

## Правила возврата билетов / денежных средств

### 1. Как оформить возврат

Возврат билета оформляется самостоятельно через сервис покупки Qtickets по ссылке: <https://qtickets.ru/refund>

### 2. Сроки рассмотрения и возврата денежных средств

Заявка на возврат рассматривается билетным оператором. Денежные средства возвращаются тем же способом, которым была произведена оплата, в сроки, предусмотренные правилами Qtickets и действующим законодательством РФ (обычно до 10 рабочих дней).

### 3. Возврат неиспользованных билетов по инициативе посетителя (193-ФЗ)

Посетитель вправе вернуть билет до начала мероприятия (сеанса).

Сроки возврата исчисляются до даты и времени начала мероприятия (сеанса), указанных в билете.

#### Размер возврата:

1. не позднее чем за 10 дней — возвращается 100% стоимости билета;
2. менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней — 50%;
3. менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня — 30%;

**менее чем за 3 дня — стоимость билета не возвращается, кроме случаев, предусмотренных законом.**

День проведения мероприятия (сеанса) не учитывается при расчёте сроков возврата.

Например: если заявление на возврат подано 1 января, а мероприятие (сеанс) состоится 9 января, то обращение считается поданным за 8 дней до даты мероприятия.

### 4. Возврат по причине болезни или смерти близкого родственника

Возврат возможен при предоставлении документов, подтверждающих:

- болезнь посетителя
- смерть члена семьи/близкого родственника.

Порядок и перечень документов определяются требованиями законодательства РФ и правилами билетного оператора Qtickets.

### 5. Ошибочные/дублирующиеся оплаты

Если заказ был создан ошибочно, оплачен повторно или продублирован — направьте обращение на e-mail: [mail@auga-show.ru](mailto:mail@auga-show.ru)

В письме укажите номер заказа и приложите подтверждение оплаты.

### 6. Когда возврат может быть отклонён

Возврат может быть отклонён в случаях, если:

1. билет был использован;
2. обращение подано после начала мероприятия (сеанса);
3. невозможно идентифицировать заказ (не указан номер заказа / некорректные данные);
4. отсутствуют подтверждающие документы в случаях, когда они требуются (например, при возврате по болезни).