

**Правила посещения
кинотеатров «Дом кино» и «СДК «Мечта»
муниципального автономного учреждения «Дом кино»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила посещения (далее – Правила) кинотеатров «Дом кино» и «СДК «Мечта» (далее – кинотеатр) разработаны на основании требований Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющих вред их здоровью и развитию», Федерального закона Российской Федерации от 22.11.1995 г. № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», Федерального закона Российской Федерации от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федерального закона от 22.08.1996 г. № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2021 года № 1338 «Об утверждении Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг и признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264 и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 08 сентября 2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», приказа Министерства культуры РФ от 27 июня 2018 г. № 1017 «Об утверждении Правил осуществления демонстраторами фильмов показа субтитрированных и тифлокомментированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме и Правил обеспечения условий доступности для инвалидов кинозалов, а также о внесении изменения в Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ, утверждённый приказом Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800», приказа Министерства культуры РФ от 1 июня 2021 г. № 740 «Об утверждении формы билета как бланка строгой отчетности, который используется при проведении показа фильма в кинозале», приказа Министерства культуры РФ от 10 декабря 2019г. № 1923 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность (в том числе документов, удостоверяющих личность иностранных граждан или лиц без гражданства в Российской Федерации) и позволяющих установить возраст лица, желающего приобрести входной билет, получить приглашение или иной документ, предоставляющий право посещения зрелищного мероприятия (включая демонстрацию фильмов при кино- и видеообслуживании), посредством которого демонстрируется информационная продукция, содержащая информацию, запрещенную для распространения среди детей, либо пройти на такое зрелищное мероприятие, а также возраст лица, желающего приобрести, взять в прокат или

аренду информационную продукцию, содержащую информацию, запрещенную для распространения среди детей».

1.2. Правила определяют порядок пропуска и нормы поведения граждан, находящихся в здании кинотеатра, направленных на предотвращение нарушений прав и свобод одних посетителей кинотеатра неправомерными действиями (бездействиями) другими посетителями кинотеатра.

1.3. Любые ограничения и запреты, содержащиеся в настоящих Правилах, установлены в целях предотвращения и предупреждения нахождения на территории кинотеатра людей и предметов, которые могут служить угрозой причинения вреда другим посетителям кинотеатра, их имуществу и имуществу кинотеатра, препятствовать незамедлительной эвакуации посетителей кинотеатра в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

1.4. Правила доводятся до сведения посетителей путем их размещения в зоне кассового обслуживания кинотеатра и на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». С Правилами может ознакомиться любой посетитель до покупки билета.

1.5. Покупка билета, в том числе электронного билета, считается моментом заключения договора между посетителем и кинотеатром, а также соглашением с настоящими Правилами. Работники кинотеатров обязаны оказывать услуги, соответствующие условиям договора оказания услуг по показу фильмов в кинозалах

1.6. Под киносеансом (показом фильма) следует понимать показ для посетителей созданных в художественной, хроникально-документальной, научно-популярной, учебной, анимационной, телевизионной или иной форме фильмов, имеющих прокатные удостоверения (если такие удостоверения требуются в соответствии с Федеральным законом «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»), а также показ иных видеоматериалов рекламного и информационного характера.

Демонстрация фильма без прокатного удостоверения, если такое удостоверение требуется в соответствии с Федеральным законом «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации», не допускается и влечет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

1.7. Демонстрация фильмов осуществляется кинотеатром в установленном кинопрокатной компанией формате.

2. ПОСЕТИТЕЛИ КИНОТЕАТРА ИМЕЮТ ПРАВО

2.1. На качественное оказание услуги по показу фильма согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 августа 2021 года № 1338 «Об утверждении Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг и признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264 и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» и предоставляемых демонстраторами фильмов дополнительных услуг.

2.2. На пользование всеми услугами, предоставляемыми демонстраторами фильмов.

2.3. На получение полной и достоверной информации о демонстраторе фильма, предоставляемых им видах услуг, в том числе дополнительных, а также информации:

- о наименовании кинотеатра, режиме его работы, а также адресе, контактных телефонах, адресе сайта в сети «Интернет», указанной на вывеске при входе в кинотеатр;

