

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом МАУК «Дворец культуры им.  
И.И. Лепсе»

№ 01-04/63 от 28.03.2023г.

**ПРАВИЛА РАБОТЫ КИНОЗАЛОВ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ  
«ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ И. И. ЛЕПСЕ»**

Редакция 1

Введена в действие с 01.04.2023г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила работы кинозалов муниципального автономного учреждения культуры «Дворец культуры имени И. И. Лепсе» (далее именуются - Правила) разработаны на основе Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2021 г. № 1338, 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" и регулируют отношения между МАУК «Дворец культуры им. И.И. Лепсе» (далее - демонстратор), и физическими лицами - потребителями данных услуг (далее - посетители).

1.2. Услугой по показу фильмов в кинозалах является показ для посетителей, 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. Демонстрация фильма без прокатного удостоверения, если такое удостоверение требуется в соответствии с Федеральным законом "О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации", не допускается и влечет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

1.4. По требованию посетителя администрация кинотеатра обязана предоставить ему информацию о номере прокатного удостоверения на имеющийся в репертуаре кинотеатра фильм.

1.5. Замена фильма либо перенос сеанса фильма допускается 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".

1.6. Услуга по показу объявленного в программе фильма должна быть оказана независимо от количества присутствующих на сеансе посетителей.

## 2. Информация о кинозалах

2.1. Адрес юридического лица: Нижегородская обл. г. Выкса, ул. Ленина, здание 11

Телефон: (83177) 31182; эл. почта: [dklepse2015@mail.ru](mailto:dklepse2015@mail.ru); сайт: [www.dkvyksa.ru](http://www.dkvyksa.ru), группы в соцсетях: <https://vk.com/dkvyksa>; <https://dkvyksa.ru/>

### 2.2. Зрительные залы

2.2.1. Зрительный зал «Дворец культуры им. И.И. Лепсе» расположен в здании Дворца культуры им. И.И. Лепсе по адресу: г. Выкса, ул. Ленина, зд.11. Телефон кассы: (883177) 30265.

Вместимость - 450 мест, 520 с балконом.

Оборудование:

- Проектор цифровой Varco DP2K-23B для 2D и 3D показа
- Звуковое оборудование: цифровое: Dolby Digital Surround EX 7.1.
- Автоматизированная система продажи билетов «Орбилет».

2.2.2. Зрительный зал «Семейный» расположен в ФОК «Баташев Арена» по адресу: г. Выкса, ул. Локтя, 2А.

Телефон: (83177) 78494

Вместимость - 90 мест.

Открыт при поддержке Федерального Фонда социальной и экономической поддержки отечественной кинематографии в рамках национального проекта «Культура».

Оборудование:

- Проектор цифровой Varco DP2K-10S для 2D и 3D показа
- Звуковое оборудование: цифровое: Dolby Digital, USL JSD-60L.
- Автоматизированная системы продажи билетов «Киноплан».
- Система тифлокомментирования и субтитрирования.

## 3. Информация о льготы

3.1. Льготная стоимость билетов распространяется на сеансы с понедельника по четверг:

- для детей до 4 лет – вход бесплатный с приобретением билета для взрослого;

- для детей до 18 лет/студентов/пенсионеров, инвалидов (при предъявлении соответствующего документа);

- для групповых посещений (более 10 человек) и один сопровождающий бесплатно (в случае аудитории до 18 лет).

3.2. Билеты по льготной стоимости можно приобрести только в кассах демонстратора при предъявлении соответствующих документов подтверждающих право льготы.

## 4. Оказание услуги по показу фильмов

### 4.1. Приобретение билетов

4.1.1. Демонстратор осуществляет продажу билета (в том числе электронного билета) по форме, утверждаемой Министерством культуры Российской Федерации. Продажа билетов может осуществляться как в кинотеатре, так и дистанционным способом с использованием сети "Интернет".

4.1.2. Демонстратор может организовывать на возмездной или безвозмездной основе предсеансовое обслуживание посетителей (в том числе выступление музыкальных ансамблей, 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": кинозал не вправе без согласия посетителя осуществлять предсеансовое обслуживание за плату; посетитель вправе отказаться от оплаты предсеансового обслуживания, а если оно оплачено без согласия посетителя, - потребовать от кинозала возврата уплаченной суммы.

4.1.3. Билет является формой договора на оказание услуг по показу фильмов в кинозалах между демонстратором и посетителем.

4.1.4. Договор является заключенным с момента продажи билета (оплаты).

4.1.5. Касса демонстратора начинает работу за 30 минут до начала первого сеанса. Продажа билетов на сеанс прекращается через 15 минут после его начала.

4.1.6. Продажа билетов осуществляется:

4.1.6.1. в кассе демонстратора по наличному и безналичному расчету;

4.1.6.2. использованием сети Интернет через билетного оператора. Купить билет можно на сайте демонстратора либо сайте билетного оператора.

## 4.2. Возврат билета

Проданные билеты подлежат возврату в случаях:

4.2.1. отмены сеанса, замены фильма, непредставления информации о возрастных ограничениях на просмотр кинофильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра кинофильма – в любое время;

4.2.2. болезнь, изменение планов: возврат должен быть сделан не позднее одного часа до начала сеанса;

4.2.3. некачественной демонстрация по вине кинотеатра: в течение 30 минут от начала сеанса;

4.2.4. ***Покупка билета на фильм без учета возрастных ограничений не является основанием для возврата билета.***

4.2.5. Возврат денежных средств при покупке билета в кассе Учреждения:

а) обратиться в кассу учреждения;

б) написать заявление на имя директора учреждения, образец находится в кассе ДК;

в) приложить чек и билет;

г) отдать в кассу ДК;

При покупке билета через терминал возврат осуществляется на карту.

