Утверждаю
Директор МБУК «ДКХ»
_____ А.Б.Лытова
Приказ от 01.03.2022 №64

Правила работы кинозала им. И.Извицкой в МБУК «ДКХ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила регламентируют порядок оказания услуг кинозала им. И.Извицкой в МБУК «ДКХ» (далее – кинозал) и разработаны в соответствии с нормами Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», а также Правилами оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2021 № 1338.

1.2. Основной услугой кинозала является показ посетителям 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.

1.3. Репертуарную политику кинозала и цены на билеты устанавливает администрация кинозала.

1.4. На посетителей кинозала распространяются Правила посещения МБУК «ДКХ», в том числе относительно соблюдения пропускного режима, поведения, пользования гардеробом и местами общего пользования и другие.

1.5. Правила работы кинозала и Правила посещения МБУК «ДКХ» размещаются в свободном доступе на стойке администратора, на сайте учреждения https://dkhdzr.ru и официальных группах в социальных сетях.

1.6. Приобретая билет на кинопоказ, посетитель подтверждает свое согласие с настоящими Правилами и Правилами посещения МБУК «ДКХ».

2. Права и обязанности посетителей

2.1. Посетители кинозала имеют право на:

2.1.1. пользование всеми услугами, предоставляемыми кинозалом;

2.1.2. качественное оказание услуги по показу фильма и дополнительных услуг, предоставляемых кинозалом;

2.1.3. предоставление льгот на получение услуги по показу фильмов в случаях, предусмотренных законодательством РФ;

2.1.4. возмещение стоимости билета в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и законодательством РФ;

2.1.5. обращение с претензиями по вопросам оказания услуг кинозала в устной форме к заведующему отделом кинозала (в его отсутствие – к администратору МБУК «ДКХ»), в письменной форме – по адресу электронной почты: kino.dkh@yandex.ru и (или) почтовому адресу: 606000, г.Дзержинск, пр-т Ленина, д.62;

2.1.6. внесение замечаний в «Книгу отзывов и предложений» (книга находится в свободном доступе у администратора МБУК «ДКХ»);

2.1.7. посещение только того киносеанса и занятие только того места в ряду, которые указаны в билете.

2.2. Посетители кинозала вправе получить полную и достоверную информацию о:

2.2.1. кинозале и предоставляемых им видах услуг;

2.2.2. расположении мест в кинозале (план);

2.2.3. времени начала и продолжительности сеанса;

2.2.4. ценах на билеты, скидках и акциях;

2.2.5. дополнительных услугах, оказываемых посетителю, и ценах на них;

2.2.6. льготах, предоставляемых отдельным категориям посетителей в соответствии с законодательством РФ;

2.2.7. фильмах текущего репертуара, в том числе с указанием года выпуска фильма, исполнителей главных ролей и категории информационной продукции, присвоенной фильму в соответствии с Федеральным законом «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

2.2.8. номере прокатного удостоверения на имеющийся в репертуаре кинозала фильм;

2.2.9. наличии в репертуаре фильмов, содержащих тифлокомментарий, демонстрация которых возможна с использованием устройств для воспроизведения тифлокомментария, и фильмов с демонстрированием субтитров на киноэкране;

2.2.10. технических характеристиках кинозала (количество мест в кинозале, ширина экрана, формат звуковой системы кинозала, тип системы воспроизведения

стереофильмов, тип имеющейся в кинозале системы тифлокомментария, тип проекционной системы – 2К, 4К, IMAX и т.д.);

2.2.11. продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов (информация размещается в зоне кассового обслуживания кинозала).

2.3. Посетители кинозала обязаны:

2.3.1. Соблюдать настоящие Правила и Правила посещения МБУК «ДКХ».

2.3.2. Сообщить кассиру четко и ясно выбранные им: наименование кинофильма, дату и время сеанса, ряд и место в кинозале, – при покупке билетов в кассе.

2.3.3. Проверять купленные билеты и сдачу, не отходя от кассы.

2.3.4. Самостоятельно проверять правильность выбора кинофильма, даты и времени сеанса, ряда и места в кинозале – при покупке билетов посредством интернет-ресурсов кинозала.

2.3.5. Предъявить документ, удостоверяющий личность, по требованию кассира при покупке билета и (или) контролера у входа в зал в случае необходимости установить возраст посетителя с целью недопущения лиц, не достигших определенного возраста, к просмотру кинофильмов, имеющих возрастные ограничения.

2.3.6. Бережно относится к имуществу кинозала, соблюдать чистоту и порядок в кинозале и на его территории.

2.3.7. Вернуть при выходе из зала полученное для просмотра кинофильма оборудование (3D-очки и другое).

2.3.8. Сохранять билет до окончания сеанса.

2.3.9. Покинуть территорию кинозала в течение 5 (пяти) минут после окончания киносеанса.

2.4. Посетителям кинозала запрещается:

2.4.1. Проносить в кинозал едко или резко пахнущие вещества, изделия и предметы, пиротехнические изделия и лазерные указки.

2.4.2. Посещать кинозал 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.

2.4.3. 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.

2.4.4. Проносить в кинозал пиво и алкогольную продукцию, и употреблять их на территории кинозала.

2.4.5. Производить фото- и видеосъемку в кинозале во время демонстрации фильма, а также на территории кинозала без согласования с администрацией МБУК «ДКХ». При фиксировании факта съемки работником кинозала посетителю будет предложено покинуть кинозал или оставить аппаратуру в кассе до окончания сеанса (в последнем случае работники кинозала ответственности за сохранность аппаратуры не несут).

2.4.6. Во время сеанса пользоваться средствами радиотелефонной связи. На время сеанса они должны быть отключены или переведены в «Авиарежим».

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

2.4.8. Занимать места в зале, не соответствующие указанным номеру ряда и места в купленном билете.

2.4.9. Сорить и разбрасывать различные предметы (жвачки, упаковки, бутылки, салфетки, остатки продуктов питания и т.д.), оставлять без присмотра вещи, сумки, пакеты и другую ручную кладь.

3. Правила покупки билетов

3.1. Приобретение билетов на кинопоказ и получение информации о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия возможно в кассе кинозала, либо посредством интернет-ресурсов: официальный сайт МБУК «ДКХ» http://dkhdzr.ru/ или официальная страница кинозала в сети Вконтакте https://vk.com/kino_dkh.

3.2. Касса кинозала начинает работу за 30 минут до начала первого сеанса и заканчивает по истечении 10 минут после начала последнего сеанса.

3.3. Расчеты осуществляются в валюте РФ (рублях) в кассе кинозала в наличной и (или) безналичной форме (через платежный терминал), посредством интернет-ресурсов – только безналичной (с использованием платежных карт).

3.4. Приобретая билет на киносеанс, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг. Договор возмездного оказания услуг

оформляется путем выдачи покупателю билета или путем направления электронного билета на электронную почту посетителя.

3.5. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора: наименование и вид услуги; время оказания услуги (время проведения сеанса); место проведения мероприятия, а также место посетителя в кинозале; цену услуги; прокатное удостоверение и иные сведения, предоставляемые в соответствии с законодательством РФ.

3.6. Администрация кинозала вправе отказать в продаже билетов в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»:

• несовершеннолетним, не достигшим возраста 6 лет;

• несовершеннолетним, не достигшим возраста 12 лет, если они приобретают билеты на сеанс (фильм), разрешенный к просмотру для лиц старше 12 лет;

• несовершеннолетним, не достигшим возраста 14 лет, если они приобретают билеты на сеанс (фильм), разрешенный к просмотру для лиц старше 14 лет;

• несовершеннолетним, не достигшим возраста 16 лет, если они приобретают билеты на сеанс (фильм), разрешенный к просмотру для лиц старше 16 лет;

• несовершеннолетним, не достигшим возраста 18 лет, если они приобретают билеты на сеанс (фильм), разрешенный к просмотру для лиц старше 18 лет.

• Лицам с признаками явного алкогольного или наркотического опьянения;

• Лицам, нарушающим правила поведения в общественных местах, в том числе в кинозале.

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.

3.8. В случае покупки билета на просмотр фильма несовершеннолетним младше указанного возрастного ограничения фильма, родитель или другой законный представитель обязан заполнить бланк расписки о разрешении просмотра фильма на несовершеннолетнего ребенка (Приложение 1).

4. Правила бронирования билетов

4.1. Бронирование билетов осуществляется в кассе кинозала, либо путем самостоятельного бронирования посредством интернет-ресурсов:

на официальном сайте МБУК «ДКХ» http://dkhdzr.ru/ или на официальной странице кинозала в сети Вконтакте https://vk.com/kino_dkh.

4.2. Бронирование билетов заканчивается за 30 минут до начала сеанса.

4.3. Бронь снимается автоматически за 20 минут до начала сеанса и поступает в общую продажу. Если билеты не выкуплены до указанного времени, обязательства по бронированию отменяются.

4.4. В случае наличия очереди в кассе, первоочередное право на покупку билетов имеют посетители, забронировавшие билет заранее посредством интернет-ресурсов.

4.5. Перед произведением оплаты ранее забронированных билетов необходимо удостовериться в правильности выбранного фильма, даты, времени сеанса и выбранных мест.

4.6. Особенности реализации билетов через интернет-ресурсы кинозала:

4.6.1. Указание электронного адреса при бронировании и покупки онлайн билетов является обязательным. После успешной оплаты заказа на указанную почту придет сообщение с информацией о билете, его QR-код и код продажи.

4.6.2. После получения билета на электронную почту посетитель самостоятельно несет ответственность за хранение и конфиденциальность информации, на основании владения которой посетитель имеет право на получение билетов.

4.6.3. За одну операцию онлайн покупки возможно приобрести не более 6 (шести) билетов. Количество онлайн покупок билетов не ограничено.

4.6.4. После совершения оплаты заказа невозможна замена сеанса, а также выбранных мест на аналогичные.

4.6.5. Распечатывать билеты, купленные посредством интернет-ресурсов, необязательно. Для прохода в кинозал необходимо показать QR-код билета на экране телефона и (или) назвать код продажи (6 цифр). Если необходимо, возможно распечатать купленные онлайн билеты в кассе кинозала.

4.7. Правила приобретения билетов владельцами Пушкинских карт устанавливаются условиями реализации национального проекта «Культура», с которыми можно ознакомиться на официальном сайте в сети Интернет: https://национальныепроекты.рф/news/pushkinskaya-karta-rasskazyvaem-kak-polzovatsya.

5. Правила возврата билетов

5.1. Посетитель вправе требовать возмещения стоимости купленных билетов в полном объеме в случаях, если:

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

− произошла замена фильма или перенос сеанса фильма и посетитель отказался от получения услуги по показу фильма в связи с новыми условиями ее предоставления;

− кинозалом нарушены обязанности, установленные условиями договора оказания услуг по показу фильмов, который считается заключенным между посетителем и кинозалом с момента продажи билета;

− кинозалом не предоставлена посетителю информация об установленных в отношении кинофильма возрастных ограничениях, повлекших отказ посетителя от просмотра.

5.2. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе кинозала, считаются действительными для посещения заменившего мероприятия.

5.3. Посетитель вправе по иным причинам до начала сеанса отказаться в одностороннем порядке от просмотра кинофильма и обратиться за возвратом денежных средств. В этом случае согласно ч.1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ и ст. 32 Федерального закона РФ «О защите прав потребителей» возврату подлежит стоимость оплаченного билета за вычетом фактически понесенных кинозалом расходов.

5.4. В случае опоздания посетителя на сеанс, билеты возврату и обмену не подлежат. В таком случае посетитель может осуществлять просмотр сеанса вне зависимости от времени, прошедшего с его начала.

5.5. *Возврат билетов, приобретенных в кассе кинозала.*

5.5.1. Если посетитель купил билет в кассе кинозала за наличный или безналичный расчет, то до начала сеанса необходимо предъявить кассиру бланк строгой отчетности (чек и билет, полученные им при покупке).

5.5.2. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе кинозала, с неповрежденным контролем, за исключением случаев, когда демонстрация кинофильма была прервана по вине кинозала либо коммунальных служб.

5.6. *Возврат билетов, приобретенных через интернет-ресурсы.*

5.6.1. Посетитель может отказаться от билета на сеанс, купленного через интернет-ресурсы кинозала, по собственной инициативе не менее чем за 60 минут до начала сеанса в личном кабинете, перейдя по ссылке в электронном билете и отправив заявку на возврат денег за билет или позвонить в службу поддержки по бесплатному номеру 8 800-333-64-00. Возврат денежных средств осуществляется в течение 15-ти банковских дней на счет посетителя.

5.6.2. При невозможности самостоятельно оформить возврат билета, приобретенного через интернет-ресурсы, посетителю необходимо обратиться в кассу кинозала для подачи письменного заявления на возврат денежных средств (Приложение 2). Заявление о возврате стоимости билетов рассматривается администрацией кинозала в течение 10 дней с даты его предъявления. 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.

5.7. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

5.8. Сданные покупателем билеты могут быть реализованы кассой кинозала повторно.

5.9. Неиспользованный билет не дает права входа на другие киносеансы.

6. Порядок контроля (пропускной режим)

6.1. Вход в кинозал осуществляется только при наличии билета установленного образца и в соответствии с возрастными ограничениями на данный фильм.

6.2. Вход в кинозал по купленным билетам осуществляется за 5-10 минут до начала сеанса.

6.3. На входе в зрительный зал необходимо предъявить контролеру бумажный и (или) электронный билет (QR-код и/или код продажи).

6.4. Один билет дает право посещения кинозала одному человеку. Все посетители, входящие в зрительный зал, старше 3-х лет, в том числе при посещении детских киносеансов, должны иметь отдельный билет.

6.5. Дети до трех лет включительно в сопровождении взрослых допускаются на сеанс бесплатно, если не занимают отдельного места. В данном случае билет на ребенка не приобретается.

6.6. Билет без контрольной линии не принимается.

6.7. Занимать места следует в соответствии с номером ряда и номером места, указанных в билете.