- о фильмах текущего репертуара, в том числе с указанием года выпуска фильма, исполнителей главных ролей и присвоенной фильму в соответствии с требованиями Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» категории информационной продукции, о номере прокатного удостоверения на имеющиеся в репертуаре кинотеатра фильмы, соответствующую информации, размещенной Министерством культуры Российской Федерации в Государственном регистре фильмов на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- о наличии в репертуаре фильмов, содержащих тифлокомментарий, демонстрация которых возможна с использованием устройств для воспроизведения тифлокомментария, и фильмов с демонстрированием субтитров на киноэкране с указанием времени начала и продолжительности сеансов в доступных для ознакомления местах, а также должна быть размещена на сайте демонстратора фильмов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- о ценах на билеты;

- о расположении мест в кинозале (план);

- о технических характеристиках кинозала (количество мест в кинозале, ширина экрана, формат звуковой системы кинозала, тип системы воспроизведения стереофильмов, тип проекционной системы (2K, 4K, IMAX и т.д.), тип системы тифлокомментария, имеющейся в кинотеатре);

- о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов, путем размещения соответствующей информации в зоне кассового обслуживания кинотеатра;

- о времени начала и продолжительности сеанса;

- о дополнительных услугах, оказываемых посетителю, и ценах на них;

- о льготах, предоставляемых отдельным категориям посетителей в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также о скидках на билеты;

- о правилах и условиях доступа, нахождения и поведения посетителей в кинотеатре, в том числе в кинозале, а также порядке и условиях возврата билетов;

- о порядке и условиях присутствия (допуска) детей на киносеанс;

- о порядке рассмотрения претензий, в том числе адрес электронной почты и (или) почтовый адрес для направления претензий, на официальном сайте кинотеатра в сети «Интернет», которая также в обязательном порядке размещается в зоне кассового обслуживания кинотеатра.

2.4. При условии соблюдения предъявляемых к ним требований, предусмотренных Правилами реализации мер по социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры, утвержденными постановлением Правительства РФ от 08 сентября 2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» на оплату Пушкинской картой показа национального фильма, созданного при поддержке Министерства культуры Российской Федерации и (или) Федерального фонда социальной и экономической

поддержки отечественной кинематографии или органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере культуры, а также аудиовизуального произведения, созданного на территории, относившейся к Российской империи или СССР, проводимого организацией культуры, для которой в соответствии с требованиями к присвоению кодов категорий торгово-сервисных предприятий (МСС) установлен код «7832 (Кинотеатры)».

2.5. На возмещение стоимости билета в порядке, установленными настоящими Правилами (п. 6).

2.6. На предоставление льгот на получение услуги по показу фильмов в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и не ограничены правообладателем фильма.

2.7. На получение услуги по показу объявленного в программе фильма независимо от количества присутствующих на сеансе посетителей.

2.8. Незамедлительное предоставление, в случае необходимости, книги отзывов и предложений от сотрудников кинотеатра.

2.9. При предоставлении услуги по продаже билетов дистанционным способом с использованием сети «Интернет» посетители имеют право на доступ к сервису, позволяющему им оставить отзыв о качестве и безопасности услуг, размещаемому на сайте демонстратора фильма в сети «Интернет».

2.10. На обращение с претензиями по вопросам реализации услуг кинотеатром в течение рабочего времени.

3. ПОСЕТИТЕЛИ КИНОТЕАТРА ОБЯЗАНЫ

3.1. При покупке билета в кассе кинотеатра четко и ясно сообщить кассиру выбранные: наименование кинофильма, дату и время сеанса, ряд и место в кинозале.

3.2. Сохранять, выданный на кассе кинотеатра билет, до окончания сеанса.

3.3. В случае возникновения сомнения в достижении посетителем совершеннолетия по требованию работников кинотеатра предъявить документ, удостоверяющий личность: кассиру при продаже билета, контролеру при проходе в зал.

3.4. В случае получения для просмотра кинофильма 3D-очков и другого необходимого оборудования вернуть его при выходе из зала.

3.5. Покинуть зону кинозала в течение 5 минут после окончания сеанса.

3.6. Бережно относиться к имуществу кинотеатра и других посетителей, соблюдать чистоту и порядок в зрительных залах и на территории кинотеатра.

В случае порчи имущества кинотеатра виновные лица могут быть привлечены к уголовной ответственности в соответствии с Уголовным кодексом РФ в зависимости от признаков состава преступления (статья 158 УК РФ (кража), статья 159 УК РФ (присвоение имущества), статья 165 УК РФ (причинение имуществу ущерба путем обмана или злоупотребления доверием), статья 168 УК РФ (уничтожение или повреждение имущества по неосторожности), а также к административной ответственности, с выплатой полной стоимости похищенного (поврежденного) имущества. Уголовная ответственность наступает для граждан с четырнадцати лет, а за совершение иных вышеперечисленных преступлений – с шестнадцати лет. За действия лиц, не достигших четырнадцатилетнего возраста, ответственность несут их законные представители (родители, опекуны, попечители), а также к административной ответственности, с выплатой полной стоимости похищенного (поврежденного) имущества.

