

Правила возврата денежных средств за неиспользованные билеты (электронные билеты) на мероприятия ООО «АПТОС ГРУПП»

1. Возврат денежных средств за билеты на мероприятия, приобретённые у Компании ООО «АПТОС ГРУПП» на сайте <https://allianova.ru/> или через контакт-центр осуществляется в порядке и на условиях, указанных в настоящих правилах возврата денежных средств за неиспользованные билеты (электронные билеты).

2. Настоящие правила возврата билетов являются неотъемлемой частью публичной Оферты, размещённой на сайте <https://allianova.ru/>.

3. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по причинам, не 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, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – «Заявление о возврате»).

4. Для возврата Билетов (Электронных Билетов) и возмещения денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), Посетитель должен направить на адрес электронной почты info@aptos.group пакет следующих документов:

- Заявление на возврат денежных средств на имя генерального директора ООО «АПТОС ГРУПП» (скан/фото подписанного заявления, Заявление в формате PDF);

- Скан-копия Билета (Электронного билета);

- Скан-копия кассового чека (копия электронного кассового чека);

4.1. Заявление на возврат денежных средств за Именной билет предоставляется таким Посетителем, сведения о котором указаны в Именном билете.

4.2. В случае представления заявления о возврате представителем Посетителя к Заявлению на возврат прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5. К заявлению о возврате дополнительно необходимо приложить следующие документы:

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

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.

6. В случае если, заявление о возврате заполнено ненадлежащим образом (заполнено не полностью, не подписано заявителем и т.д.) и/или к заявлению не приложены необходимые документы (или приложены не в полном объеме), Компания вправе не приступать к рассмотрению такого заявления до момента предоставления надлежащим образом заполненного заявления/недостающих документов. В таком случае днем приема заявления будет считаться день поступления (с учетом нижеуказанных правил) последнего документа (заявления).

7. Сроки рассмотрения заявлений о возврате денежных средств.

7.1. Днем приема заявления считается дата направления необходимого пакета документов на электронный адрес info@aptos.group.

7.2. Сроки для рассмотрения Заявлений на возврат денежных средств и принятия решений начинают исчисляться со дня, следующего за днем получения обращения Посетителя.

7.3. Днем приема заявления, поданного в нерабочий/выходной день, считается следующий рабочий день.

7.4. Днем приема заявления, поданного после окончания рабочего дня, считается следующий за ним рабочий день.

7.5. 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.

7.6. Заявление о возврате в связи с отказом Посетителя от посещения мероприятия рассматривается в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня приема заявления. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 (тридцати) рабочих дней.

7.7. Заявление о возврате в связи с болезнью Посетителя рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления медицинских документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 (тридцати) рабочих дней.

7.8. Заявление о возврате в связи со смертью родственника рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления всех документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 (тридцати) рабочих дней.

8. До истечения срока рассмотрения Заявления на возврат Компанией принимается одно из следующих решений:

- об отказе в возврате посетителю денежных средств за приобретенные билеты;

- о возврате посетителю денежных средств в размере номинальной или части номинальной стоимости билетов.

8.1. В случае, если Компанией принято решение об отказе в возврате денежных средств, посетителю не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты принятия такого решения сообщается в ответном электронном письме с указанием причины отказа.

8.2. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю сообщается не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия такого решения.

8.3. Возврат денежных средств посетителю осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

8.4. Денежные средства возвращаются на счет, с которого был оплачен Электронный Билет, либо перечисляются по реквизитам, указанным в Заявлении на возврат денежных средств.

9. При осуществлении возврата денежных средств за билет в связи с отказом от посещения мероприятия, денежные средства возвращаются в размере Номинальной стоимости билета (части номинальной стоимости билета) в следующем порядке

- в случае обращения не позднее чем за 45 (сорок пять) дней до даты мероприятия – 100% от Номинальной стоимости билета;

- в случае обращения менее чем за 45 (сорок пять), но не позднее чем за 30 (тридцать) дней до даты мероприятия – 50% от Номинальной стоимости билета;

- в случае обращения менее чем за 30 (тридцать), но не позднее чем за 15 (пятнадцать) дней до даты мероприятия – 30% от Номинальной стоимости билета;

- в случае обращения менее чем за 15 (пятнадцать) дней до даты мероприятия – денежные средства не возвращаются.

9.1. Дата подачи Заявления на возврат денежных средств Посетителем и дата проведения Мероприятия не учитываются при исчислении сроков, указанных в предыдущем пункте настоящих Правил.

9.2. При возврате билетов, приобретенных по специальным акциям, предусматривающим особые условия приобретения билетов (в том числе с использованием бонусов в рамках программы лояльности A LOYALTY, скидок и других акций), номинальная стоимость для расчета возврата определяется как стоимость билета без учета скидки/бонусов.

10. В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи с документально подтвержденной болезнью Посетителя возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов, кроме случаев, указанных в п. 9.2.

10.1. 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.

11. В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи со смертью члена семьи/близкого родственника Посетителя, возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов, кроме случаев, указанных в п. 9.2.

11.1. В возврате денежных средств может быть отказано если:

- заявление на возврат в связи со смертью члена семьи/близкого родственника подано после даты проведения мероприятия;

- документы, подтверждающие, что умершее лицо являлось членом семьи/близким родственником посетителя, поданы позднее 14 (четырнадцать) дней с даты проведения мероприятия;

- представленные документы содержат недостоверную информацию.

- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила ранее 14 (четырнадцать) дней до дня проведения Мероприятия или позднее дня проведения Мероприятия;

- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила до даты приобретения посетителем Билета.