

**Правила продажи, возврата билетов и посещения
МАУК Приозерский ККЗ**
Новая редакция

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила (далее - Правила) разработаны на основании требований Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 (с изменениями и дополнениями) «О защите прав потребителей», Закона РФ от 30.03.1999 №52-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1 с изменениями и дополнениями), Закона РФ от 26.07.2006 №35-ФЗ «О защите конкуренции», 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 МАУК Приозерский ККЗ (далее - Учреждение), которые направлены, в том числе, на предотвращение нарушений прав и свобод одних посетителей Учреждения неправомерными действиями (бездействиями) другими посетителями.

1.3. Настоящие правила устанавливают порядок обслуживания населения в Учреждении и доводятся до сведения посетителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения.

1.4. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время.

ЛЮБЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ И ЗАПРЕТЫ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ, УСТАНОВЛЕННЫ В ЦЕЛЯХ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ НАХОЖДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ МАУК ПРИОЗЕРСКИЙ ККЗ ЛЮДЕЙ И ПРЕДМЕТОВ, КОТОРЫЕ МОГУТ СЛУЖИТЬ УГРОЗОЙ ПРИЧИНЕНИЯ ВРЕДА ДРУГИМ ПОСЕТИТЕЛЯМ ИХ ИМУЩЕСТВУ И ИМУЩЕСТВУ КИНОТЕАТРА, ПРЕПЯТСТВОВАТЬ НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНОЙ ЭВАКУАЦИИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ УЧРЕЖДЕНИЯ, В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ.

2. Порядок продажи билетов.

2.1. Посетитель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Учреждения, у уполномоченных лиц.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия посетитель может уточнить в кассе или по телефону **8 (81379) 37423**

2.3. При покупке билетов посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о наличии льгот, правилах посещения Учреждения.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю 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. 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.

2.6. Администрация МАУК Приозерский ККЗ отказывает в продаже билетов на мероприятия:

Несовершеннолетним, не достигшим возраста 6 лет;

Несовершеннолетним, не достигшим возраста 12 лет, если они приобретают билеты на киносеанс, концерт, спектакль, мероприятие разрешенные к просмотру для лиц старше 12 лет;

Несовершеннолетним, не достигшим возраста 16 лет, если они приобретают билеты на киносеанс, концерт, спектакль, мероприятие разрешенные к просмотру для лиц старше 16 лет;

Несовершеннолетним, не достигшим возраста 18 лет, если они приобретают билеты на киносеанс, концерт, спектакль, мероприятие разрешенные 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 учреждении.

2.7. Касса Учреждения начинает свою работу за 30 минут до начала первого сеанса и заканчивают по истечении 10 минут после начала последнего сеанса.

2.8. Бронирование билетов осуществляется через кассу Учреждения по телефону **8(81379)37423**.

2.9. Бронь на билеты снимается автоматически за 30 минут до начала киносеанса (если билеты не выкупаются до указанного времени, обязательства по бронированию отменяются, претензии по бронированию не принимаются).

2.10. В случае наличия очереди в кассах, первоочередное право на покупку билетов имеют зрители, приобретающие их на текущий сеанс, а также лица, заранее забронировавшие билет.

2.11. Бронирование билетов производится не более, чем на 10 суток. По истечении данного срока бронь на билеты снимается автоматически. За 3 суток до начала мероприятия места в кассе не бронируются, а ранее забронированная и невыкупленная бронь снимается.

2.12. При покупке забронированных ранее билетов, перед произведением оплаты, необходимо удостовериться в правильности выбранного фильма, концерта, спектакля, мероприятия даты, времени и выбранных мест.

2.13. В случае опоздания зрителя на киносеанс, концерт, спектакль, мероприятие по его вине, билеты возврату и обмену не подлежат. В таком случае зритель может осуществлять просмотр киносеанса вне зависимости от времени, прошедшего с его начала.