3.7. При посещении кинотеатра соблюдать настоящие Правила, общественный порядок, в том числе на прилегающей к кинотеатру территории.

Администрация кинотеатра вправе не допустить посетителя на просмотр или удалить из зала в случае нарушения посетителем общественного порядка и причинения вреда имуществу кинотеатра.

4. ПОСЕТИТЕЛЯМ КИНОТЕАТРА ЗАПРЕЩАЕТСЯ

4.1. Находиться в грязной одежде, которая может загрязнить одежду других посетителей либо кресла кинозала, а также проносить в кинозал предметы, которые могут загрязнить одежду других посетителей, кресла кинозала или иное имущество, находящееся в кинозале.

4.2. Посещать кинотеатр в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

4.3. Посещать кинотеатр с животными.

4.4. Проносить в кинотеатр пиво и иные алкогольные напитки в любой таре, а также употреблять их на территории кинотеатра.

4.5. Проносить в кинотеатр огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, взрывные устройства и пиротехнику, лазерные указки, газовые баллончики.

4.6. Проносить легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, ядовитые, пачкающие и зловонные предметы и вещества.

4.7. Проносить в кинозал едко или резко пахнущие вещества, изделия и предметы.

4.8. Вносить в зрительный зал большие сумки, коробки, чемоданы и другие предметы, создающие помехи при передвижении посетителей в зале во время просмотра кинофильма и препятствующие эвакуации в случае пожара или чрезвычайной ситуации, сумма измерений которых по длине, ширине и высоте не должна превышать 120 сантиметров.

4.9. В целях реализации Федерального закона РФ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях кинотеатра запрещается курение табака и иное использование табачных изделий.

Допускается курение табака в специально выделенных местах на открытом воздухе.

4.10. Занимать места в зрительном зале, не соответствующие номеру ряда и места в купленном билете.

4.11. Нарушать тишину в зале во время сеанса, использовать предметы, создающие шумовые эффекты и мешающие просмотру.

4.12. Сорить и разбрасывать различные предметы (упаковки, жевательные резинки, бутылки, салфетки, остатки продуктов питания и т.д.) в зрительном зале, а также на территории кинотеатра.

4.13. Производить фото- и видеосъемку в зрительном зале во время демонстрации фильма без согласования с администрацией кинотеатра.

При фиксировании факта съемки работником кинотеатра посетителю будет предложено покинуть кинозал или оставить аппаратуру в кассе до окончания сеанса (при этом сотрудники кинотеатра ответственности за сохранность аппаратуры не несут).

4.14. Передвигаться по территории кинотеатра на скейте, роликовых коньках или велосипеде.

4.15. Пользоваться средствами мобильной связи во время сеанса. Средства мобильной связи на время сеанса должны быть отключены либо поставлены на беззвучный режим.

5. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПОКУПКИ БИЛЕТОВ

5.1. Выбирая фильм, имеющий возрастные ограничения (6+, 12+, 16+, 18+), посетитель заверяет и гарантирует, что билеты на фильмы, имеющие возрастные ограничения, бронируются или покупаются им для лиц, достигших соответствующего возраста. За исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ.

5.2. Правила бронирования билетов:

5.2.1. Бронирование билетов осуществляется через кассы кинотеатра по телефонам: кинотеатр «Дом кино» (пр. Мира, 88): 277-26-37; «СДК «Мечта» (ул. Мичурина, 30): 260-70-00.

Бронь осуществляется на фамилию посетителя, ей присваивается цифровой код.

5.2.2. Бронирование билетов для организованных групп осуществляется по письменному обращению на имя директора. В заявлении необходимо указать дату, время и название сеанса, количество человек, контактную информацию, а также другую необходимую информацию, в том числе наличие права на льготное посещение, предусмотренное настоящими Правилами (Приложение № 1). Срок рассмотрения заявления 3 рабочих дня.

5.2.3. Бронь снимается за 20 минут до начала сеанса и поступает в общую продажу.

5.2.4. Бронь для организованных групп действительна в течение 5 дней с даты бронирования, но снимается за сутки до начала мероприятия.

5.3. Правила покупки билетов:

5.3.1. Посетитель может приобрести билеты следующими способами:

5.3.1.1. В кассе кинотеатра за наличный или безналичный расчет с помощью банковской карты.

