

Политика возврата

Дата последнего обновления: 01.01.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возврата (далее — «Политика») определяет условия и порядок возврата денежных средств за услуги, забронированные на сайте luxcinema.ru.

1.2. Политика разработана в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом РФ.

1.3. Бронируя услуги, Вы подтверждаете, что ознакомились и согласны с условиями возврата.

2. Отмена бронирования клиентом

2.1. Сроки и условия возврата:

Срок до начала сеанса	Размер возврата
Более 48 часов	100% от стоимости бронирования
От 24 до 48 часов	50% от стоимости бронирования
Менее 24 часов	Возврат не производится

2.2. Как отменить бронирование:

1. Напишите на email: booking@luxcinema.ru
2. Укажите номер бронирования и причину отмены
- 2.3. Время отмены определяется по моменту получения нами вашего обращения.

3. Перенос бронирования

3.1. Вы можете бесплатно перенести бронирование на другую дату при условии:

- Обращение не менее чем за 24 часа до сеанса;
- Новая дата — в течение 30 дней от первоначальной;
- Перенос возможен только один раз.

3.2. При переносе на более дорогой пакет — доплата разницы в стоимости.

3.3. При переносе на более дешёвый пакет — разница не возвращается.

4. Отмена бронирования кинотеатром

4.1. Кинотеатр вправе отменить бронирование по следующим причинам:

- Форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, отключение электричества и т.п.);

- Технические неисправности, делающие невозможным оказание услуги;
- Нарушение клиентом правил посещения.

4.2. При отмене по вине кинотеатра:

- Возврат 100% стоимости;
- Или перенос на любую удобную дату без ограничений.

4.3. При отмене из-за нарушений со стороны клиента возврат не производится.

5. Возврат за дополнительные услуги

5.1. Предоплаченные дополнительные услуги (еда, напитки, кальян и т.п.):

- Возвращаются в полном объёме, если отказ заявлен за 24 часа;
- Не возвращаются при отказе менее чем за 24 часа (кроме случаев, когда заказ не был исполнен).

5.2. Если услуга оказана ненадлежащего качества — возврат 100% или замена.

6. Порядок возврата денежных средств

6.1. Способ возврата:

- При оплате картой — возврат на ту же карту;
- При оплате наличными — возврат наличными или на банковский счёт;
- Для юридических лиц — возврат на расчётный счёт.

6.2. Сроки возврата:

- Решение о возврате — в течение 3 рабочих дней;
- Зачисление на карту — до 10 рабочих дней (зависит от банка);
- Возврат наличными — в день обращения или в согласованный срок.

6.3. Необходимые документы:

- Номер бронирования;
- Документ, подтверждающий оплату (чек, выписка);
- Для юр. лиц — заявление на возврат на фирменном бланке.

7. Неявка (No-show)

7.1. При неявке без предупреждения возврат денежных средств не производится.

7.2. Опоздание более чем на 30 минут без предупреждения приравнивается к неявке.

7.3. При опоздании время сеанса не продлевается.

8. Подарочные сертификаты

8.1. Подарочные сертификаты:

- Не подлежат возврату или обмену на денежные средства;
- Действительны в течение срока, указанного на сертификате;
- Могут быть перенесены на другое лицо.

8.2. При утрате сертификата восстановление возможно при предъявлении чека о покупке.

9. Претензии и споры

9.1. Претензии принимаются в письменной форме в течение 14 дней после оказания услуги.

9.2. Срок рассмотрения претензии — до 10 рабочих дней.

9.3. Для подачи претензии направьте письмо на claim@luxcinema.ru с описанием ситуации и подтверждающими документами.

10. Исключения

10.1. Данная политика не распространяется на:

- Специальные акции и предложения с пометкой «невозвратный»;
- Корпоративные мероприятия (условия оговариваются отдельно);
- Услуги, оказанные по индивидуальному заказу.

11. Контактная информация

По вопросам возврата и отмены бронирования:

Email для отмены: booking@luxcinema.ru

Email для претензий: claim@luxcinema.ru

Адрес: г. Москва, ул. Дубининская, д. 57, стр. 2