**Согласовано**

**Генеральный директор ООО «ЦДС»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.И.Горшенин**

**19.08.2016г.**

**Правила продажи, возврата билетов и посещения кинотеатра «Fакел»**

1. **Общие положения**

**1.1.** Настоящие правила посещения кинотеатра «Fакел» разработаны на основании положений и требований Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации: «О защите прав потребителей», приложения N 26 к Договору о Евразийском экономическом союзе «Протокол об охране и защите прав на объекты интеллектуальной собственности», «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», в соответствии с Правилами кинообслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17.11.1994г. № 1264 (с изменениями от 17.11.2000 г., 01.02.2005г., 14.12.2006г., 10.03.2009г.).

**1.2.** Настоящие правила устанавливают порядок кинообслуживания населения в кинотеатре и доводятся до сведения кинозрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте кинотеатра. Кинотеатр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале кинотеатра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

**1.3.** Посетители кинотеатра обязаны соблюдать данные Правила, общественный порядок и нормы нравственного поведения в кинотеатре и на прилегающей к кинотеатру территории.

**1.4.** Кинотеатр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время. Администрация кинотеатра оставляет за собой право вносить изменения в расписание киносеансов и состав мероприятий без предварительного уведомления.

**1.5.** Администрация кинотеатра имеет право отказать в обслуживании зрителю и запретить ему посещение кинозала без объяснения причин.

1. **Порядок продажи кинотеатральных билетов.**

**2.1.** Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе кинотеатра, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора, и на сайте кинотеатра «Fакел»: www.fakel.net.ru

**2.2.** Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе кинотеатра и на сайте.

**2.3.** При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о наличии льгот, правилах посещения кинотеатра.

**2.4.** Приобретая билет на мероприятие, проводимое кинотеатром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (кинотеатром), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

а) наименование и вид услуги;

б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);

в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;

г) цена услуги,

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

**2.5.** Кассы кинотеатра начинают свою работу за 30 минут до начала первого сеанса и заканчивают по истечении 10 минут после начала последнего сеанса.

**2.6.** Бронирование билетов осуществляется через кассы кинотеатра по телефону 56-49-37.

**2.7.** Бронь на билеты снимается автоматически за 15 минут до начала сеанса (если билеты не выкупаются до указанного времени, обязательства по бронированию отменяются, претензии по бронированию не принимаются).

**2.8.** Показ фильма осуществляется при наличии 2-х и более проданных билетов.

**2.9.** Предусмотренные кинотеатром скидки предоставляются только при наличии у зрителя документа, подтверждающего его право на получение скидки (студенческий билет, пригласительный билет).

**2.10.** Пригласительный билет, выданный зрителю, дает возможность посетить сеанс фильма бесплатно при условии, что кинотеатр имеет возможность предоставить данную услугу, руководствуясь указаниями прокатных компаний и своими коммерческими интересами.

**2.11** Пригласительный билет не действует на превью-показах до официального старта фильма, в первые 13 дней проката фильма (с даты официального старта в РФ).

**2.12.** Действие пригласительного может быть отменено по усмотрению администрации кинотеатра.

**2.13.** Пригласительные билеты являются собственностью кинотеатра.

1. **Порядок возврата кинотеатральных билетов.**

**3.1.** В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты кинотеатру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

**3.2.** Проданные билеты подлежат возврату в случае отмены фильма, замены фильма, некачественной демонстрации фильма по вине кинотеатра, а также в случае непредставления информации о возрастных ограничениях на просмотр фильма.

**3.3.** В случае возврата билета покупателем более за тридцать минут до начала киносеанса, касса кинотеатра возмещает покупателю стоимость билета.

В случае возврата билета менее чем за тридцать минут до начала киносеанса, касса кинотеатра не возмещает покупателю стоимость билета.

В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, касса кинотеатра не возмещает покупателю стоимость билета.

В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

**3.4.** Возврату и обмену подлежат оригиналы кинобилетов, приобретенные только в кассе кинотеатра, а также у официальных представителей кинотеатра, с неповрежденным контролем.

**3.5.** В случаях замены, отмены или переноса мероприятия более чем на полчаса стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью. Возврат денежных средств производится только в кассе кинотеатра при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

**3.6.** Билеты принимаются в следующие сроки:

— при замене мероприятия — с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

— при переносе мероприятия — в течение одного дня с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за один час до начала перенесенного мероприятия;

— при отмене мероприятия — с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты и времени, указанных в билете.

**3.7.** Во всех случаях кинобилеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.

О том, что зритель (покупатель) желает осуществить возврат кинобилета и получить обратно уплаченные кинотеатру за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление в произвольной форме с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания на имя Генерального директора ООО «Центр досуга и спорта» с обоснованием заявленных требований (далее – заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий по возврату кинобилет. При подаче заявления, зрителю, по его желанию, лицом принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и кинобилета, на представленной зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета). Рассмотрение заявления и / или возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение десяти дней с момента подачи заявления. Возврат денежных средств зрителю при возврате билета кинотеатру производится в кассе кинотеатра.

