

# ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

для покупок на сайте [tupik.xyz](https://tupik.xyz)

Редакция от 14 января 2026 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика применяется к электронным билетам, приобретённым на сайте [tupik.xyz](https://tupik.xyz) у ООО «НЕВА ПУЛЬС» (далее — Организатор).

1.2. Канал подачи заявлений на возврат: [help@tupik.xyz](mailto:help@tupik.xyz).

1.3. Срок рассмотрения заявления Организатором: 3 рабочих дня с момента получения письма и необходимых данных/документов.

## 2. Возврат по инициативе посетителя (без уважительных причин)

2.1. Посетитель вправе отказаться от посещения мероприятия и получить возврат в следующих размерах от цены билета:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия — 100% цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней — не менее 50% цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня — не менее 30% цены билета;
- менее чем за 3 дня — возврат может быть не произведён, если иное не установлено законом.

2.2. Сервисный сбор включён в цену билета.

## 3. Уважительные причины (болезнь / смерть члена семьи или близкого родственника)

3.1. В случае болезни посетителя, а также смерти члена семьи посетителя или его близкого родственника возврат осуществляется при соблюдении порядка и предоставлении документов по утверждённым формам.

3.2. Ссылки на формы заявлений (приказ Минкультуры России №351):

- Официальная публикация приказа №351:  
<https://publication.pravo.gov.ru/document/0001202106300034>
- Форма заявления (болезнь посетителя) — Приложение №2:  
<https://teatrplast.ru/images/doc/pril2-351.pdf>
- Форма заявления (смерть члена семьи/близкого родственника) — Приложение №3: <https://teatrplast.ru/images/doc/pril3-351.pdf>

## 4. Порядок возврата денежных средств

4.1. Возврат денежных средств производится, как правило, тем же способом, которым была произведена оплата, через платёжный сервис.

4.2. Срок зачисления средств зависит от банка/платёжного провайдера.

## **5. Какие данные указать в письме на возврат**

5.1. Для обработки возврата укажите в письме:

- email, на который оформлялся заказ;
- название мероприятия и дату/время;
- количество билетов;
- номер заказа (если есть) или иные идентификаторы из письма с билетом;
- причину возврата (по инициативе / болезнь / смерть) и, при необходимости, приложите документы по форме.