

## **Правила возврата билетов**

### **Правила возврата денежных средств**

С момента покупки, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней после окончания выставки в вашем городе, вы вправе запросить у МурФест возврат денежных средств. При этом вы должны указать причину возврата средств в запросе, предоставить необходимую информацию, и прикрепить заявление на возврат денежных средств.

По истечении 30 (тридцати) дней после окончания выставки стоимость оплаченных, но не предоставленных услуг производится по собственному усмотрению МурФест.

Запрос на возврат средств осуществляется через электронную почту [mail@mur-fest.com](mailto:mail@mur-fest.com).

Период рассмотрения заявки — 14 (четырнадцать) рабочих дней с даты отправки запроса.

### **Процедура рассмотрения запросов**

Каждый запрос обрабатывается в порядке очереди и рассматривается индивидуально, занимает до 14 (четырнадцать) дней.

Поступление средств на ваш счёт или карту может занять до 10 банковских дней, после принятия положительного решения о возврате денежных средств, в зависимости от метода оплаты, вашего банка и других причин вне нашего контроля.

### **Правила возврата неиспользованных билетов:**

Условием для возврата денежных средств за приобретенный билет на выставку является предоставление документов, подтверждающих обстоятельства, связанные с болезнью посетителя, либо смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником.

Иной вариант возврата денежных средств за билет - это условие сдачи билета заблаговременно до начала мероприятия. Датой проведения мероприятия является последний день работы выставки, который, указан в вашем билете.

1. Обращение за 10 дней и более до дня окончания выставки — 100% номинальной цены билета;
2. Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня окончания выставки — 50%;
3. Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня окончания выставки — 30%;

4. Менее чем за 3 дня до дня окончания выставки — 0% (деньги не возвращаются).

Регламентирующие документы:

Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статья 52.1, Оформление, реализация и возврат билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия (введена Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ) редакция от 01.04.2020.

### **Обработка ошибочно созданных, дублирующихся и повторно оплаченных заказов**

Для возврата ошибочно созданных, повторно оплаченных или дублирующихся заказов, отправьте запрос на электронную почту **mail@mur-fest.com**.

Дублирующийся заказ - заказ, в котором повторяются количество билетов или сумма покупки с другим, зарегистрированным в системе заказом.

Ошибочно созданный заказ - заказ, в котором указано неверное количество билетов.

Повторно оплаченный заказ - заказ с одним номером электронного билета и повторным списанием средств.

Мы оставляем за собой право отказать в возврате средств или части средств ошибочно созданного заказа без объяснения причины.

### **Возврат наличных денежных средств.**

Возврат наличных денежных средств может быть осуществлен только в случае, если клиент совершил оплату наличными.

Для возврата наличных денежных средств необходимо сделать запрос через электронную почту **mail@mur-fest.com**. Прикрепите заявление и скан чека.

Мы оставляем за собой право отказать в возврате средств, если:

1. Билеты были использованы;
2. В запросе не указаны причины возврата средств;
3. При возврате наличных денежных средств отсутствует чек об оплате.
4. Средства должны быть возвращены путем выдачи наличными после окончания выставки.
5. Заказ был создан ошибочно.
6. Прошло более 30 дней (календарных) с момента окончания выставки.