При покупке забронированных билетов посетителю необходимо назвать кассиру код брони и/или фамилию, за которыми бронь была закреплена.

5.3.1.2. Покупка Электронного билета:

- через веб-сайты кинотеатра (кинотеатр «Дом кино»: <http://www.krasdomkino.ru>; СДК «Мечта»: <http://krasmechta.ru>) (далее – Электронный билет);

- через сайты партнеров;

- через мобильное приложение;

- через группы в социальных сетях;

Общее количество билетов, выбираемых в рамках одного заказа, может быть ограничено 5 (пятью) Электронными билетами.

Для получения билета, оформленного через сайт кинотеатра, сайты партнёров, мобильное приложение или в группе в соцсетях, посетителю необходимо обратиться в кассу кинотеатра и назвать (предъявить) цифровой код (или цифро-буквенный код) кассиру, либо воспользоваться терминалом SmartPass при входе в кинозал.

При использовании технологии «Живой билет» необходимо предъявить «Живой билет» контролёру при входе в зал.

5.3.1.3. Покупка билетов участниками программы «Пушкинская карта».

Для участия в программе необходимо:

- зарегистрироваться на Госуслугах и подтвердить учётную запись. Это можно сделать с 14 лет, после получения паспорта;
- установить мобильное приложение «Госуслуги.Культура». Оно доступно в AppStore и Google Play. QR-код для скачивания приложения размещён на Госуслугах;
- подтвердить выпуск Пушкинской карты. Можно оформить виртуальную карту «Мир» прямо в приложении или получить пластиковую карту в отделении Почта Банка, предъявив паспорт и СНИЛС;
- выбрать киносеанс из афиши в приложении или на сайте «Культура.РФ» (<https://pro.culture.ru>) и оплатить билет Пушкинской картой.

При покупке билетов на сайте кинотеатров (кинотеатр «Дом кино»: <http://www.krasdomkino.ru>; СДК «Мечта»: <http://krasmechta.ru>) необходимо:

- зайти на сайт кинотеатра и в афише найти показ кинофильма со значком «Оплатить Пушкинской картой», купить билет, оплатив картой.

При покупке билетов участниками программы «Пушкинская карта» через устройства терминального доступа в кассах кинотеатров необходимо:

- для подтверждения личных данных (гражданство, возраст посетителя) предъявить документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения.

В случаях изменения фамилии и (или) имени посетителя и (или) его отчества (вступление в брак, усыновление, личное решение) посетитель должен переоформить карту, выпущенную на физическом носителе, при этом баланс карты переносится на вновь выпущенную карту. Переоформление электронной (виртуальной) карты в указанных случаях не требуется;

- выбрать имеющийся в репертуаре фильм, показ которого возможно оплатить Пушкинской картой, и оплатить через устройства терминального доступа.

Пушкинская карта используется посетителем исключительно для оплаты билета (билетов) на посещение кинопоказа, включенного в афишу демонстратора фильма с указанием возможности оплаты Пушкинской картой, в том числе с использованием мобильного приложения. Использование карты другим лицом или для совершения иных операций не допускается.

В случае потери карты на физическом носителе право гражданина на участие в программе «Пушкинская карта» не утрачивается и выдается дубликат карты.

Демонстратор фильма обеспечивает контроль за надлежащим использованием устройств терминального доступа для оплаты билетов Пушкинской картой, использует указанные устройства исключительно для приема именно этих карт (в том числе посредством сети «Интернет») при реализации и возврате билетов на кинопоказ и пресекает использование устройств терминального доступа для совершения любых иных операций, не предусмотренных программой «Пушкинская карта».

5.3.2. Посетитель, не отходя от кассы по продаже билетов, обязан проверять купленные билеты и выданные на сдачу деньги. Претензии по купленным билетам

и денежные претензии, предъявленные после совершения покупки билета, во внимание не принимаются.

5.3.3. В билете должны быть указаны наименование кинотеатра, номер зала, ряд, посадочное место, дата и время начала сеанса, цена, наименование кинофильма, номер прокатного удостоверения. А также иная информация, предусмотренная приказом Министерства культуры РФ от 1 июня 2021 г. № 740 «Об утверждении формы билета как бланка строгой отчетности, который используется при проведении показа фильма в кинозале».

В билете указывается возрастное ограничение на просмотр конкретного фильма (возраст со знаком «+»), что является предоставлением информации о возрастных ограничениях посетителю. Покупая билет, посетитель подтверждает факт ознакомления с данным ограничением.

