

LOTUS ARENA

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Phuket Music Industry Co., Ltd. • Редакция: 23 июня 2026 г.

Прочитайте перед подачей заявки

Настоящая Политика возврата является неотъемлемой частью Условий использования платформы Lotus Arena. Совершая покупку, вы подтверждаете, что ознакомились с настоящей Политикой и принимаете её условия. Техническую организацию возвратов обеспечивает технический платёжный провайдер — ARBI Exchange Co., Ltd. — через привлечённых лицензированных поставщиков платёжных услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Применение Политики. Настоящая Политика регулирует порядок, условия и сроки возврата билетов, приобретённых на платформе Lotus Arena, и распространяется на все мероприятия, билеты на которые реализуются через Платформу, если на странице конкретного мероприятия не указана иная политика стороннего организатора.

1.2. Стороны. Возврат билетов технически организует технический платёжный провайдер (ARBI Exchange Co., Ltd.) через привлечённых лицензированных поставщиков платёжных услуг. Финансовая ответственность за возврат при отмене или переносе мероприятия лежит на Операторе (Phuket Music Industry Co., Ltd.) или стороннем организаторе в зависимости от типа события.

1.3. Невозвратные составляющие. Независимо от основания и варианта возврата, не подлежат возврату: налоговый сбор (VAT) в размере 7% от номинальной стоимости билета и комиссия процессинга, удерживаемая платёжной системой при оплате. Возврат рассчитывается от номинальной стоимости билета без учёта указанных сборов. При Варианте А (возврат на баланс) на счёт зачисляется полная номинальная стоимость билета.

2. ВАРИАНТЫ ВОЗВРАТА

При одобрении заявки покупатель выбирает один из двух вариантов:

Вариант А — Возврат на баланс (рекомендуется)

100% номинальной стоимости билета зачисляется на виртуальный кошелёк аккаунта на Платформе. Средства доступны немедленно после одобрения и могут быть использованы для покупки билетов на любые будущие мероприятия

Вариант Б — Денежный возврат

Возврат на исходный платёжный инструмент. Сумма = номинальная стоимость, пересчитанная по актуальному курсу ARBI на дату обработки, за вычетом комиссии возврата 2,5%, удерживаемой из суммы возврата покупателя. VAT (7%) и комиссия процессинга не возвращаются.

без ограничения по сроку (в течение срока действия аккаунта).

2.1. Выбор варианта. Вариант выбирается при подаче заявки через службу поддержки. После подтверждения изменить выбор нельзя. Если в течение 48 часов с момента уведомления выбор не сделан, по умолчанию применяется Вариант А.

2.2. Расчёт суммы при Варианте Б — по формуле ниже:

Формула денежного возврата (Вариант Б)

Сумма возврата = Номинал билета × Курс ARBI на дату обработки × (1 – 0,025)

Пример: билет номиналом 2 000 THB куплен за 5 600 RUB по курсу 2,80 RUB/THB. На дату возврата курс ARBI: 2,75 RUB/THB.

Сумма возврата = 2 000 × 2,75 × 0,975 = 5 362,50 RUB

Курс ARBI на дату обработки отображается в уведомлении о подтверждении возврата и является окончательным.

3. ВОЗВРАТ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОКУПАТЕЛЯ

3.1. Требования для принятия заявки (одновременно): заявка подана не позднее 14 календарных дней с момента оплаты; не позднее 48 часов до официального начала мероприятия; QR-код не использован для прохода; билет не приобретён по условиям, исключаящим возврат (п. 3.3).

3.2. Невозвратные случаи: заявка позднее 48 часов до начала; заявка после объявленного начала; QR-код отсканирован при входе; недопуск по причинам в зоне ответственности покупателя (дресс-код, возраст, правила поведения); билет по спецпредложению/промокоду с явным условием невозвратности.

3.3. Специальные предложения. Билеты по акциям, ранним продажам (Early Bird) или с промокодом на скидку 50% и более могут быть маркированы как невозвратные. Это указывается на странице мероприятия и при оформлении; покупатель явно подтверждает принятие условия невозвратности.

4. ВОЗВРАТ ПРИ ОТМЕНЕ ИЛИ ПЕРЕНОСЕ МЕРОПРИЯТИЯ

4.1. Отмена. При отмене по решению Оператора или стороннего организатора возврат производится автоматически для всех держателей билетов без отдельной заявки.