В случае опоздания на мероприятие. спектакль, концерт зритель может пройти в зрительный зал только в антракте или с разрешения контролера билетов. зритель не имеет право требовать предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

3. Порядок возврата билетов.

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

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

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

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

3.5. Гражданин, купивший билет на мероприятие, вправе вернуть его в случае:

1) отмены, замены либо переноса мероприятия. При этом посетителю возмещается полная стоимость билета;

2) отказа от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью его родственников. Правила и условия возврата билета при таких обстоятельствах устанавливаются Правительством РФ;

3) отказа от посещения мероприятия по иным причинам. В таком случае возмещаемая стоимость билета будет зависеть от даты его возврата. Если билет возвращен:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупатель вправе получить обратно 100% его цены;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – не менее 50% цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – не менее 30% цены билета.

Для абонементов днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

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.

3.6. Учреждение вправе отказать покупателю в возврате стоимости билета в следующих случаях:

- если покупатель вернул билет менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия;
- если билет был продан в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов.

Учреждение при возврате билета, помимо возмещения его стоимости, вправе предложить покупателю посетить это же мероприятие в другое время или другое мероприятие.

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

О том, что зритель (покупатель) желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Учреждению за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление в произвольной форме с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания на имя директора кинотеатра с обоснованием заявленных требований (далее – заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий по возврату билет. При подаче заявления, зрителю, по его желанию, лицом принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, 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 Учреждению производится в кассе Учреждения.

3.8. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Учреждения повторно.

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

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

3.11. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

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 отменным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

4. Порядок посещения мероприятий (пропускной режим)

4.1. Вход в зрительный зал осуществляется только при наличии билета. Билет без контрольной линии не принимается и не дает право посещения мероприятия.

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

4.3. Вход в зрительный зал по купленным билетам доступен за 5-10 минут до начала мероприятия, на который куплен билет.

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

4.5. Дети до 3-х лет в сопровождении взрослых допускаются на мероприятия бесплатно, если не занимают отдельного места. В данном случае билет на ребенка не приобретается.

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

4.7. Дети, не достигшие возраста шести лет, на мероприятия и просмотр фильма с возрастным ограничением 6+ допускаются в присутствии родителей или иных законных представителей. (часть 7.2. статьи 11 Федерального закона от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию»)

4.8. Дети, достигшие возраста шести лет допускаются на мероприятия и просмотр фильма, для детей, достигших двенадцати лет в присутствии родителей или иных законных представителей. (часть 5 статьи 11 Федерального закона от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию»)

4.9. Дети, не достигшие возраста шестнадцати лет на фильмы и мероприятия с возрастным ограничением 16+ не допускаются. (часть 7.2. статьи 11 Федерального закона от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию»)

4.10. Дети, не достигшие возраста восемнадцати лет на фильмы и мероприятия с возрастным ограничением 18+ не допускаются. (часть 7.1. статьи 11 Федерального закона от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию»)

4.11. Посетители имеют право:

4.11.1. Свободно пользоваться всеми видами услуг, предоставляемыми Учреждением.

4.11.2. На получение полной и достоверной информации по услугам, предоставляемым на территории Учреждения.

- 4.11.3. На качественный кинопросмотр, согласно Правилам кинообслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 г. № 1264 с изменениями и дополнениями от 10.03.2009 г., а так же на качественное предоставление услуг.
- 4.11.4. На возмещение стоимости билета в случае отмены киносеанса, концерта, спектакля, мероприятия, а также в случае непредставления информации о возрастных ограничениях на посещения мероприятия и отказа зрителя в этом случае от посещения мероприятия.
- 4.11.5. Посетители имеют право на обращение с претензиями по вопросам реализации услуг Учреждения к его администрации, в течение рабочего времени с 10:00 до 18:00.
- 4.11.6. Посетители имеют право вносить свои замечания в «Книгу отзывов и предложений».

