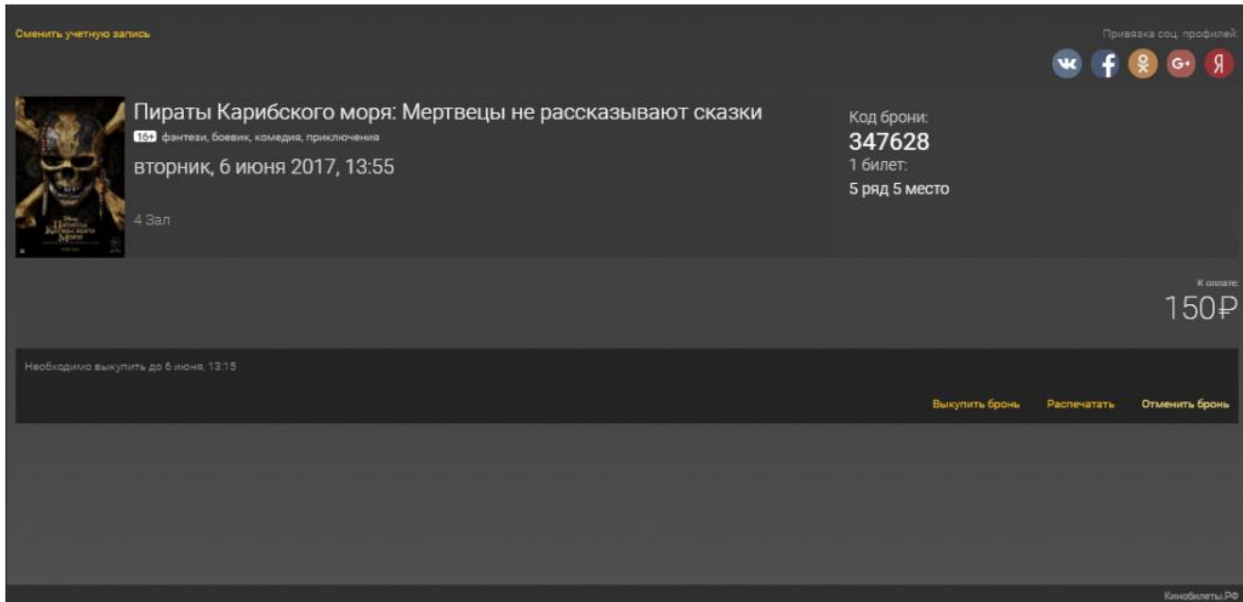


# Инструкция по возврату билетов

1. При возврате билета, приобретенного на сайте [golbi.ru](http://golbi.ru), Вы можете воспользоваться функцией автовозврата билета, доступной на сайте. Для этого Вам необходимо нажать на любой сеанс и авторизоваться в виджете, зайти в раздел «Мои билеты» (правый верхний угол), выбрать билеты, по которым необходимо сделать возврат и нажать кнопку возврата. Внимание! Автовозврат доступен не позднее чем за 40 минут до начала сеанса.



2. Если Вы не можете осуществить автовозврат или покупали билеты не через сайт, а через мобильное приложение, Вам необходимо связаться с технической поддержкой Кинобилеты.РФ. Вы можете написать на почту [support@tickets.ai](mailto:support@tickets.ai) или позвонить на бесплатный номер горячей линии 8-800-333-64-00 и оставить голосовое сообщение с просьбой о возврате. Вам необходимо предоставить информацию о купленном билете: код билета и номер телефона, email, если вы указывали их при покупке. Оператор произведет возврат и отправит Вам письмо или sms подтверждение. Оператору могут потребоваться дополнительные данные, такие как: дата, название и время сеанса, номер места и ряда, четыре первые и последние цифры карты, с которой были списаны денежные средства за билет. В этом случае оператор свяжется с Вами через выбранный вами канал связи: email, sms или позвонит Вам для уточнения информации. В случае если Клиент отказывается от Билета на Сеанс **менее чем за 40 (сорок) минут** до начала Сеанса, вопрос возврата денежных средств решается Клиентом в кассе кинотеатра. При этом Клиенту необходимо оформить письменное заявление на возврат денежных средств, которое рассматривается администрацией кинотеатра.
3. Возврат билетов после начала сеанса не производится, кроме случаев отмены сеансов по техническим причинам.
4. Возврат денежных средств производится на банковскую карту, с которой при покупке билетов были списаны денежные средства. Срок зачисления составляет до 30 рабочих дней банка. Зачисление в праздничные и выходные дни зависит от регламента работы банка.
5. Если Вам не пришел код, подтверждающий покупку, Вы можете обратиться на почту [support@tickets.ai](mailto:support@tickets.ai) или позвонить на бесплатный номер горячей линии 8-800-333-64-00 для получения кода. В этом случае вам необходимо представить максимально подробную, имеющуюся

информацию о купленном билете: номер телефона, e-mail, если вы указывали их при покупке, дату, название и время сеанса, номер места и ряда, четыре первые и последние цифры карты, с которой были списаны денежные средства за билет.

6. Если в результате покупки, Вам приходит сообщение о технической ошибке, ваш платеж будет возвращен в соответствии с регламентом работы банка. В этом случае оплата билетов не производится и Вам необходимо повторно приобрести билеты на сайте кинотеатра или в кассе.
7. Если Вы приобрели билеты заранее в кассе кинотеатра – возврат производится только в кассе кинотеатра. Вам необходимо до начала сеанса подойти в кассу кинотеатра с купленными билетами и заполнить заявление установленного образца. Если билеты в кассе кинотеатра приобретались по банковской карте - возврат денежных средств производится на банковскую карту, с которой при покупке билетов были списаны денежные средства. Срок зачисления в некоторых случаях, может продлиться до 30 дней. Зачисление в праздничные и выходные дни зависит от регламента работы банка.