

Общие правила возврата и обмена билетов

1. Заказчик вправе вернуть билет согласно настоящим правилам возврата.

При этом «Кострома-Концерт» вправе удержать в качестве расходов, не подлежащих доказыванию, следующие суммы:

Время возврата билета	Сумма удержания*
Более чем за 10 календарных дней до дня проведения мероприятия	0%
Период от 10 до 5 календарных дней до дня проведения мероприятия	50%
Период от 5 до 3 календарных дней до дня проведения мероприятия	70%
Менее чем за 3 календарных дня до дня проведения мероприятия	100%

* Процент от номинальной стоимости билета (без учета сервисного сбора)

2. **При возврате средств за приобретенный электронный билет** дополнительно производится удержание 10% (Десять процентов) от продажной стоимости билета. Сбор удерживается в случае, если возврат осуществляется по инициативе покупателя.
3. **В случае возврата билета менее чем за 3 календарных дня до проведения мероприятия, а также в случаях:**
 - опоздания на мероприятие,
 - его непосещения по какой-либо причине,
 - повреждения, порчи и утраты билетов, стоимость билета не возмещается.
4. **Возврату подлежат электронные билеты, приобретенные на сайте <http://kostromakoncert.ru/>**
5. **Сроки обработки возврата составляют до 5 рабочих дней.**

Возврат билетов в связи с болезнью

Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Покупателем **не позднее дня проведения мероприятия.**

К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- Оригинал неиспользованного электронного билета

Порядок и условия возврата посетителем билетов:

- В течение до 5 рабочих дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение.

- О принятом решении об отказе в возврате денежных средств уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения.
 - О принятии положительного решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия указанного решения.
 - Уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю в размере полной стоимости билета не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.
-

Возврат билетов в связи со смертью лица, являющегося членом его семьи или близким родственником

Заявление о возврате в связи со смертью лица, являющегося членом его семьи или близким родственником, представляется Покупателем **не позднее дня проведения мероприятия.**

К заявлению о возврате прилагаются:

- Документ, удостоверяющий личность заявителя.
- Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи заявителя либо его близким родственником, либо копия справки о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи заявителя.

В случае невозможности представления посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия документов, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

Порядок и условия возврата билетов:

- В течение до 5 рабочих дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение.
- О принятом решении об отказе в возврате денежных средств уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения.
- О принятии положительного решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия указанного решения.
- Уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю в размере полной стоимости билета не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

В случае возврата нескольких билетов, Покупатель должен предоставить подтверждающие документы по каждому билету.