

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУ «Дом кино»

Антропова Л.Ф.

2019г.



**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», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», в соответствии с Правилами кинообслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 г. № 1264.

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 уголке потребителя и на официальном веб-сайте. 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.

1.6. Под сеансом следует понимать время показа кинофильма (включая рекламные ролики, предшествующие кинофильму).

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

2. ПОСЕТИТЕЛИ КИНОТЕАТРА ИМЕЮТ ПРАВО

2.1. На качественный кинопросмотр, согласно Правилам по кинообслуживанию населения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 г. №1264.

2.2. На свободное пользование всеми видами услуг, предоставляемыми кинотеатром.

2.3. На получение полной и достоверной информации по услугам, предоставляемым на территории кинотеатра (текущего и планируемого репертуара, ценах на билеты, расположении мест в зрительных залах, времени начала и продолжительности сеанса, льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей, установленных внутренним распоряжением), в том числе дополнительным.

2.4. На возмещение стоимости билета в порядке, установленных настоящими Правилами (п. 6).

2.5. На предоставление льгот по киновидеообслуживанию, если они предусмотрены действующим законодательством и не ограничены правообладателем фильма.

2.6. 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 течении 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 14 лет, а за совершение иных вышеперечисленных преступлений – с 16 лет. За действия лиц, не достигших 14-ти летнего возраста, ответственность несут их законные представители (родители, опекуны, попечители), а также к административной

ответственности, с выплатой полной стоимости похищенного (повреждённого) 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).

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

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

4. ПОСЕТИТЕЛЯМ КИНОТЕАТРА ЗАПРЕЩАЕТСЯ

4.1. Посещать кинотеатр в рабочей или грязной одежде, а также с багажом, предметами, которые могут существенно испачкать посетителей и интерьер кинотеатра, иным образом нанести вред имуществу кинотеатра, самим посетителям кинотеатра и/или их имуществу либо могут служить угрозой нанесения такого вреда.

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, газовые баллончики.

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

4.7. Вносить в зрительный зал большие сумки, коробки, чемоданы и другие предметы, создающие помехи при передвижении зрителей 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.

4.8. 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.

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

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

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

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

При фиксации факта съемки работникам кинотеатра зрителю будет предложено покинуть кинозал или оставить аппаратуру в кассе до окончания сеанса (в последнем случае сотрудники кинотеатра ответственности за сохранность аппаратуры не несут)

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

4.14. 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+), зритель 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 зрителя, 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 вэб-сайты кинотеатра (кинотеатр «Дом кино»: <http://www.filmshouse.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.

5.3.2. Зритель обязан проверять купленные билеты и выданные на сдачу деньги не отходя от кассы по продаже билетов. 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, а также прокатное удостоверение.

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

5.3.4. Билеты на текущий сеанс продаются в течение 30 (тридцати) минут с момента начала сеанса.

5.3.5. Предусмотренные кинотеатром льготы предоставляются только при наличии у зрителя документа, подтверждающего право на ее получение и с учетом действующих ограничений, установленных правообладателем кинофильма (меморандумом – документом дистрибьютора, включающий 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»;

- 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. N 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. отмена фильма, мероприятия;

6.1.2. замена фильма;

6.1.3. некачественная демонстрация по вине киноvideозрелищной организации;

6.1.4. непредставления информации о возрастных ограничениях на просмотр фильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра фильма;

6.1.5. отказ зрителя 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 зрителя на сеанс по вине зрителя, билет возврату и обмену не подлежит. В таком случае зритель 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 киноvideофильма.

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 течении 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.

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 зрителем для контроля до конца сеанса.
- 7.5. В случае выхода зрителя из зала во время сеанса, при входе зрителя обратно в зал, контролер вправе потребовать предъявить билет.
- 7.6. Дети до 3-лет имеют право проходить на сеанс по билету сопровождающего без предъявления отдельного места и 3D очков.
- 7.7. При опоздании зрителей 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».

8. ПОЛЬЗОВАНИЕ 3D ОЧКАМИ

- 8.1. При демонстрации кинофильма в формате 3D каждый зритель 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. Потребовать у посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность или иной документ, содержащий его дату рождения, фамилию, имя, отчество и фото, в случае если возникает необходимость установить его возраст с целью воспрепятствования просмотру им кинофильма, имеющего возрастные ограничения.

Потребовать у посетителя предъявить документ, подтверждающее право на покупку билета со скидкой, если продажа билета происходит по льготной цене.

9.3. 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 зрителям и т.д.) сотрудники кинотеатра имеют право вывести такого посетителя из кинотеатра без компенсации стоимости билета.

10. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

10.1. Для удобства людей с ограниченными физическими возможностями кинотеатр оборудован пандусами и специальными туалетными комнатами. Сотрудники кинотеатра оказывают необходимую помощь при входе в здание, выходе из него, раздевании и сдаче верхней одежды в гардероб, а также в получении и одевании верхней одежды.

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

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

10.4. Для создания более комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения при приобретении билета для зрителя 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.

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, предоставляющий 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 зрителя 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)