5.3.4. Продажа билетов начинается не позднее чем за 30 минут до начала сеанса. Демонстраторы фильмов могут организовывать предварительную продажу билетов.

5.3.5. Предусмотренные кинотеатром льготы предоставляются только при наличии у посетителя документа, подтверждающего право на ее получение, и с учетом действующих ограничений, установленных правообладателем кинофильма (меморандумом – документом дистрибьютора, включающем в себя сведения о фильме: точная продолжительность фильма, рекламные ролики, записанные перед началом фильма и обязательные к демонстрации, дату и время начала проката, сроки ограничения по скидкам и бонусным программам на фильм, минимальная цена билета и так далее).

Льготные билеты оформляются только в кассе кинотеатра. Оформление льготных электронных билетов не предусмотрено.

Льготы не суммируются с другими льготами, скидками и специальными предложениями кинотеатра.

Информация о наличии льготы на сеанс можно найти в описании фильма на веб-сайтах кинотеатра или уточнить в кассе кинотеатра.

Перечень лиц, для которых может быть предоставлено льготная (минимальная) стоимость билета, а также документов, подтверждающих это право, указано в Приложении № 1 настоящих Правил.

5.3.6. Администрация кинотеатра вправе отказать в продаже билетов:

- лицам, младше указанного допустимого для просмотра того или иного фильма возраста, установленного в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», за исключением условий, предусмотренных п. 7.9. настоящих Правил;

- лицам с признаками явного алкогольного или наркотического опьянения;
- лицам, нарушающим правила поведения в общественных местах;
- лицам, в грязной одежде, которая может испачкать посетителей.

5.3.7. В случае спорных ситуаций, всю ответственность по исполнению Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» берет на себя родитель или законный представитель ребенка.

5.3.8. Посетители несут ответственность за предоставление кинотеатру недостоверной информации, в том числе сведений о возрасте ребенка.

5.3.9. Покупая билет, посетитель автоматически соглашается с изложенными в данном документе Правилами.

6. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ БИЛЕТОВ

6.1. Основания, по которым посетитель вправе требовать возврата стоимости билетов:

6.1.1. если услуга по показу фильма не была оказана и (или) не соблюдены сроки ее предоставления;

6.1.2. если произошла замена фильма или перенос сеанса фильма, и посетитель отказался от получения услуги по показу фильма в связи с новыми условиями ее предоставления (замена фильма либо перенос сеанса фильма допускается в случае порчи или утери материального носителя с копией фильма либо в случае технической невозможности показа фильма, а также в случаях отсутствия (на момент даты показа) прокатного удостоверения на фильм либо его отзыва по основаниям, указанным в пункте 20 Правил выдачи, отказа в выдаче и отзыва прокатного удостоверения на фильм, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2016 г. № 143 «Об утверждении Правил выдачи, отказа в выдаче и отзыва прокатного удостоверения на фильм и Правил ведения Государственного регистра фильмов»);

6.1.3. некачественный кинопоказ по вине демонстратора фильма;

6.1.4. отказ посетителя от просмотра фильма и обращения за возвратом стоимости билета до начала сеанса (ч.1 ст.782 Гражданского кодекса РФ и ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Возврат стоимости билетов по основаниям, перечисленным пп.6.1.1. и 6.1.2. осуществляется в течение 5 рабочих дней с даты демонстрации фильма, указанного в билетах.

6.2. В случае опоздания посетителя на сеанс по его вине, билет возврату и обмену не подлежит. В таком случае посетитель может осуществлять просмотр сеанса вне зависимости от времени, прошедшего с его начала.

Возврат стоимости билета не производится в случае обращения посетителя за возвратом стоимости билета после окончания демонстрации фильма.

6.3. Возврат стоимости билета носит заявительный характер и оформляется в письменном виде.

6.4. Если билет приобретался непосредственно в кассе кинотеатра, то необходимо обратиться в кассу кинотеатра, написать заявление и предъявить кассиру бланк строгой отчетности – билет и паспорт.

Образец заявления для возврата билета, купленного в кассе кинотеатра, представлен в Приложении № 2.

6.5. Возврат стоимости Электронных билетов:

- осуществляется самостоятельно через сервис электронной продажи согласно правилам пользовательского соглашения третьего лица до начала сеанса при условии, что Электронный билет не был обменян на билет в кассе кинотеатра.

- в остальных случаях покупателю необходимо обратиться в кассу кинотеатра до начала сеанса и написать заявление.