При покупке за наличный расчет — возврат наличными средствами.

4.2.6. Возврат билетов, приобретенных с использованием сети Интернет, осуществляется в соответствии с Правилами сервисов по продаже билетов.

*При возврате билета, приобретенного онлайн, по обстоятельствам, не зависящим от кинозала, удерживается сервисный сбор и комиссия банка до 5% от стоимости билета.*

4.2.6.1. При возврате билета, приобретенного онлайн в **кинозал ДК им. Лепсе** необходимо написать заявку на почту технической поддержки билетного агрегатора: **support@orbilet.ru**.

В заявке указать:

- название мероприятия,
- место проведения,
- код покупки,

Возврат денежных средств будет осуществлен на карту.

Обработка возврата на стороне банка может занять до 30 рабочих дней.

4.2.6.2. При возврате билета, приобретенного онлайн в **кинозал «Семейный»**, необходимо написать заявку на почту технической поддержки билетного агрегатора: **support@kinoplan.ru**.

В заявке указать:

- название мероприятия,
- место проведения,
- код покупки,

Обработка возврата на стороне банке может занимать до 30 рабочих дней.

4.2.7. Бронирование билетов осуществляется по телефону кинозалов (п.2.2.1 и п 2.2.2).

4.2.8. Бронь на билет снимается за 30 минут до начала сеанса.

4.2.9. Коллективные заявки принимаются только в кассе кинозала.

4.2.10. Продажа билетов на сеанс лицам, не достигшим возраста, определенного возрастными ограничениями соответствующего сеанса, не осуществляется. Кассир вправе потребовать предъявить документ, удостоверяющий личность.

## 5. Обязанности демонстратора

5.1. Демонстратор обязан обеспечить размещение вывески и информационного стенда с указанием наименования кинозала, режима его работы, а также адреса, контактных телефонов, адреса сайта в сети Интернет (при его наличии).

5.2. Демонстратор утверждает локальным актом правила работы кинозалов, включающие в себя, в частности, правила и условия доступа,

нахождения и поведения посетителей в кинотеатре, в том числе в кинозале, а также порядок и условия возврата билетов.

5.3. В целях сохранения имущества и обеспечения правопорядка демонстраторы фильмов вправе включать в правила работы кинозалов положения.

5.4. Демонстратор должен предоставлять посетителям возможность до приобретения билета ознакомиться с настоящими Правилами и правилами работы кинозалов, а также с локальными актами, принятыми в соответствии с частью 72 статьи 11 Федерального закона "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию", путем вывешивания их в зоне кассового обслуживания кинотеатра, а также путем их размещения на сайте демонстратора фильма в сети Интернет (при его наличии).

5.5. Демонстратор обязан иметь книгу отзывов и предложений, предоставляемую посетителю по его требованию.

5.6. При предоставлении услуги по продаже билетов дистанционным способом с использованием сети "Интернет" демонстраторы фильмов обязаны иметь сервис, позволяющий потребителю оставить отзыв о качестве и безопасности услуг, размещаемый на сайте в сети Интернет.

5.7. Демонстратор обязан 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.

5.8. Демонстратор обязан обеспечить размещение информации о порядке рассмотрения претензий, в том числе указать адрес электронной почты и (или) почтовый адрес для направления претензий, на своем сайте в сети Интернет, а также обеспечить размещение указанной информации в зоне кассового обслуживания кинотеатра.

5.9. Демонстратор помимо информации, предусмотренной статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", обязан 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.

5.10. Демонстратор обязан информировать посетителей о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов, путем размещения соответствующей информации в расписании киносеансов.

5.11. Демонстратор обязан 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 (2К, 4К, IMAX и т.д.), тип системы тифлокомментария, имеющейся в кинотеатре).

## **6. Права и обязанности посетителей**

6.1. Посетители имеют право на:

6.1.1. пользование всеми услугами, предоставляемыми демонстраторами фильмов;

6.1.2. качественное оказание услуги по показу фильма и предоставляемых демонстраторами фильмов дополнительных услуг;

6.1.3. получение полной и достоверной информации о демонстраторе фильма, предоставляемых им видах услуг, в том числе дополнительных,

6.1.4. а также информации, указанной в пункте 17 настоящих Правил;

6.1.5. возмещение в соответствии с правилами работы кинозалов стоимости билета в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также пунктом 25 настоящих Правил;

6.1.6. предоставление льгот на получение услуги по показу фильмов в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.2. Посетители обязаны:

6.2.1. соблюдать настоящие Правила;

6.2.2. соблюдать общественный порядок;

6.2.3. сохранять билет до окончания сеанса.

6.3. Посетителям запрещается:

6.3.1. проносить в кинозал едко или резко пахнущие вещества, изделия и предметы, пиротехнические изделия и лазерные указки;

6.3.1. находиться 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;

6.3.2. наносить урон имуществу демонстратора;

6.3.3. проносить в зал продукты питания без упаковки, и напитки без крышки;

6.3.4. проносить в кинозал мороженное и продукты, которые могут испортить обивку кресел.

6.3.5. проносить алкогольные напитки любой крепости, любые виды курительных приборов.

6.4.В случае нарушения посетителем общественного порядка и общественной безопасности, несоблюдения им правил работы кинозалов и (или) причинения вреда имуществу кинотеатра администрация кинозала вправе отказать посетителю в предоставлении услуг.

6.5.Посетитель несет имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб имуществу демонстратора фильма в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## **7. Контроль**

7.1. Контроль соблюдения настоящих Правил, предоставление услуг по демонстрации кинофильмов в соответствии с требованиями нормативных документов осуществляют органы исполнительной власти городского округа г. Выкса, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, другие органы в соответствии с их компетенцией, а также организации потребителей.