

**Автономное учреждение культуры
городского округа Королёв Московской области
«Деловой и культурный центр «КОСТИНО»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор АУК ДиКЦ «КОСТИНО»

_____ **В.Н. Картышов**

Приказ от 22.11.2018 №103

**Правила
посещения кинотеатра в Автономном учреждении культуры
городского округа Королёв Московской области
«Деловой и культурный центр «КОСТИНО»**

Утверждены
Приказом директора
АУК ДиКЦ «КОСТИНО»
от 03.07.2018 №58

(в редакции с изменениями, внесенными Приказами
от 08.11.2018 №94,
от 22.11.2018 №103)

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила работы кинотеатра в Автономном учреждении культуры городского округа Королёв Московской области «Деловой и культурный центр «КОСТИНО» (АУК ДиКЦ «КОСТИНО»), далее – **Учреждение**, действуют в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, перечисленных в Приложении №1 к настоящим правилам.

1.2. Настоящие **Правила** устанавливают порядок оказания услуг по кинообслуживанию и дополнительные услуги по организации досуга потребителям данных услуг - зрителям (далее - посетителям).

1.3. Настоящие **Правила** разработаны с целью создания в учреждении максимально комфортных и безопасных условий для времяпровождения и отдыха всех категорий граждан, а также для создания безопасных условий работы сотрудникам учреждения.

1.4. Приобретая билет, зрители автоматически заключают Договор публичной оферты (предложение заключить договор) с учреждением. Согласно п.2 ст. 437 ГК РФ публичной офертой признаётся содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении (настоящих **Правилах**) условиях с любым, кто отзовётся.

1.5. В соответствии с п.1.4., приобретая билет, посетители принимают настоящие **Правила** и дают согласие на соблюдение настоящих **Правил**.

1.6. Посетители учреждения обязаны соблюдать данные Правила, общественный порядок и нормы нравственного поведения в учреждении и на прилегающей к нему территории.

2. Продажа, бронирование и возврат билетов, льготы при продаже билетов, контакты.

- 2.1. Продажа билетов осуществляется через кассы и на сайте <http://kostino.com>
- 2.2. Билеты на текущий сеанс продаются в течение 20 минут с момента начала сеанса
- 2.3. Бронирование билетов осуществляется через кассы при личном посещении
- 2.4. Бронь на билеты снимается автоматически за 30 минут. Единовременно можно забронировать не более 5 билетов. Если билеты не выкупаются до указанного времени, обязательства по бронированию отменяются, претензии по бронированию не принимаются.
- 2.5. Администрация учреждения оставляет за собой право изменять условия бронирования.
- 2.6. При приобретении билетов на фильмы, имеющие возрастные ограничения, кассир вправе потребовать удостоверение личности или документ его заменяющий.
- 2.7. Купленные билеты подлежат обмену и возврату согласно ст.32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».
- 2.7.1. Возврат приобретённого в кассе билета осуществляется в кассе при обращении к администратору кинотеатра желательно не менее чем за 30 мин до начала сеанса, указанного на билете.
- 2.7.2. Возврат электронного билета можно оформить на сайте www.kostino.com, заполнив форму возврата с указанием электронного адреса и цифрового кода билета. Возврат осуществляется посредством электронной формы возврата только в том случае, если он не распечатан, либо до сеанса осталось не менее 60 мин. В остальных случаях возврат электронного билета можно оформить в кассе при обращении к администратору.
- 2.7.3 Обмен электронного билета, а также билета, приобретённого в кассе, возможен только в случае оформления возврата согласно пп.2.7.1 и 2.7.2 и покупки нового билета.
- 2.8. Возмещение стоимости билета осуществляется в случае отмены просмотра, замены фильма или некачественной демонстрации по вине учреждения, а также в случае непредоставления информации о возрастных ограничениях на просмотр киноvideофильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра киноvideофильма.
- 2.9. В случае отмены сеанса по причине форс-мажорных обстоятельств возмещение стоимости билета осуществляется в течение четырнадцати календарных дней с момента восстановления работы учреждения в штатном режиме.
- 2.10. Администрация учреждения оставляет за собой право изменить время сеанса в день показа.
- 2.11. Администрация учреждения не предоставляет скидки и льготы на билеты любым категориям граждан (в т.ч. лицам с ограниченными возможностями здоровья, малоимущим и т.д.) вне зависимости от количества приобретаемых билетов.
- 2.12. Актуальный репертуар кинотеатра можно узнать по телефону 8(495)-512-00-55 и на сайте <http://kostino.com>. Общие вопросы можно задать, прислав письмо на электронный адрес cinemas@kostino.com

3. Пропускной режим.