6.6. Заявление о возврате стоимости билета рассматривается администрацией кинотеатра в течение 10 дней с даты его предъявления (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителя»). По итогам рассмотрения принимается решение о возврате либо отказе в возврате стоимости билетов.

В случае отказа мотивированный ответ направляется посетителю на указанный им в заявлении адрес места проживания либо электронный адрес.

В случае если в заявлении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места проживания либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на заявление не дается.

6.7. Возврат стоимости билета, оплаченного Пушкинской картой.

В случае возврата посетителем ранее купленного (купленных) им билета (билетов) на основании п. 6.1. настоящих Правил демонстратор фильма в течение 3 рабочих дней обеспечивает зачисление подлежащей возврату стоимости билета (билетов) на карту с использованием инфраструктуры платежной системы.

Возвращенные кинотеатром на карту денежные средства, ранее предоставленные оператором в рамках мер социальной поддержки, списываются оператором в день их поступления в связи с их неиспользованием по назначению в рамках программы «Пушкинская карта», при этом лимит карты увеличивается на сумму возвращенных средств. После возврата средств лимит карты не может превышать общий годовой лимит карты, который с 2022 года составляет 5 тыс. рублей. Иные способы возврата стоимости или части стоимости билета (билетов), ранее оплаченной с использованием карты, не допускаются. При возврате средств за билет на показ фильма лимит на показы фильмов увеличивается на сумму возвращенных средств.

7. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ

7.1. Вход в зрительный зал начинается за 10 минут до начала сеанса.

7.2. Вход в зрительный зал разрешается на тот сеанс, на который куплен билет.

7.3. Билет без контрольной линии недействителен.

7.4. Билет должен сохраняться посетителем для контроля до конца сеанса.

7.5. В случае выхода посетителя из зала во время сеанса, при входе его обратно в зал, контролер вправе потребовать предъявить билет.

7.6. Дети до 3-х лет имеют право проходить на сеанс по билету сопровождающего без предъявления отдельного места и 3D очков.

7.7. При опоздании посетителей на сеанс и входе в кинозал после начала сеанса, а также при перемещении во время сеанса при выключенном в зале свете, администрация кинотеатра не несет ответственность за возможные травмы и порчу имущества посетителя.

7.8. Лицо, контролирующее проход в зону кинозала, вправе не допустить на сеансы с возрастными ограничениями лиц, не достигших соответствующего возраста на основании Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

7.9. В соответствии с ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющих вред их здоровью и развитию» в присутствии родителей или иных законных представителей детей, достигших возраста шести лет, допускается оборот информационной продукции, для детей, достигших возраста двенадцати лет.

8. ПОЛЬЗОВАНИЕ 3D ОЧКАМИ

8.1. При демонстрации кинофильма в формате 3D каждый посетитель после предъявления билета контролеру при входе в кинозал получает от администратора 3D очки в комплекте с одноразовой влажной салфеткой.

8.2. Протирать 3D очки следует только специальной салфеткой, выдаваемой в комплекте с 3D очками при входе в зал.

8.3. Если посетитель носит очки с диоптрией, то 3D очки можно надеть поверх очков с диоптриями, зацепив оправу 3D очков за оправу обычных.

8.4. Надевать 3D очки следует тогда, когда фильм начнется. Снимать - сразу после окончания фильма.

8.5. Запрещается сгибать оправу и дужки 3D очков.

8.6. Запрещается трогать стекла очков руками и давить на них. Это приведет к неизбежной поломке очков.

8.7. Запрещается складывать очки с другими предметами.

8.8. При выходе из зала 3D очки необходимо сдать администратору.

8.9. В случае утери или повреждения 3D очков администрация вправе требовать от посетителя возмещения их стоимости.

8.10. Для просмотра фильма посетитель вправе воспользоваться личными 3D очками. Наличие собственных 3D очков не влияет на стоимость билета.

9. АДМИНИСТРАЦИЯ КИНОТЕАТРА ИМЕЕТ ПРАВО

9.1. Самостоятельно устанавливать репертуарную политику и цены на билеты.

9.2. Организовывать на возмездной или безвозмездной основе предсеансовое обслуживание посетителей (в том числе выступление музыкальных ансамблей, артистов-исполнителей, демонстрацию рекламных материалов и материалов информационного характера, киножурнала, иных видеоматериалов).

При этом в соответствии со статьей 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»:

- демонстраторы фильмов не вправе без согласия посетителя осуществлять предсеансовое обслуживание за плату;

- посетитель вправе отказаться от оплаты предсеансового обслуживания, а если оно оплачено без согласия посетителя, - потребовать от демонстратора фильма возврата уплаченной суммы.