4.2. Варианты при отмене. Доступны оба варианта (А и Б) на тех же условиях, что и при возврате по инициативе покупателя. Комиссия возврата 2,5% (при выборе Варианта Б) во всех случаях удерживается из суммы возврата покупателя и не относится на Оператора или организатора. При Варианте А на баланс зачисляется полная номинальная стоимость билета.

4.3. Уведомление об отмене. Оператор или организатор уведомляет покупателей по e-mail не позднее 48 часов до предполагаемого начала, с инструкцией по выбору варианта. Срок выбора — 7 календарных дней; по истечении применяется Вариант А.

4.4. Перенос. При переносе билет остаётся действительным. Если новая дата не подходит, возврат можно запросить в течение 7 календарных дней с момента уведомления о переносе; условия — как при отмене (п. 4.2).

4.5. Частичное проведение. Если мероприятие прекращено досрочно по не зависящим от покупателя обстоятельствам, решение о возврате принимается Оператором или организатором индивидуально; уведомление — в течение 5 рабочих дней после события.

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВКИ

5.1. Единственный канал — служба поддержки через соответствующий раздел сайта Платформы. Заявки по другим каналам не принимаются и не гарантируют соблюдение сроков.

5.2. Алгоритм: войдите в аккаунт; перейдите в «Центр помощи»; заполните форму (причина возврата и вариант А или Б); отправьте заявку. На e-mail придёт подтверждение с номером заявки.

5.3. Информация для обработки: номер заказа; e-mail регистрации; дата покупки и название мероприятия; причина возврата; выбранный вариант; при Варианте Б — реквизиты (по исходному методу оплаты).

5.4. Подтверждение заявки. После проверки служба поддержки направляет e-mail: о принятии с расчётной суммой — в течение 1 рабочего дня; либо об отклонении с причиной. Указанная сумма является окончательной.

5.5. Срок обработки. После подтверждения технический платёжный провайдер организует возврат через привлечённых поставщиков в сроки: Вариант А — в течение 1 рабочего дня; Вариант Б — в течение 14 рабочих дней. Фактическое зачисление зависит от платёжной системы и банка покупателя.

6. БАЛАНС АККАУНТА (ВАРИАНТ А)

6.1. Начисление и использование. Средства доступны немедленно после зачисления; могут применяться для полной или частичной оплаты любых билетов на Платформе. При частичной оплате остаток оплачивается доступным методом.

6.2. Срок действия. Средства на балансе не имеют срока действия и хранятся до использования при условии сохранения активного аккаунта.

6.3. Вывод. Средства с баланса не выводятся в денежной форме и предназначены для покупки билетов. До момента фактического зачисления на баланс возможно изменение на денежный возврат через службу поддержки.

6.4. Удаление аккаунта. При удалении аккаунта неиспользованный баланс аннулируется без компенсации.

7. СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ И АПЕЛЛЯЦИИ

7.1. Апелляция при отклонении подаётся в течение 7 рабочих дней через тот же раздел поддержки с указанием дополнительных обстоятельств или документов.

7.2. Рассмотрение апелляций — в течение 5 рабочих дней; решение является окончательным. При несогласии покупатель вправе действовать в соответствии с Условиями использования Платформы.

7.3. Технические сбои. Если оплата прошла, но билет не выдан из-за технического сбоя, обратитесь в поддержку незамедлительно; такие случаи рассматриваются приоритетно в течение 2 рабочих дней. При подтверждении сбоя выдаётся билет или производится полный возврат по выбору покупателя.

8. КОНТАКТЫ

8.1. По вопросам возврата обращайтесь через раздел службы поддержки на сайте Платформы — это обеспечивает корректную регистрацию обращения и соблюдение сроков.

Контактная информация

Служба поддержки: раздел «Поддержка» на сайте [\[lotusarena.life\]](https://lotusarena.life)

Оператор: Phuket Music Industry Co., Ltd.

Юридический адрес: 2/1, Unit 2, Sri Sunthon Road, Soi Choeng Thale 1, Cherngtalay, Thalang, Phuket 83110, Thailand

E-mail: lotusarenapmi@gmail.com

Технический платёжный провайдер: ARBI Exchange Co., Ltd.

Адрес: 49/1 Ban Don – Cherngtalay Road, Cherngtalay, Thalang, Phuket 83110, Thailand