- 3.1 Вход в зрительный зал производится на тот сеанс, на который куплен билет.
- 3.2 Билет без контрольной линии не принимается.
- 3.3 Билеты должны сохраняться зрителями до конца сеанса.
- 3.4 В случае выхода во время сеанса посетителя из зала контролер вправе потребовать билет у посетителя при входе обратно в зал.
- 3.5. Занимать места следует в соответствии с номером ряда и номером места, указанным в билете.
- 3.6. Для комфортного просмотра кинофильмов детям дошкольного возраста и младших классов предусмотрены подушки на кресла при условии, что рост ребенка не превышает 110 см.

3.7. Для посетителей, имеющих ограниченные возможности здоровья, предусмотрены место для парковки автомобиля и пандус для доступа в помещения учреждения. Если Вы приобретаете билет на сеанс фильма для посетителя с ограниченными возможностями, просьба сообщить об этом кассиру.

3.8. Несовершеннолетние лица допускаются на сеанс 18+ только в присутствии родителей или законных представителей. Администрация кинотеатра вправе потребовать документ, подтверждающий статус родителя или законного представителя.

3.9. Категория мест «диван» предназначена не более чем для двоих посетителей, вне зависимости от их возраста.

4. Посещение сеансов фильмов в формате 3D

4.1. Посетитель, предъявляя билет на контроле на сеанс фильма в формате 3D, получает 3D очки в комплекте с одноразовой дезинфицирующей салфеткой. Очки и салфетка в количестве 1шт. выдаются на каждый купленный билет.

4.2. Запрещается сгибать оправу и дужки очков, трогать стекла очков руками и давить на них, складывать очки с другими предметами.

4.3. 3D очки являются собственностью учреждения, посетитель несет за них полную материальную ответственность, и в случае невозвращения или порчи очков для просмотра 3D фильмов посетителем администрация вправе взыскать их стоимость с виновного лица. После входа в кинозал претензии к состоянию очков не принимаются.

4.4. Учреждение не несет ответственность за возможный дискомфорт для глаз посетителя от просмотра фильма в формате 3D. Если у посетителя проблемы со зрением, перед просмотром фильма в формате 3D необходимо проконсультироваться с врачом. Родители ребенка сами определяют степень возможности восприятия ребенком фильма в формате 3D.

4.5. Если посетитель носит очки с диоптриями в повседневной жизни, очки для просмотра фильма в формате 3D необходимо надевать поверх очков.

4.6. При выходе из зала во время сеанса и после окончания сеанса посетитель обязан сдать очки в исправном техническом состоянии контролеру.

5. Права и обязанности посетителей учреждения.

5.1. Посетители имеют право:

5.1.1. Вносить свои пожелания, замечания, отзывы, предложения в «Книгу отзывов и предложений», которая находится у администратора.

5.1.2. На качественное пользование услугами кинообслуживания.

5.1.3. На получение полной и достоверной информации об учреждении в рамках предоставления посетителям видов услуг, в том числе дополнительных.

5.1.4. На обмен, возврат и возмещение стоимости билета в случаях, указанных в п. 2.7-2.9

5.2. Посетители обязаны:

5.2.1. Соблюдать настоящие **Правила**.

5.2.2. Соблюдать Правила посещения сеансов фильмов в формате 3D.

5.2.3. Занимать места в соответствии с номером ряда и места, указанными в билете.

5.2.4. Проверять правильность полученной сдачи (рубли, копейки), соответствие сеанса, фильма, ряда, места в проданном ему билете (билетах), не отходя от кассы.

5.2.5. Отключить, либо поставить в бесшумный режим мобильный телефон перед началом сеанса и оставить в таком режиме до окончания сеанса.

5.2.6. Предъявлять билеты при входе в зрительный зал.

5.2.7. Сохранять билеты до конца сеанса.