9.3. В соответствии с ч. 7.1. ст. 11 Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющих вред их здоровью и развитию» лицо, контролирующее проход на киносеанс, вправе потребовать у посетителя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст этого посетителя и иной документ. Перечень соответствующих документов утвержден приказом Министерства культуры РФ от 10 декабря 2019г. № 1923.

9.4. Потребовать у посетителя предъявить документ, подтверждающий право на покупку билета со скидкой, если продажа билета происходит по льготной цене. А также предъявить документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения при оплате посетителем билета Пушкинской картой.

9.5. В целях сохранения имущества и обеспечения правопорядка демонстраторы фильмов вправе включать в правила работы кинозалов положения, устанавливающие запрет посетителям:

- проносить в кинозал едко или резко пахнущие вещества, изделия и предметы, пиротехнические изделия и лазерные указки;

- находиться в грязной одежде, которая может загрязнить одежду других посетителей либо кресла кинозала, а также проносить в кинозал предметы, которые могут загрязнить одежду других посетителей, кресла кинозала или иное имущество, находящееся в кинозале;

- устанавливать другие, не противоречащие законодательству Российской Федерации, ограничения.

При нарушении настоящих Правил, общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время сеанса, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих посетителям и т.д.) сотрудники кинотеатра имеют право вывести такого посетителя из кинотеатра без компенсации стоимости билета.

10. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

10.1. Демонстратор фильмов имеет возможность бронирования (покупки) данной категории посетителями билетов на выбранный ими сеанс с использованием официальных сайтов кинотеатра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (кинотеатр «Дом кино»: [http:// www.krasdomkino.ru](http://www.krasdomkino.ru); СДК «Мечта»: <http://krasmechta.ru>).

10.2. По желанию посетителя с особыми потребностями при бронировании билета возможно указание на необходимость предоставления специальных устройств, необходимых для просмотра фильмов с тифлокомментарием.

10.3. При отсутствии на момент бронирования билетов свободных мест, оборудованных специальными устройствами, позволяющими демонстрировать фильмы с тифлокомментарием, посетителю с особыми потребностями предлагается забронировать (приобрести) билет на свободное место в кинозале, на ближайший сеанс данного фильма или любого иного фильма, который снабжён тифлокомментарием.

10.4. При отсутствии на момент бронирования билетов свободных мест на выбранный посетителем с особыми потребностями сеанс субтитрированного полнометражного национального фильма, созданного в художественной или анимационной форме, данному посетителю предлагается забронировать (приобрести) билет на ближайший сеанс выбранного фильма, демонстрируемого с субтитрами, или любого иного фильма, демонстрируемого с субтитрами (на который имеются свободные места).

10.5. Порядок показа фильмов с субтитрами и тифлокомментарием.

10.5.1. Показ субтитрированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме (при их наличии в прокате), осуществляется в кинотеатре не менее семи раз в неделю, из них по будням - не менее четырёх раз и в выходные дни - не менее трёх раз. Демонстрация указанных фильмов осуществляется в том числе и на вечерних сеансах.

10.5.2. Один из кинозалов кинотеатра оборудован тремя специальными устройствами, позволяющими демонстрировать фильмы с тифлокомментарием. Показ национальных полнометражных фильмов, созданных в художественной или

анимационной форме, снабженных тифлокомментарием, в кинозале, оборудованном соответствующими устройствами, производится на всех сеансах.

10.6. Для удобства посетителей с особыми потребностями кинотеатр оборудован пандусами, поручнями и доступными санитарно-гигиеническими помещениями, тактильными мнемосхемами плана помещений кинотеатра. Сотрудники кинотеатра оказывают необходимую помощь при входе в здание данной категории посетителей (имеется кнопка вызова сотрудника кинотеатра при необходимости), при передвижении на территории кинотеатра, обеспечивают сопровождение посетителей с особыми потребностями до зрительного места, а также в пользовании услугами, предоставляемыми на территории кинотеатра, выходе из него, раздевании и сдаче верхней одежды в гардероб, а также в получении и одевании верхней одежды.

Перечень сотрудников, ответственных за взаимодействие с лицами, имеющими инвалидность, определяется демонстратором фильмов.

10.7. Необходимую информацию о наличии поручней, других приспособлений и устройств для посетителей с особыми потребностями, применительно к его функциональным ограничениям, расположение санитарных комнат, препятствий на пути можно уточнить у дежурного администратора.

