**Правила возврата билетов по постановлению правительства от 18 сентября 2020 года *№1491***

**В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по любым причинам, Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета, и возмещении денежных средств за неиспользованныйбилет. Заявление о возврате высылается на почту ЭкопаркаEp.vorsma@yandex.ru**

**К заявлению о возврате дополнительно необходимо приложить следующие документы (фото/ скан/ скрин):**

**-документ, удостоверяющий личность (паспорт)**  **- чек с указанием даты оплаты - реквизиты карты или счета, с которых была внесена оплата**

***Если оригинал билета находится у Вас на руках, его необходимо сдать на ресепшен Эко парка.***

**Какую сумму вернут за Билет, в случае отказа посетителя от посещения Мероприятия по его инициативе:**

-  в случае обращения не позднее чем за 10 (десять) дней до даты мероприятия– 100% от номинальной стоимости билета;

-  в случае обращения менее чем за 10 (десять) но не позднее чем за 5 (пять) дней до даты мероприятия – 50% от номинальной стоимости билета;

-  в случае обращения менее чем за 5 (пять) но не позднее чем за 3 (три) дня до даты мероприятия – 30% от номинальной стоимости билета;

-  в случае обращения менее чем за 3 дня до даты мероприятия – денежные средства не возвращаются.

Денежные средства возвращаются на счет, с которого был оплачен электронный билет, указанный в Заявлении на возврат денежных средств.

**В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по причинам, связанным с болезнью Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет.**

В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи с болезнью или со смертью члена семьи/близкого родственника посетителя, возврат осуществляется в размере 100% от стоимости билетов.

**К заявлению о возврате дополнительно необходимо приложить следующие документы:**

1. В связи с болезнью посетителя: скан/фото листка нетрудоспособности/справки из медицинской организации, подтверждающая факт заболевания посетителя, препятствующее посещению им мероприятия;

2. В связи со смертью члена семьи/близкого родственника посетителя: скан/фото свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи/близким родственником посетителя и скан/фото документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи/близким родственником посетителя.

Документы подтверждающие обстоятельства могут быть предоставлены в течение 14 (четырнадцати) дней с даты проведения Мероприятия при условии подачи заявления не позднее дня проведения Мероприятия.

Денежные средства возвращаются на счет, с которого был оплачен электронный билет, , указанный в Заявлении на возврат денежных средств.

**В возврате денежных средств может быть отказано если:**

- заявление на возврат в связи с болезнью подано после даты проведения мероприятия;

- медицинские документы, подтверждающие болезнь посетителя поданы позднее 14 (четырнадцати) дней с даты проведения мероприятия;

- представленные подтверждающие документы содержат недостоверную информацию;

- билеты приобретены после возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

**Сроки рассмотрения заявлений о возврате денежных средств.**

 Днем приема заявления, поданного в нерабочий/выходной день, считается следующий рабочий день. Заявления, поданные после 18:00 часов, считаются принятыми на следующий рабочий день. Если последним днем срока для принятия решения/уведомления посетителя является нерабочий/выходной день, решение может быть принято/посетитель может быть уведомлен на следующий рабочий день.

Заявление о возврате в связи с отказом посетителя от посещения мероприятия рассматривается в срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления.

Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя рассматривается в течение 10 дней со дня поступления медицинских документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника рассматривается в течение 10 дней со дня поступления всех документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.