4.12. Посетители обязаны:

С момента нахождения на территории Учреждения и до ее оставления:

- 4.12.1. Соблюдать настоящие правила и общественный порядок.
- 4.12.2. Сохранять билет до конца киносеанса, концерта, спектакля, мероприятия и предъявлять по первому требованию контролёра билетов.
- 4.12.3. Бережно относиться к имуществу МАУК Приозерский ККЗ и других посетителей Учреждения, соблюдать чистоту и порядок в зрительном зале и на территории Учреждения.
- 4.12.4. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты, во время посещения концерта, спектакля, мероприятия. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

4.13. Посетителям запрещается:

- 4.13.1. Посещать Учреждение в грязной одежде, а также с багажом, предметами и продуктами, которые могут испачкать посетителей и интерьер Учреждения, иным образом нанести вред имуществу МАУК Приозерский ККЗ, самим посетителям Учреждения и/или их имуществу либо могут служить угрозой нанесения такого вреда.
- 4.13.2. Посещать Учреждение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 4.13.3. Посещать Учреждение с животными.
- 4.13.4. В целях безопасности категорически запрещается проносить в Учреждение: оружие (включая холодное, газовое и газовые баллончики), огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, а также пиротехнические устройства, наркотические вещества, алкогольные напитки, крупногабаритные предметы.
- 4.13.5. 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» на территории и в помещениях Учреждения, и иной прилегающей к Учреждению территории, на расстоянии менее чем 15 (пятнадцать) метров по прямой линии без учета искусственных и естественных преград от входов в помещение запрещается:
- 4.13.6. Курение табака и иное использование табачных изделий в целях вдыхания дыма, возникающего от их тления, сосание, жевание, нюханье табачных изделий, а также электронных сигарет в зрительном зале, фойе, кассовом вестибюле, туалетных комнатах и иных помещениях и территориях, специально не предназначенных и не отведенных для курения зонах. Для целей настоящих Правил, а также в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию» под Табачными изделиями понимаются продукты, полностью или частично изготовленные из табачного листа в качестве сырьевого материала, приготовленного таким образом, чтобы использовать для курения, сосания, жевания или нюханья, в том числе сигареты, сигары, сигариллы (сигариты), папиросы, табак для кальяна, табак курительный тонкорезанный, табак трубочный, биди, кретека, табак сосательный (снюс), табак жевательный, табак нюхательный, насвай, в том числе включая электронные сигареты.
- 4.13.7. Производить фото- и видеосъемку в зрительном зале во время киносеанса.
- 4.13.8. Во время мероприятий пользоваться средствами радиотелефонной связи.
- 4.13.9. Нарушать тишину в зале во время мероприятий, использовать предметы, создающие шумовые эффекты и мешающие просмотру.

4.13.10. Занимать места в зрительном зале, не соответствующие номеру ряда и места в купленном билете, и стоят в проходах во время киносеанса, концерта, спектакля, мероприятия.

4.13.11. Сорить и разбрасывать различные предметы (упаковки, жвачки, бутылки, салфетки, остатки продуктов питания и т.д.) в зрительном зале, а также на территории Учреждения, оставлять без присмотра вещи, сумки, пакеты и другую ручную кладь.

4.13.12. Передвигаться по территории Учреждения на скейтборде, самокате, роликовых коньках или велосипеде и иным не пешим способом.

5. Администрация МАУК Приозерский ККЗ имеет право:

5.1. Устанавливать репертуарную политику и цены на билеты.

5.2. В целях выполнения Федерального закона №436-ФЗ от 29.12.2010г. «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», лица, осуществляющие реализацию входных билетов на мероприятия (включая демонстрацию фильмов), лица, контролирующие проход на зрелищное мероприятие вправе потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя, в случае если возникает необходимость установить возраст посетителя с целью воспрепятствовать посещению мероприятия, имеющего возрастные ограничения.

5.3. При нарушении общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время мероприятия и т.п.) сотрудники Учреждения имеют право вывести такого посетителя из зала без обмена или возмещения стоимости купленного билета.

Напоминаем, что в случае порчи имущества МАУК Приозерский ККЗ 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).