Правила возврата билетов / денежных средств

1. **Как оформить возврат**

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

Если по техническим причинам оформить возврат по ссылке невозможно, посетитель вправе направить заявку на возврат по электронной почте:
mail@aura-show.ru

В письме необходимо указать:
— номер заказа;
— ФИО покупателя;
— причину возврата;
— приложить подтверждение оплаты (чек/квитанцию).

Заявка считается принятой с момента получения ответного письма от организатора или билетного оператора о её принятии в работу.

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), но может занимать больше времени в зависимости от банка.

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@aura-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).