5.2.8. При обнаружении задымления или возгорания (пожара), нарушения общественного порядка, ситуации, которая может угрожать жизни и (или) здоровью посетителей и (или) сотрудников учреждения, а также фактов, указанных в разделе №6 («В учреждении запрещается»), немедленно сообщить об этом сотруднику учреждения, находящемуся поблизости.

5.2.9. При обнаружении бесхозных вещей, пакетов, сумок, чемоданов, коробок и т.п. немедленно сообщить об этом сотруднику учреждения, находящемуся поблизости, не предпринимая самостоятельных действий в отношении этих предметов.

6. В учреждении запрещается.

6.1. Проносить на территорию учреждения 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 учреждение по служебной необходимости.

6.2. Проносить на территорию учреждения отравляющие, горючие и взрывоопасные вещества, текучие, липкие, сыпучие, резко-пахнущие, хрустящие и т.п. продукты питания, предметы, спиртные напитки, наркотические вещества, сахарную вату, мороженое, и т.п., во избежание фактов отравления, создания дискомфорта другим посетителям и нанесения вреда имуществу учреждения.

6.3. Проносить в учреждение санки, детские коляски, скейтборды, лыжи, самокаты, велосипеды, крупногабаритную ручную кладь и т.п.

6.4. Проносить на территорию учреждения предметы, которые могут травмировать посетителей и сотрудников учреждения (металлические сетки, стекла, колющие, режущие, легко бьющиеся предметы и т.п.).

6.5. Потреблять (распивать) алкогольную или спиртосодержащую продукцию, потреблять наркотические средства и/или психотропные вещества, иные одурманивающие вещества, находиться в состоянии алкогольного, наркотического и/или токсического опьянения.

6.6. Находиться в пачкающей, зловонной одежде, с багажом, предметами, которые могут испачкать посетителей и нанести вред имуществу учреждения.

6.7. Посещать учреждение на роликовых коньках, скейтборде, велосипеде, гироскутере и передвигаться любым не пешим образом на территории учреждения.

6.8. Входить в зрительный зал без билета.

6.9. Производить в кинозалах фото, аудио и видеосъемку во время демонстрации фильма без разрешения администрации учреждения.

6.10. Пользоваться в учреждении открытым огнём, пиротехническими устройствами.

6.11. Курить, в т.ч. электронные сигареты, в учреждении и на расстоянии менее 15 метров от входов в учреждение.

6.12. Во время сеанса пользоваться средствами сотовой связи, которые на время сеанса должны быть отключены или переведены в бесшумный режим.

6.13. Посещать учреждение с животными.

6.14. Сорить на территории учреждения.

6.15. Нарушать тишину в кинозале во время сеанса и мешать просмотру фильма посетителям.

6.16. Входить в кинозал с продуктами питания, дающими резкий запах и продуктами, которые могут нанести вред посетителям, сотрудникам и имуществу кинотеатра.

6.17. Вмешиваться в работу персонала, создавая помехи в их работе.

6.18. Открывать двери в зрительный зал во время сеанса без определённой необходимости, а также препятствовать их закрытию или открытию сотрудником учреждения.

6.19. Вести любую агитацию, рекламу, торговлю в помещениях и на прилегающей территории без разрешения администрации и заключения соответствующего договора.

6.20. Вносить в «Книгу отзывов и предложений» записи, содержащие нецензурные выражения, оскорбления, призывы к национальной и религиозной розни и т.п.

7. Ответственность сторон.

7.1. Посетители обязаны бережно относиться к имуществу учреждения, не допускать его порчи, а также совершать иные действия, мешающие нормальному проведению меро-

приятый, соблюдать чистоту и порядок в зрительных залах, кафе и на территории учреждения в целом.

7.2. В случае нарушения посетителем общественного порядка (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время сеанса и т.п.) или совершения противоправных действий на территории учреждения, а также нарушения настоящих **Правил** администрация учреждения вправе не допускать такого посетителя на киносеанс и (или) вывести его из учреждения без возмещения стоимости билета.

7.3. Все зрители имеют право на обращение с претензиями и предложениями по вопросам оказания услуг учреждением к дежурному администратору в рабочие дни с понедельника по четверг с 9 до 18.00 и в пятницу или предпраздничный день с 9 до 16 часов.

7.4. За нарушение посетителем настоящих **Правил**, повлекшее за собой причинение материального ущерба имуществу учреждения, посетитель несёт ответственность в размере и в порядке, установленными действующим законодательством РФ.