**3.8.** Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой кинотеатра повторно.

**3.9.** В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе кинотеатра, либо у официальных представителей кинотеатра считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

**3.10.** Администрация кинотеатра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями кинотеатра.

**3.11.** Неиспользованный кинотеатральный билет не дает права входа на другие киносеансы.

**3.12.** Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки — соответствуют правилам возврата билетов.

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

**3.14.** Все зрители имеют право на обращение с претензиями по вопросам реализации услуг кинотеатром к его администрации в течение рабочего дня с 09-00 до 18-00.

1. **Порядок посещения мероприятий (пропускной режим)**

**4.1.** Вход в кинозал осуществляется только при наличии билета. Билет без контрольной линии не принимается и не дает право просмотра киносеанса.

**4.2.** Один билет дает право посещения кинотеатра одному человеку. Все посещающие кинотеатр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских киносеансов, должны иметь отдельный билет.

**4.3.** Вход в кинозал по купленным билетам доступен за 5-10 минут до начала демонстрации фильма на тот сеанс, на который куплен билет.

**4.4.** Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения, а также в рабочей или грязной одежде в кинозал не допускаются.

**4.5.** В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 26.04.2016) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", курение в кинотеатре запрещено.

**4.6.** Запрещается:

а) проносить на территорию кинотеатра любые виды огнестрельного, газового или холодного оружия, независимо от наличия документов, дающих право на его ношение, кроме сотрудников правоохранительных органов, имеющих табельное оружие и посетивших кинотеатр по служебной необходимости. Также запрещено проносить на территорию кинотеатра отравляющие, горючие и взрывоопасные вещества.

б). посещать кинотеатр с детскими колясками и детьми на велосипедах, роликовых коньках и с прочим спортивным инвентарем.

в). посещать кинотеатр с животными.

г). проносить в кинозал фото- и видеоаппаратуру.

д). производить фото- и видеосъемку в зрительном зале во время демонстрации фильма. При фиксировании факта съемки работником 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).

е). пользоваться средствами сотовой связи во время сеанса.

**4.7.** Билеты должны сохраняться зрителями до конца сеанса.

**4.8.** В случае выхода посетителя из зала, контролер вправе потребовать билет при его входе обратно.

**4.9.** Занимать места следует в соответствии с номером ряда и номером места, указанного в билете.

**4.10.** Дети до четырех лет в сопровождении взрослых допускаются на сеанс бесплатно, если не занимают отдельного места. В данном случае билет на ребенка не приобретается.

**4.11.** В случае посещения сеанса в формате 3D очки для просмотра 3D-фильмов без билета не выдаются.

**4.12.** Не допускаются на территорию Кинотеатра в ночное время (с 23.00 до 6.00), а также на сеансы, время начала или окончания которых приходится на период с 23.00 до 6.00, лица моложе 16 лет без сопровождения родителей (лиц их заменяющих). Под лицами, заменяющими родителей, понимаются: совершеннолетние близкие родственники (братья и сестры, дедушка, бабушка, братья и сестры родителей), усыновители, опекуны или попечители, представители учреждений, на попечении или под опекой которых находится несовершеннолетний в возрасте до шестнадцати лет.

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

**4.14.** При нарушении общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время сеанса и т.п.) сотрудники кинотеатра имеют право вывести такого посетителя из кинозала без обмена или возмещения стоимости купленного кинобилета.

**4.15.** Купив билет на сеанс 3D с использованием 3D-очков, зритель автоматически соглашается с условиями настоящих правил посещения.

**4.16.** 3D-очки выдаются каждому зрителю по 1 шт. при предъявлении контролеру купленного билета.

**4.17.** При получении 3D-очков зритель должен проверить их на целостность и убедиться, что дефекты отсутствуют. При обнаружении дефектов следует сразу обратиться к сотруднику, выдавшему очки, с просьбой их замены.

**4.18.** После входа в зал претензии к состоянию очков не принимаются.

**4.19.** Зритель, получивший во временное пользование 3D-очки, несет материальную ответственность за их сохранность. В случае утери, механического повреждения оправы или линз со зрителя взимается штраф в размере 200 рублей.

**4.20.** Зритель обязан сдавать 3D-очки при каждом выходе из кинозала. Выход в течение сеанса без 3D-очков возможен только при предоставлении залога в 200 рублей.

**4.21.** Посетители имеют право вносить свои замечания в “Книгу отзывов и предложений” (книга находится у администратора кинотеатра).

**Ответственность**

Кинотеатр не несет ответственности за возможный дискомфорт для глаз зрителя от просмотра фильма в формате ЗD. Если у Вас есть проблемы со зрением, перед походом в кинотеатр проконсультируйтесь с врачом. Родитель ребенка сам определяет степень возможности восприятия ЗD-фильма ребенком. Если Вы носите очки, то ЗD-очки необходимо надевать поверх очков с диоптриями.

Напоминаем, что 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 путем мошеннических действий),

-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 достигших возраста 14 - 16 лет. За действия лиц, не достигших возраста уголовной ответственности, ответственность несут их законные представители (родители, опекуны, попечители).