничения права на возврат.

## 4. Добровольный отказ

4.1. При добровольном отказе применяются обязательные нормы закона и условия конкретного Мероприятия, показанные до оплаты.

4.2. Для мероприятий организаций исполнительских искусств и музеев, подпадающих под статью 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, при возврате по инициативе посетителя применяется следующий минимальный размер возврата стоимости Билета:

| Срок обращения | Размер возврата стоимости Билета |
|---|---|
| не позднее чем за 10 дней до дня мероприятия | 100% |
| менее чем за 10, но не позднее чем за 5 дней | не менее 50% |
| менее чем за 5, но не позднее чем за 3 дня | не менее 30% |
| менее чем за 3 дня | возврат может не производиться |

4.3. Для иных категорий Мероприятий условия добровольного отказа устанавливает Организатор с соблюдением обязательных норм о защите прав потребителей.

## 5. Болезнь и смерть близкого родственника

5.1. Специальные правила возврата по болезни посетителя либо смерти члена семьи или близкого родственника применяются только к тем Мероприятиям и в том порядке, для которых они предусмотрены законодательством.

5.2. Заявление необходимо подать в применимый законный срок. Viral Tickets фиксирует дату обращения и сообщает порядок предоставления подтверждений по отдельно проверенному защищённому маршруту. Возможность поздней подачи документов определяется применимыми правилами.

5.3. Не отправляйте медицинские документы, диагнозы, свидетельства, копии паспорта и документы о родстве на support@viraltickets.ru, в обычную форму поддержки или чат Viral Tickets.

5.4. Документы получает и проверяет Организатор по законно организованному защищённому каналу. Viral Tickets получает только законно допустимый минимальный результат без копий и диагноза: номер Заказа, Билеты, результат, сумму, дату и идентификатор. Если результат раскрывает сведения о здоровье, до передачи требуется отдельная правовая проверка. Отрицательный результат Организатора не исключает рассмотрения претензии Платформой и законных способов защиты.

5.5. Если защищённый маршрут не подготовлен, Viral Tickets не принимает чувствительные документы в обычную поддержку, регистрирует заявление без них и организует безопасный порядок с Организатором. Отсутствие маршрута не является самостоятельным основанием отказа; до готовности законного процесса запуск соответствующих продаж не допускается.

## 6. Рассмотрение и исполнение

6.1. Viral Tickets проверяет данные Заказа, срок обращения, использование Билетов и применимые основания возврата, запрашивает сведения у Организатора. Медицинские подтверждения проверяются только по порядку раздела 5.

6.2. Viral Tickets сообщает результат рассмотрения и, при отказе, его понятное основание. Решение не ограничивает предусмотренные законом способы защиты.

6.3. При наличии основания Viral Tickets направляет возврат через Платёжный сервис, контролирует его статус и исключает повторное исполнение. Возвращённые Билеты аннулируются по процедуре, исключающей повторное использование. Для частичного возврата остальные Билеты сохраняют действие.

6.4. Возврат обычно производится на тот же платёжный инструмент. Иной способ используется, если это предусмотрено законом или согласовано с Покупателем и технически допустимо.

6.5. Срок принятия решения и возврата определяется законом. Срок фактического зачисления после исполнения операции зависит от Платёжного сервиса и банка Покупателя.

## 7. Сумма возврата

7.1. Viral Tickets определяет причитающуюся Покупателю сумму в соответствии с законом и условиями покупки с учётом полученных сведений Организатора.

7.2. Комиссия Viral Tickets, комиссия Платёжного сервиса, эквайринг и внутренние расчёты с Организатором не могут уменьшать обязательную сумму, причитающуюся Покупателю.

7.3. Возврат дополнительного сбора определяется его правовой природой, фактом оказания соответствующей услуги и обязательными требованиями закона. Состав и размер каждого сбора показываются до оплаты.

## 8. Когда возврат может быть отклонён

8.1. Viral Tickets может отказать только по применимому законному основанию с его объяснением: отсутствие права на возврат в конкретном случае, пропуск применимого срока либо непредставление законно необходимых подтверждений. Использование Билета может иметь значение для добровольного отказа, но не исключает само по себе требования из-за качества или ненадлежащего оказания услуги. Не допускается отказ только вследствие молчания Организатора, недостатка средств, закрытия банковской сделки или технического сбоя.

8.2. Viral Tickets и Организатор не вправе применять основания отказа, ухудшающие обязательные права потребителя.

## 9. Контакты

Заявления о возврате и вопросы по Заказу: support@viraltickets.ru.
Вопросы проведения Мероприятия: также контакт Организатора на странице Мероприятия.