Публичная оферта покупки электронного билета

1. Заказ электронного билета в Кинотеатр

Для заказа электронного билета Покупателю необходимо на интернет-сайте Кинотеатра kostino.com

- выбрать интересующий фильм, дату и время сеанса согласно репертуарному плану
- выбрать место в зале. В рамках одного заказа допускается выбор не более 5 (Пяти) электронных билетов
- указать адрес своей электронной почты
- выбрать способ безналичной оплаты

После успешного завершения процедуры оплаты на указанный адрес электронной почты приходит подтверждение оплаты и реквизиты электронного билета:

- наименование и местонахождение Кинотеатра
- название фильма,
- дата и время сеанса,
- номер зала,
- номер места,
- стоимость электронного билета
- уникальный цифровой код электронного билета

2. Выдача Билета

Для получения билета Покупателю необходимо ввести цифровой код в терминале Кинотеатра или назвать (предъявить) цифровой код в кассе Кинотеатра и получить билет у кассира.

3. Возврат электронного билета

3.1. Возврат электронного билета возможен только в том случае, если он не распечатан и до начала сеанса осталось не менее 60 мин.

3.2. Способы возврата:

3.2.1. В случае выполнения п.3.1 данного Пользовательского соглашения возврат можно оформить на сайте, заполнив форму возврата (электронный адрес и цифровой код электронного билета).

3.2.2. В остальных случаях обращаться к Администратору Кинотеатра.

4. Политика конфиденциальности

4.1. В процессе покупки электронного билета Кинотеатр запрашивает персональные данные, а именно адрес электронной почты Покупателя, для отправки информации, содержащей подтверждение оплаты и реквизиты электронного билета.

4.2. Покупая электронный билет на сайте Кинотеатра, Покупатель автоматически соглашается с добровольной передачей своих персональных данных Кинотеатру.

4.3. Кинотеатр не несёт ответственность за достоверность персональных данных, предоставляемых Покупателем в процессе покупки электронного билета.

4.4. Кинотеатр не хранит и не передает третьим лицам персональные данные Покупателя.

5. Прочие условия

5.1. Кинотеатр вправе не допустить Покупателя на сеанс в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации и правилами Кинотеатра (ссылка на Правила)

Покупатель уведомлен о том, что в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» на сеансы с возрастным ограничением 18+ не допускаются лица, не достигшие соответствующего возраста, независимо от сопровождения родителей или иных законных представителей.

Приложение №1
к Правилам посещения кинотеатра
в Автономном учреждении культуры
городского округа Королёв Московской области
«Деловой и культурный центр «КОСТИНО»

**Перечень нормативно-правовых актов,
использованных при составлении настоящих правил:**

- Конституция Российской Федерации.
- Гражданский Кодекс Российской Федерации.
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.04.2018) "О защите прав потребителей".
- "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017).
- Постановление Правительства РФ от 17.11.1994 N 1264 (ред. от 10.03.2009) "Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения".
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 27.06.2018).
- Федеральный закон от 28.12.2010 N 390-ФЗ (ред. от 05.10.2015) "О безопасности".
- Федеральный закон от 06.03.2006 N 35-ФЗ (ред. от 06.07.2016) "О противодействии терроризму" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017).
- Закон Московской области от 04.12.2009 N 148/2009-ОЗ (ред. от 06.07.2016) "О мерах по предупреждению причинения вреда здоровью и развитию несовершеннолетних в Московской области" (принят постановлением Мособлдумы от 26.11.2009 N 14/98-П).
- Федеральный закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ (ред. от 01.05.2017) "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию".
- Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".
- Федеральный закон от 22.11.1995 N 171-ФЗ (ред. от 28.12.2017) "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2018) .
- Закон Московской области от 11.01.2008 N 1/2008-ОЗ (ред. от 28.04.2015) "Об административной ответственности за правонарушения в сфере обеспечения тишины и покоя граждан на территории Московской области" (принят постановлением Мособлдумы от 26.12.2007 N 16/28-П) .
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 07.09.2001 N 23 (ред. от 03.05.2007) "О введении в действие Санитарных правил" (вместе с "СП 2.3.6.1066-01. 2.3.5). Предприятия торговли. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила", утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.09.2001).
- Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "О пожарной безопасности".