

## **Правила возврата билетов**

### **Политика возврата денежных средств**

С момента покупки, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней после окончания выставки в вашем городе, вы вправе запросить у Робопарк 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 Робопарк.

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

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

Согласно Кодекса Республики Беларусь «О культуре» от 20.07.2016 г. № 413-З Входные билеты на культурно-зрелищные мероприятия могут быть возвращены:

- по инициативе гражданина или юридического лица - не позднее, чем за 1 (один) календарный день до даты проведения мероприятия.

Согласно части 2 пункта 1 статьи 195 Гражданского Кодекса Республики Беларусь «Порядок совершения действий в последний день срока»

Если срок установлен для совершения какого-либо действия, и это действие должно быть совершено в организации, то срок истекает в тот час, когда в этой организации по установленным правилам прекращаются соответствующие операции.

### **Процедура рассмотрения запросов**

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

При этом возврат производится в размере не менее 75 (семидесяти пяти) процентов от стоимости билета. Порядок осуществления такого возврата (место, размер, сроки, прочее) определяется Организатором мероприятия. Законодательством установлено, что возврат стоимости билетов в размере 100% происходит в следующих случаях:

1. Изменения объявленных времени (сроков) и (или) места проведения мероприятия,
2. Замены его другим мероприятием,
3. Изменения состава участников мероприятия,
4. Отказа от проведения мероприятия
5. Отмены.

В случае отмены мероприятия граждан, юридическое лицо вправе

обратиться к организатору мероприятия с заявлением о возврате стоимости входного билета не позднее тридцати календарных дней после того, как форс-мажорные обстоятельства отпали.

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

Для возврата ошибочно созданных, повторно оплаченных или дублирующихся заказов, отправьте запрос на электронную почту [mail@robo-park.com](mailto:mail@robo-park.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@robo-park.com](mailto:mail@robo-park.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.

### **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ОПЛАТЫ**

Безопасный сервер WEBPAY устанавливает шифрованное соединение по защищенному протоколу TLS и конфиденциально принимает от клиента данные его платежной карты (номер карты, имя держателя, дату окончания действия, и контрольный номер банковской карточке CVC/CVC2).

После совершения оплаты с использованием банковской карты необходимо сохранять полученные карт-чеки (подтверждения об оплате) для сверки с выпиской из карт-счёта (с целью подтверждения совершённых операций в случае возникновения спорных ситуаций).

В случае, если Вы не получили заказ (не оказана услуга), Вам необходимо обратиться (в службу технической поддержки) по телефонам 8 (800) 600-47-00 или e-mail [mail@robo-park.com](mailto:mail@robo-park.com)

Менеджеры Вас проконсультируют.

При оплате банковской платежной картой возврат денежных средств осуществляется на карточку, с которой была произведена оплата.

Совершая покупку билета (ов) на сайте, вы подтверждаете и соглашаетесь с тем, что порядок и условия возврата билетов и денежных средств доведены в полном объеме и понятны.