

Политика возвратов

Индивидуальный предприниматель Георгиев Максим Георгиевич, ОГРНИП 326774600564069 ·
bilet-bilet.ru

Редакция 2026-09-29-2. Действует с 29 сентября 2026 года.

Коротко: заявку на возврат подаёте кнопкой на странице билета, организатор решает в течение трёх рабочих дней, деньги возвращаются тем же способом, которым вы платили. Если мероприятие отменили — возвращаем всё, и заявка не нужна.

1. Кто возвращает деньги

Услугу оказывает организатор мероприятия, и вернуть деньги обязан он (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей», ст. 782 ГК РФ). Платформа — его агент: принимает вашу заявку, считает сумму по правилам мероприятия и перечисляет деньги со специального счёта по поручению организатора.

Для вас это значит одно: заявку вы подаёте нам и деньги получаете от нас, искать организатора не нужно. Решение о возврате, когда вы передумали сами, принимает организатор — в пределах правил ниже.

2. Мероприятие отменили

Возвращаем всё, что вы заплатили: цену билета и комиссию сервиса, если вы её платили, ничего не удерживая. Заявка не нужна: возврат начинается сам, как только организатор отменил мероприятие. Обычно деньги приходят в течение 10 дней. Когда они отправлены, придёт письмо.

3. Мероприятие перенесли или заменили

Билет продолжает действовать на новую дату. Если новая дата или замена вам не подходят — вы вправе вернуть билет полностью, независимо от правил раздела 4. Подайте заявку на странице билета; если организатор предложит меньше полной цены — напишите нам на support@bilet-bilet.ru, и мы доведём возврат до полной суммы.

4. Вы передумали

Вы вправе отказаться от билета до мероприятия. Сколько вернут, зависит от правил возврата, которые организатор выбрал для мероприятия. До оплаты они показаны вверху этой страницы, если открыть её по ссылке «Политика возвратов» со страницы мероприятия или из покупки; после оплаты — сохраняются в вашем заказе и видны на странице билета. После создания мероприятия организатор их не меняет. Какие бы правила он ни выбрал, вам вернут не меньше, чем по закону о культуре.

По закону о культуре

за 10 дней и раньше — вся цена билета, за 5–9 дней — половина, за 3–4 дня — 30%, меньше чем за 3 дня — по решению организатора

Свои правила

организатор пишет правила сами, и они показаны текстом на странице мероприятия. Строже закона о культуре они быть не могут: если по ним выходит меньше, вам вернут столько, сколько положено по закону

Полный возврат до начала

до начала мероприятия — вся цена билета, после начала — по решению организатора

Проценты считаются от цены билета. Комиссия сервиса, если вы её платили, при отказе не возвращается: заказ оформлен и билеты выпущены, эта услуга оказана.

Срок считается от момента, когда вы подали заявку, до начала мероприятия, а не от ответа организатора. Организатор вправе вернуть больше положенного, но не меньше. Если по правилам вернуть не положено ничего, решение за организатором; отказав, он обязан назвать причину.

5. Как подать заявку

- Откройте билет по ссылке из письма и нажмите «Вернуть билет». Перед подачей страница покажет, сколько вам положено.
 - Каждый билет возвращается отдельно: если вы купили несколько, вернуть можно любой из них, не трогая остальные.
 - Пока организатор не решил, билет действует, а заявку можно отозвать на той же странице.
 - После возврата билет перестаёт действовать и на входе не пройдёт.
-

6. Сроки и деньги

Организатор решает в течение трёх рабочих дней. Не решил — возврат проходит по правилам мероприятия автоматически: молчание организатора не лишает вас денег. При своих правилах организатора автоматически возвращается сумма по закону о культуре; если по его правилам вам положено больше — напишите нам на support@bilet-bilet.ru, и мы добьёмся остального от организатора.

Деньги мы отправляем сразу после решения — тем же способом, которым вы платили, на тот же счёт. Реквизиты от вас не нужны. Сколько перевод идёт до вас, зависит от вашего банка. Чек возврата придёт на почту, указанную в заказе.

7. Если вы не согласны

Напишите нам на support@bilet-bilet.ru или ответьте на любое наше письмо о заказе. Отвечаем в течение трёх рабочих дней. Если организатор отказал, а вы с этим не согласны, мы передадим ему обращение и по вашему требованию предоставим сведения о нём и документы по заказу.

Эти правила не ограничивают ваших прав по закону. Условия, которые их ограничивают, недействительны (ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»). Политика опубликована на bilet-bilet.ru/legal/refund-policy.

sha256 тела документа: f0538ad9baeab44627a46123efdcf5f793fe72bfa8db5c845feebb07ff5c2e30