**ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕИСПОЛЬЗОВАННЫЕ БИЛЕТЫ (ЭЛЕКТРОННЫЕ БИЛЕТЫ).**

Возврат денежных средств за билеты, приобретённые у Агента на сайте https://nn.kassir.ru/  или в кассах KASSIR.RU (Точках продаж) города Нижнего Новгорода и Нижегородской области, осуществляется в порядке и на условиях:

-       Публичной Оферты, размещённой на сайте https://nn.kassir.ru/pages/oferta и непосредственно в кассах продаж;

-       Закона РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакциях);

-       Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. N 1491;

-       Правил возврата Билетов, размещенных на сайте по адресу: https://nn.kassir.ru/pages/refund (для посетителей, обращающихся за возвратом посредством электронного обращения на почту vozvrat.nn@kassir.ru);

-       В отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, в порядке и на условиях предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (подробнее ознакомиться можно в разделе новости, по ссылке https://nn.kassir.ru/news/2867).

**СООБЩАЕМ ВАМ, ЧТО УКАЗАННЫЕ НИЖЕ ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ И ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕИСПОЛЬЗОВАННЫЕ БИЛЕТЫ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫ ТОЛЬКО В ОТНОШЕНИИ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯМИ ПОСРЕДСТВОМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ НА ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС vozvrat.nn@kassir.ru**

Настоящие правила возврата билетов являются неотъемлемой частью публичной Оферты, размещённой на сайте Агента по адресу https://nn.kassir.ru/pages/oferta и в Точках продаж. Все термины и определения, указанные в настоящих Правилах, имеют значения, аналогичные значениям, установленным в Оферте.

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).

**Для возврата Билетов (электронных Билетов) и возмещения денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), Посетитель должен направить на адрес электронной почты vozvrat.nn@kassir.ru пакет следующих документов:**

1. [Заявление на возврат денежных средств](https://cdn.kassir.ru/nn/upload/13/13dbce70b3b81a131dcde58b6bd4f9fa.docx)(скан/фото подписанного заявления):

2. Скан-копия Билета (Электронного билета);

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

**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.

В случае если оплата проводилась через систему Apple Pay либо Google Pay в Заявлении на возврат денежных средств необходимо дополнительно указать последние 4 цифры учетной записи устройства/виртуального номера карты. В случае оплаты с помощью Системы быстрых платежей (по QR-коду) необходимо указать номер телефона, с которого производилась оплата и наименование банка. В отсутствие указанных данных возврат денежных средств невозможен по техническим причинам.

**В КАКОЙ СУММЕ ВОЗВРАЩАЮТСЯ ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА:**

Размер суммы к возврату определяется с учётом требований действующего законодательства.

Сервисный сбор возврату не подлежит, в случае надлежащего исполнения KASSIR.RU договора оказания услуг по информационному сопровождению Покупателей в связи с бронированием, оформлением и реализацией Билетов, а также в связи с отменой, заменой/переносом Мероприятий и прочим вопросам (п. 3.1.2. Оферты) в соответствии с п.1 ст. 408 Гражданского кодекса РФ.

**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.

В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств посетителям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях)).

Билеты, приобретенные в рамках специальных программ и акций, 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, возврату не подлежат.

В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи с документально подтвержденной болезнью посетителя, возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов.

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.

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.

В возврате денежных средств может быть отказано если:

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

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

- представленные документы содержат недостоверную информацию.

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

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

**Внимание!**

Заявления на возврат, поданные посетителями лично, через Точки продаж, либо направленные Почтой России в адрес KASSIR.RU, рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также на основании специальных норм, в том числе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях).