

Утверждено Приказом директора

МБУК КВДЦ «Красногвардеец»

от 10.01.2023г. №5

Директор МБУК КВДЦ «Красногвардеец»

 Н.А. Леонова

## **Правила по кинообслуживанию населения в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Киноvideодосуговый центр «Красногвардеец»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и Федеральным законом «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2021 г. № 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».

1.2. МБУК КВДЦ «Красногвардеец» расположено по адресу: 622042, г. Нижний Тагил, ул. Победы, 26.

1.3. Услугой кинообслуживания является показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации и имеющих прокатные удостоверения установленного образца, выданные в установленном порядке Министерством культуры РФ.

1.4. Правила определяют порядок пропуска и нормы поведения граждан, находящихся в помещении МБУК КВДЦ «Красногвардеец» (далее - Учреждение), направленных на предотвращение нарушений прав и свобод одних посетителей неправомерными действиями (бездействиями) других посетителей Учреждения. Посетители обязаны соблюдать данные Правила, общественный порядок в кинозалах и на территории Учреждения.

1.5. Настоящие Правила вступают в силу с 1 января 2023 года и действуют до 1 марта 2028 года, после чего подлежат пересмотру в соответствии с новыми требованиями действующего законодательства.

1.6. Учреждение предоставляет Посетителям возможность до приобретения билета ознакомиться с настоящими Правилами путем размещения их в зоне кассы, расположенной в здании Учреждения (1 этаж), а также путем их размещения на сайте [krasnogvardeez.ru](http://krasnogvardeez.ru) в сети «Интернет».

1.7. Покупка билета считается моментом заключения договора между посетителем, а также соглашением с Правилами посещения Учреждения.

1.8. Время работы Учреждения: с 09.00-22.00, в зависимости от количества и времени сеансов.

1.9. Расписание сеансов указано на сайте: krasnogvardeez.ru

## **2. Права и обязанности посетителей**

### **Посетители имеют право на:**

- 2.1. Пользоваться всеми услугами, предоставляемыми Учреждением;
- 2.2. Качественное оказание услуги по показу фильма и предоставляемых Учреждением дополнительных услуг;
- 2.3. Получение полной и достоверной информации по услугам, предоставляемым на территории Учреждения, в том числе дополнительным;
- 2.4. Возмещение стоимости билета в случае: если услуга по показу фильма не была оказана и (или) не соблюдены сроки ее предоставления; замены фильма или переноса сеанса фильма и посетитель отказался от получения услуги по показу фильма в связи с новыми условиями ее предоставления; некачественной демонстрации фильма, произошедшей по вине Учреждения, а также в случае непредставления информации о возрастных ограничениях на просмотр и отказа зрителя в этом случае от просмотра фильма;
- 2.5. Обращение с претензиями по вопросам реализации услуг Учреждения к его администрации в течение рабочего времени;
- 2.6. Информирование сотрудниками Учреждения об обстоятельствах, препятствующих комфортному просмотру фильма;
- 2.7. Свободное пользование услугами предсеансового обслуживания. Посетитель вправе отказаться от оплаты предсеансового обслуживания, а если оно оплачено без согласия Посетителя, - потребовать от Учреждения возврата уплаченной суммы;
- 2.8. Предоставление льгот на получение услуги по показу фильмов, если они предусмотрены действующим законодательством.
- 2.9. Посетитель вправе потребовать у администрации Учреждения информацию о номере прокатного удостоверения на имеющийся в репертуаре кинотеатра фильм, соответствующую информации, размещенной Министерством культуры Российской Федерации в Государственном регистре фильмов на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **С момента нахождения на территории Учреждения и до ее оставления посетители обязаны:**

- 2.10. Соблюдать настоящие Правила;
- 2.11. Сохранять билет до окончания сеанса;
- 2.12. Соблюдать общественный порядок;
- 2.13. Бережно относиться к имуществу Учреждения и других посетителей, соблюдать чистоту и порядок в зрительном зале и на территории Учреждения;
- 2.14. При демонстрации фильма в формате 3D сдавать очки при выходе из зала;
- 2.15. В случае обнаружения задымлений или пожара, а также ситуаций, которые могут угрожать жизни и/или здоровью посетителей и сотрудников Учреждения, а также способных причинить вред имуществу кинотеатра, немедленно сообщить об этом

дежурному администратору или любому другому сотруднику Учреждения, находящемуся поблизости;

2.16. В случае обнаружения бесхозных вещей и предметов на территории Учреждения немедленно сообщить об этом дежурному администратору или любому другому сотруднику Учреждения, находящемуся поблизости, и не предпринимать любых самостоятельных действий в отношении этих предметов.

2.17. Посетитель несет имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб имуществу Учреждения в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

#### **Посетителям запрещается:**

2.18. Посещать кинозалы Учреждения в рабочей или грязной одежде, а также с багажом, предметами и продуктами, которые могут существенно испачкать посетителей и интерьер кинозалов, иным образом нанести вред имуществу Учреждения, посетителям кинотеатра и/или их имуществу либо могут служить угрозой нанесения такого вреда;

2.19. Посещать Учреждения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2.20. Посещать Учреждение с животными;

2.21. Проносить в кинозалы Учреждения пиво и иные алкогольные напитки в любой таре, любые напитки в стеклянной таре, продукты питания, вне зависимости от места их приобретения;

2.22. Проносить в Учреждение огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, взрывные устройства, пиротехнические изделия и лазерные указки, газовые баллончики, едко или резко пахнущие вещества, изделия и предметы;

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

2.24. Курить табак и использовать иные табачные изделия, в том числе электронные сигареты (в целях исполнения Федерального закона РФ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);

2.25. 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;

2.26. Производить фото- и видеосъемку в зрительном зале во время демонстрации фильма, а также на территории Учреждения без согласования с администрацией кинотеатра;

2.27. Во время сеанса пользоваться средствами радиотелефонной связи, которые на время сеанса должны быть отключены;

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

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

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

2.31. Оставлять без присмотра вещи, сумки, пакеты и другую ручную кладь;

2.32. Передвигаться по территории Учреждения на скейтборде, самокате, роликовых коньках или велосипеде.



### 3. Правила покупки и бронирования билетов

3.1. Учреждение осуществляет продажу билета по форме (в том числе Электронный билет), утверждаемой Министерством культуры Российской Федерации. Продажа билетов осуществляется; в кассе, расположенной в здании Учреждения (1 этаж), с помощью билетного терминала, находящегося в здании Учреждения (1 этаж), а также дистанционным способом с использованием сети «Интернет» на сайте Учреждения [krasnogvardeez.ru](http://krasnogvardeez.ru). Продажа билетов начинается не позднее чем за 30 минут до начала сеанса. Расчеты между посетителем и Учреждением осуществляются в наличной и (или) безналичной форме.

Посетитель обязан проверять купленные билеты и выданные на сдачу деньги, не отходя от кассы по продаже билетов. Денежные претензии, предъявленные после совершения покупки билета, во внимание не принимаются.

3.2. Продажа Электронных билетов осуществляется на интернет-сайте Учреждения. В случае продажи Электронных билетов Билетным оператором такая продажа, помимо настоящих Правил, также регулируется правилами, установленными соответствующим Билетным оператором.

В случае приобретения Электронного билета для прохода в кинозал необходимо сохранить Электронный билет на мобильном устройстве и распечатывать его на кассе кинотеатра.

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

3.4. При покупке забронированных ранее билетов, а также при покупке через Интернет, перед осуществлением оплаты, необходимо удостовериться в правильности выбранного фильма, даты, времени сеанса и выбранных мест.

3.5. Дети до 3 лет (в сопровождении родителя или законного представителя) на показ фильма в формате 2D допускаются бесплатно без предоставления отдельного места, при условии возрастного ограничения на фильм от 0 до 6 лет.

3.6. Администрация Учреждения отказывает в продаже билетов:

3.6.1. Несовершеннолетним, не достигшим возраста 6 лет, если они приобретают билеты на сеанс (фильм) разрешенный к просмотру для лиц старше 6 лет;

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

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

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

Лицам, моложе указанного допустимого для просмотра фильма, возраста, даже в случае, если их сопровождает взрослый;

\*В присутствии родителей или иных законных представителей детей, достигших возраста шести лет допускают для просмотра фильма с ограничением «12+»;

3.6.6. Лицам с признаками алкогольного или наркотического опьянения;

3.6.7. Лицам, нарушающим правила поведения в общественных местах, в том числе в кинозалах и на территории Учреждения.

#### **4. Правила возврата билетов**

- 4.1. Посетитель вправе отказаться от Услуг и вернуть билет до начала Киносеанса;
- 4.2. В случае, если причиной возврата билета является изменение расписания кинотеатра (отмена\замена\перенос киносеанса, на который был приобретен билет), либо неосуществление\прекращение кинопоказа фильма вследствие чрезвычайных обстоятельств (поломка кинооборудования, отключение электроэнергии, протечка воды, эвакуация и т.п.), возврат может быть осуществлён как до, так и после указанного в билете времени начала киносеанса.
- 4.3. Стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учётом полученных скидок.
- 4.4. В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, касса Учреждения не возмещает покупателю стоимость билета.
- 4.5. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.
- 4.6. Возврату и обмену подлежат оригиналы кинобилетов, приобретённые только в кассе Учреждения с неповреждённым контролем, за исключением случаев, когда демонстрация картины была прервана по вине кинотеатра, либо коммунальных служб.
- 4.7. Для возврата билета необходимо:
- обратиться на кассу к сотруднику Учреждения;
  - при необходимости по требованию сотрудника Учреждения заполнить заявление на возврат билета и денежных средств, уплаченных за билет по форме, предоставленной сотрудником кинотеатра;
  - в случае оплаты билета в безналичной форме - предъявить банковскую карту, которой была совершена оплата (в случае, если карта имеет материальный носитель), либо номер карты (если оплата была совершена с использованием виртуальной карты).
- 4.8. В случае если продажа Электронных билетов осуществляется Билетным оператором, условия возврата таких Электронных билетов также регулируются правилами, установленными соответствующим Билетным оператором, с которыми Посетитель имеет возможность ознакомиться при приобретении билета на сайте Учреждения или Билетного оператора.
- 4.9. Возврат денежных средств, уплаченных Посетителем в оплату стоимости билета, осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата.
- 4.10. Учреждение не несёт ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными представителями кинотеатра.
- 4.11. Неиспользованный билет не даёт права входа на другие киносеансы.

#### **5. Пропускной режим**

- 5.1. Вход в зрительный зал начинается не менее, чем за 10 минут до начала сеанса.
- 5.2. Вход в зрительный зал разрешается на тот сеанс, на который куплен билет.
- 5.3. Билет должен сохраняться Посетителем до конца сеанса.
- 5.4. В случае выхода Посетителя из зала во время сеанса, при входе зрителя обратно в зал, сотрудник Учреждения вправе потребовать предъявить билет.

5.5. Администрация Учреждения вправе не допустить Посетителя на просмотр в случае нарушения Посетителем общественного порядка и причинения вреда имуществу кинотеатра.

5.6. Если билет приобретен на интернет-сайтах Билетных операторов, Посетитель должен предъявить на входе номер заказа.

5.7. Учреждение не допускает Посетителя на просмотр фильма: в случае, если возраст Посетителя, желающего пройти в кинозал, не достиг установленного возрастного ограничения на фильм;

– в случае отказа родителя или иного законного представителя Посетителя (ребенка), достигшего возраста 6 лет, но не достигшего 12 лет, сопровождать ребенка при просмотре в кинозале фильма с возрастным ограничением «12+»/ приобретать для себя билет для сопровождения ребенка при просмотре в кинозале фильма с возрастным ограничением «12+»;

– в случае отказа Посетителя, желающего пройти в кинозал, предоставить документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить его возраст в ответ на соответствующее требование сотрудника Учреждения, при возникновении у него сомнения в достижении Посетителем возраста 18 лет, в том числе, если Посетитель явно младше 18 лет.

## **6. 3D очки**

6.1. При демонстрации фильма в формате 3D очки выдаются при входе в кинозалы Учреждения каждому зрителю по 1 шт. в комплекте с одноразовыми дезинфекционными салфетками только при предъявлении билета.

6.2. Протирать 3D очки следует только специальной салфеткой, которая выдается при входе в зал.

6.3. При демонстрации фильма в формате 3D на ребенка до 3 лет приобретается отдельный билет.

6.4. Если Вы носите обычные очки, то 3D очки можно надеть поверх очков с диоптриями, зацепив оправу 3D очков за оправу обычных.

6.5. Надевать 3D очки следует тогда, когда фильм начнется.

6.6. Снимать 3D очки следует сразу после окончания фильма.

6.7. Запрещается трогать стекла 3D очков руками и давить на них. Это приведет к неизбежной поломке очков.

6.8. Запрещается складывать 3D очки с другими предметами.

6.9. При выходе из зала необходимо сдать 3D очки сотруднику Учреждения.

## **7. Права и обязанности учреждения**

### **Учреждение имеет право:**

7.1. Устанавливать репертуарную политику и цены на билеты.

7.2. Потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность Посетителя (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст этого Посетителя. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

7.3. 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 Учреждения вправе отказать посетителю в предоставлении услуг.

7.4. Организовывать на возмездной или безвозмездной основе предсеансовое обслуживание посетителей (в том числе проведение мероприятия, выступление 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":

– Учреждение не вправе без согласия посетителя осуществлять предсеансовое обслуживание за плату;

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

7.5. Заменить фильм либо перенести сеанс фильма 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».

#### **Учреждение обязано:**

7.6. Обеспечить размещение вывески с указанием наименования Учреждения, режима его работы, а также адреса, контактных телефонов, адреса сайта в сети «Интернет».

7.7. До приобретения Посетителем билета обеспечить предоставление Посетителям полной и достоверной информации:

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

о ценах на билеты;

о расположении мест в кинозале (план);

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.



7.8. Информировать Посетителей о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов, путем размещения соответствующей информации в зоне кассового обслуживания Учреждения.

7.9. По требованию Посетителя предоставить ему информацию о технических характеристиках кинозала (количество мест в кинозале, ширина экрана, формат звуковой системы кинозала, тип системы воспроизведения стереофильмов, тип проекционной системы, тип системы тифлокомментария), имеющихся в Учреждении.

7.10. Предоставлять по требованию Посетителя книгу отзывов и предложений. Книга отзывов и предложений находится в кассовой зоне, расположенной в здании Учреждения (1 этаж). Отзывы и предложения Посетитель также может направить на электронную почту Учреждения: mukvdc@ Rambler.ru

7.11. Направить ответ на поступившую претензию Посетителя в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», по адресу электронной почты или по почтовому адресу, указанным в претензии.

7.12. Оказать услугу по показу объявленного в программе фильма независимо от количества присутствующих на сеансе Посетителей.

7.13. В случае прекращения сеанса кинофильма по техническим причинам или в случае некачественной демонстрации кинофильма осуществить возврат денег за билет Посетителям в соответствии с положениями раздела 5 настоящих Правил.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Принимая во внимание тот факт, что информационные материалы к фильмам предоставляются Учреждению дистрибьюторами, Учреждение не несет ответственности за содержание указанных информационных материалов.

8.2. За оставленные или утерянные на территории кинотеатра вещи Учреждение ответственности не несет.

8.3. Учреждение вправе в любое время вносить в Правила изменения и/или дополнения как посредством их включения непосредственно в текст Правил, так и путем размещения в зоне кассового обслуживания и на Сайте.