10.8. Посетители, имеющие нарушение зрения или незрячие, имеют право на допуск в зрительный зал и другие помещения кинотеатра в сопровождении собаки-поводыря.

10.9. Для создания более комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения при приобретении билета для посетителя с ограниченными физическими возможностями, рекомендуется сообщить об этом кассиру.

О предстоящем посещении кинотеатра лицами, имеющими физические ограничения, можно также заблаговременно проинформировать дежурного администратора в часы работы кинотеатра.

10.10. Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди, а также пользуются правом внеочередного приема руководителем и другими должностными лицами кинотеатра.

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Кинотеатр не несет ответственности за возможный дискомфорт для посетителя от просмотра фильма в формате 3D. Если у посетителя имеются проблемы со здоровьем, перед походом в кинотеатр необходимо проконсультироваться с врачом.

11.2. Запись кинофильма во время сеанса запрещена. Посетители несут ответственность за нарушение авторских и смежных прав предусмотренную ст.146 УК РФ.

11.3. Родители, законные представители и сопровождающие лица несут ответственность за несовершеннолетнего ребенка, а также за его действия, жизнь и здоровье, в том числе в случае оставления его без присмотра в кинозале либо на территории кинотеатра.

11.4. Кинотеатр не несет ответственности за работу третьих лиц – онлайн-сервисов, организующих продажу билетов в сети Интернет.

Перечень лиц, для которых может быть предоставлено право на льготное посещение¹, а также документов, подтверждающих это право²

№	Категория льготников	Документ, предоставляющих право на льготу
1.	Многодетные семьи	Справка из УСЗН
2.	Студенты дневной формы обучения	Студенческий билет
3.	Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	Военный билет, увольнительная записка
4.	Пенсионеры по возрасту	Пенсионное удостоверение
5.	Организованные группы	Письменное обращение руководителя группы (плюс допускается 1 сопровождающий бесплатно для группы до 20 человек, 2 сопровождающих – для группы свыше 20 человек)
6.	Дети до 3-х лет	Свидетельство о рождении
7.	Ветераны и инвалиды ВОВ, инвалиды боевых действий, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, Полные кавалеры ордена Славы, Герои социалистического труда, Полные кавалеры ордена Трудовой Славы	Удостоверение соответствующего образца
8.	Инвалиды I, II групп	Удостоверение соответствующего образца (плюс допускается 1 посетитель, сопровождающий инвалида по медицинским показателям)
9.	Дети, оставшиеся без попечения родителей либо находящиеся на содержании в детских домах	Правовой акт администрации района в городе об установлении опеки или по письменное обращение руководителя детского дома
10.	Воспитанники кадетских корпусов и Мариинских женских гимназий-интернатов	Письменное обращение руководителя корпуса (гимназии)
11.	Граждане, находящиеся на содержании в интернатах для пожилых людей	Письменное обращение руководителя интерната

¹ Льготное посещение на конкретный фильм или мероприятие устанавливается приказом директора в соответствии с Положением о платных услугах МАУ «Дом кино» и договором кинопрокатной компании.

² Предусмотренные кинотеатром льготы предоставляются только при наличии у посетителя документа, подтверждающего право на ее получение, с учетом действующих ограничений (меморандумом), установленных правообладателем кинофильма (дистрибьютором).

Образец заявления на возврат стоимости билета,
купленного в кассе кинотеатра

Директору МАУ «Дом кино»

Л.Ф. Антроповой

от _____

Паспорт _____

Место регистрации _____

Место фактического
проживания _____

Адрес электронный почты _____

Телефон _____

Заявление

Прошу вернуть мне денежные средства за приобретенный(-ные)
в билетной кассе кинотеатра билет(-ы)/на кинофильм _____

_____ на « _____ » _____ 20 ____ г.

в _____ часов, в количестве _____ штук.

Причиной возврата билета явилось _____

Настоящим подтверждаю, что с порядком и сроками возврата билетов ознакомлен (-а) и возражений не имею.
В случае приобретения билета(-ов) с помощью платежного средства, возврат платежа осуществляется только в
безналичной форме на тоже платежное средство. В случае приобретения билетов за наличный расчет, возврат
осуществляется наличными денежными средствами при предъявлении документа, удостоверяющего личность (п. 6.1
Указания Банка России от 11.03.2014г. № 3210-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и
упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого
предпринимательства»

К заявлению прилагаю:

Билет(-ы)

(подпись, дата)

Заполняется работником кинотеатра:

« _____ » _____ 20 ____ г. ____ : ____
(дата и время принятия заявления)

(подпись сотрудника/ФИО)