

# Правила покупки и возврата электронных билетов

Фактом успешно завершённой покупки билетов является появление их во вкладке "**Мои билеты**" в виджете системы vkino.ua. Квитанция или смс банка, свидетельствующая об оплате, не является билетом. Если в результате покупки билеты не отобразились во вкладке "**Мои билеты**" - следует обратиться в службу поддержки по адресу [help@vkino.ua](mailto:help@vkino.ua)

Билеты распечатываются покупателем самостоятельно в любое удобное ему время из вкладки Мои билеты. Распечатанные или предъявленные с экрана билеты в избранных кинотеатрах подлежат непосредственному предъявлению на контроль при входе в зал, без обращения в кассу.

При отсутствии возможности распечатать электронный билет, предусмотрен вариант его обмена на бумажный эквивалент в кассе, для чего следует сообщить кассиру **цифровой код билета**, который находится под штрих-кодом электронного билета или содержится в e-mail и sms-подтверждении.

Каждому проданному online билету присваивается уникальный код. Только такой уникальный код, который соответствует организатору, дате, сеансу, ряду и месту на которые он был продан может быть принят системой контроля и по нему разрешен вход. По одному билету разрешен только однократный вход. Если вход по билету состоялся, то система контроля не пропустит повторно билет с таким же кодом.

Оплата билетов осуществляется банковскими платежными картами Visa или MasterCard. Операции авторизации, проверки платежеспособности, а также списание средств, проводятся процессинговыми центрами на стороне банков-эквайеров или на представляющих их платежных сайтах.

Оплата платежной картой осуществляется в том случае, если карта именная, эмитирована на территории Украины и на ней присутствует CVV2-код с обратной стороны. Кредитные, моментальные, зарплатные и прочие виды специальных карт могут быть закрыты банками-эмитентами для осуществления платежей через интернет.

Безопасность платежей гарантируется тем, что все данные передаются по защищенному протоколу и хранятся в соответствии с требованиями предъявляемыми платежными системами Visa и MasterCard. Система vkino.ua не получает, не хранит и не обрабатывает данные с платежных карт, и поэтому, со своей стороны, гарантирует абсолютную безопасность платежей и хранения данных держателей платежных карт.

В зависимости от договоров с демонстраторами и разработанными ими условиями продажи билетов онлайн, системой vkino.ua может начисляться и дополнительно взиматься сервисный сбор за услугу обработки заказа через интернет и включаться в итоговую сумму к оплате.

Храните в тайне содержание своего билета (его код и графический штрих-код), обеспечьте его защиту от копирования и просто от посторонних глаз. Если содержание билета было скопировано с вашей вине, то это можно расценивать как физическую потерю билета и по нему сможет войти другой. Сервис не несет ответственности в этом случае.

Ваши персональные данные и перечень приобретенных билетов также должны охраняться вами, не разглашайте логины пароли и другие средства аторизации.

Соглашаясь с данными правилами покупки, вы принимаете вышеприведенные условия, соглашаетесь получать от сервиса информационные письма, разрешаете обработку ваших персональных данных и подтверждаете, что ознакомлены с возрастными ограничениями, действующими на сеанс.

## Возврат электронных билетов

**ВНИМАНИЕ! Электронные билеты можно вернуть не позднее, чем за час до начала сеанса!**

Если вы обменяли электронные билеты на обычные (в кассе или с помощью терминала самообслуживания), или же они были просканированы на контроле, вам необходимо вернуть билеты администратору, затем отправить письмо с информацией (см. ниже).

**Для того, чтобы вернуть электронные билеты, необходимо:**

В случае доступности автоматического возврата, вам будет отображена кнопка "Вернуть билеты" на вкладке Мои билеты.

При нажатии этой кнопки будет инициирован возврат билетов и денег в автоматическом режиме, в результате чего вам отобразится сообщение о статусе и успешности возврата.

Если автоматический режим не доступен или вы желаете вернуть часть купленных билетов, то вам следует отправить письмо на адрес [vozvrat@vkin.ua](mailto:vozvrat@vkin.ua)

**В котором указать:**

название кинотеатра и город;

причину возврата;

номер заказа;

ряд и место, если это частичный возврат;

номера приобретенных билетов (номер расположен под штрих-кодом);

последние 4 цифры платежной карты, которой совершалась оплата билетов.

**Вы получите подтверждение о возврате, когда он будет совершен. Деньги будут возвращены на вашу платежную карту в течение от 1 до 10 рабочих дней.**

Услуги обмена электронного билета на другую дату, время или фильм нет. В случае необходимости, отправьте письмо на возврат билетов и купите другие.

## Правила бронирования билетов

Фактом успешного бронирования билетов является получение вами номера бронирования и появление забронированных билетов во вкладке «Мои билеты».

**Запомните или запишите этот номер. Его необходимо назвать кассиру при покупке.** Номер бронирования дополнительно отправляется в письме на вашу электронную почту, если вы ее указали.

Забронированные билеты можно выкупить только в кассе, оплатив при этом стоимость билетов и стоимость услуги бронирования. В зависимости от политики предприятия и разработанных им условий бронирования билетов онлайн, дополнительно может взиматься плата за данную услугу. Стоимость бронирования указывается отдельной суммой в процессе заказа билетов.

**ВНИМАНИЕ!** Билеты следует выкупить до момента времени указанном в информации о бронировании. Если билеты не выкуплены, бронь автоматически снимается системой и билеты поступают в свободную продажу. Во избежание недоразумений рекомендуем выкупить забронированные билеты не менее, чем за 1 час до начала сеанса.