6.8. 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 кинозала не несет ответственности за возможные травмы и порчу имущества посетителя.

6.9. В случае выхода посетителя из зрительного зала, необходимо взять билет с собой и повторно пройти процедуру прохода в зал путем проверки распечатанного билета или сканирования QR-кода онлайн-билета.

6.10.Не допускаются на любые сеансы кинофильмов дети до 6 лет без сопровождения родителей (лиц их заменяющих).

6.11.Администрация оставляет за собой право проверить наличие билета у посетителя в любой момент.

7. Требования и рекомендации при использовании 3D очков

7.1. 3D очки выдаются при входе в кинозал контролером каждому посетителю по 1 (одной) штуке только при предъявлении билета.

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

7.3. Надевать очки следует тогда, когда фильм начнется.

7.4. Протирать очки следует только специальной салфеткой, которая выдается при входе в зал.

7.5. Снимать очки следует сразу после окончания фильма.

7.6. При выходе из зала необходимо сдать 3D очки контролеру.

7.7. Запрещается сгибать оправу и дужки очков.

7.8. Запрещается трогать стекла очков руками и давить на них.

7.9. Запрещается складывать очки с другими предметами.

7.10.За утерю или повреждение очков посетитель обязан возместить стоимость очков.

8. Ответственность

8.1. Посетитель несет имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб имуществу кинозала в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

За вред, причиненный несовершеннолетним, не достигшим 14-ти лет, отвечают его родители (усыновители) или опекуны, если не докажут, что вред возник не по их вине (ст.1073 ГК РФ).

8.2. В случае несоблюдения посетителем правил посещения, причинения вреда имуществу кинозала и (или) нарушения общественного порядка и общественной безопасности администрация кинозала вправе отказать посетителю в предоставлении услуг.

8.3. В случае нарушения посетителем тишины в кинозале во время сеанса, использования им предметов, создающих шумовой эффект и мешающих посетителям,

работники кинозала вправе удалить такого посетителя из кинозала без компенсации стоимости билета.

8.4. За нарушение авторских и смежных прав при несанкционированной съемке в кинозале предусмотрена административная (ст. 7.12 КоАП РФ) и уголовная ответственность (ст.146 УК РФ).

8.5. Ответственность за возможный дискомфорт для глаз посетителя от просмотра фильма в формате 3D возлагается на посетителя. Для выявления противопоказаний к использованию 3D-очков посетителю рекомендуется проконсультироваться с врачом.

8.6. Администрация кинозала не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями кинозала.

Приложение 1
к Правилам поведения при посещении
кинозала им. И.Извицкой в МБУК «ДКХ»

Директору МБУК «ДКХ»
_____
от _____
_____

Расписка

Я, гр._____,
(ФИО полностью)
_____ года рождения, паспорт № _____, выданный _____ «_____» _____года, проживающий (ая) по адресу:_____, действующий (ая) как:

☐ законный представитель свое(го/ей) несовершенолетн(его/ей) сына(дочери) ☐ опекун (попечитель) несовершеннолетн(его/ей);

_____,
(ФИО несовершеннолетнего полностью)
«___» _____ 20____ года рождения, именуем(ый/ая) далее как несовершеннолетний, находясь в здравом уме и твёрдой памяти, действуя добровольно, настоящим заявляю, что ознакомлен(а) с информацией о возрастных ограничениях на просмотр кинофильма и разрешаю несовершеннолетнему самостоятельный просмотр кинофильма

«_____» ,
(наименование киновидеофильма)

с возрастным ограничением **6+** **12+** **16+**
(нужное обвести)

«_____»_____20___г.
(дата)

_____ _____
(ФИО полностью представителя/опекуна) *(подпись)*

Принято:_____/_____ «____»_____20___г.

Приложение 2
к Правилам поведения при посещении
кинозала им. И.Извицкой в МБУК «ДКХ»

Директору МБУК «ДКХ»
_____
от _____
_____
проживающего(ей) по адресу:
_____
тел. _____

Заявление

_____года в_____мною было приобретено
(дата покупки билета) *(время покупки)*

_____ билет/а/ов на сеанс фильма «_____»
(количество) *(название фильма)*

в_____«_____»_____20____года в Центральном городском кинозале
(время сеанса) *(дата сеанса)*

им. И.Извицкой в ДКХ на общую сумму _____ рублей ____ коп.

Код продажи: _____ Ряд _____ Место_____

В связи с невозможностью посещения сеанса прошу вернуть потраченную мной на приобретение билетов денежную сумму за вычетом фактически понесенных кинозалом расходов.

«_____»_____20____г. _____/ _____
(дата) *(подпись / расшифровка)*

Принято: _____
(отметка работника кинозала: ФИО/дата/время/подпись)