

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом директора  
МБУК «КДЦ «Октябрь»  
№ 14 от 28 февраля 2022 г.  
(с изменениями, утвержденными  
приказом № 130 от 14.11.2022 г.)

# **ПРАВИЛА РАБОТЫ КИНОЗАЛА МБУК «КДЦ «Октябрь»**

г. Рязань

2022

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила работы кинозала МБУК «КДЦ «Октябрь» (Зал 1), ОГРН 1026201111188, ИНН 6230036267 (далее - Правила), расположенного по адресу: 390037, Рязанская область, г. Рязань, ул. Новоселов, д. 13, разработаны на основании Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Закона РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации» от 22.08.1996 № 126-ФЗ, Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ, Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» № 15-ФЗ от 23.02.2013г., Постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил выдачи, отказа в выдаче и отзыва прокатного удостоверения на фильм и Правил ведения Государственного регистра фильмов» от 27.02.2016 № 143, Приказ Министерства культуры РФ от 27 июня 2018 г. № 1017 «Об утверждении Правил осуществления демонстраторами фильмов показа субтитрированных и тифлокомментированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме и Правил обеспечения условий доступности для инвалидов кинозалов, а также о внесении изменения в Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ, утверждённый приказом Минкультуры России от 16.11.2015 N 2800», Постановления Правительства РФ от 16 августа 2021 года № 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. Любые ограничения и запреты, содержащиеся в настоящих Правилах, установлены в целях предотвращения и предупреждения нахождения на территории МБУК «КДЦ «Октябрь» (далее – Демонстратор фильмов) людей и предметов, которые могут служить угрозой причинения вреда другим посетителям учреждения, их имуществу и имуществу КДЦ «Октябрь», препятствовать незамедлительной эвакуации посетителей в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

1.3. Настоящие Правила устанавливают порядок кинообслуживания населения в МБУК «КДЦ «Октябрь» и доводятся до сведения кинозрителей путем размещения в кассовом фойе и на официальном сайте Демонстратора фильмов. По требованию посетителей контролер билетов или кассир МБУК «КДЦ «Октябрь» могут предоставить настоящие Правила в распечатанном виде.

1.4. Услуга по показу фильмов в кинозале – это 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 от 22.08.1996 № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»), а также показ других видеоматериалов.

1.5. Посетители – это физические лица, являющиеся потребителями услуг по показу фильмов и иных услуг, связанных с таким показом.

1.6. Демонстратор фильмов может организовывать на возмездной или безвозмездной основе предсеансовое обслуживание посетителей (выступление музыкальных ансамблей, артистов-исполнителей,

демонстрация рекламных материалов и материалов информационного характера, киножурнала, иных видеоматериалов и т.д.).

1.7. Демонстратор фильмов не вправе без согласия посетителей осуществлять предсеансовое обслуживание за плату.

1.8. Посетители вправе отказаться от оплаты предсеансового обслуживания, а если оно оплачено без их согласия – потребовать от МБУК «КДЦ «Октябрь» возврата уплаченной суммы.

1.9. Договор на оказание услуг по показу фильмов в кинозале между посетителями и МБУК «КДЦ «Октябрь» считается заключенным с момента продажи билетов. Продажа билетов осуществляется в кассе МБУК «КДЦ «Октябрь».

1.10. Расчеты между посетителями и Демонстратором фильмов осуществляются в наличной форме.

1.11. До приобретения билета Посетитель знакомится с предоставленной ему полной и достоверной информацией, расположенной около кассы и на сайте Демонстратора фильмов:

- о фильмах текущего репертуара, в том числе с указанием года выпуска фильма, исполнителей главных ролей и присвоенной фильму в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «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 посетителям, и ценах на них;

- о льготах, предоставляемых отдельным категориям посетителей в соответствии с законодательством РФ, а также о скидках на билеты;

- 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 МБУК «КДЦ «Октябрь»;

1.12. Покупая билет, посетитель подтверждает факт ознакомления с информацией о фильме.

1.13. Цены на билеты устанавливаются Демонстратором фильмов самостоятельно по согласованию с собственником фильма.

1.14. Продажа билетов начинается не позднее чем за 30 минут до начала сеанса. При этом Демонстратор фильмов может организовывать предварительную продажу билетов.

1.15. Также в целях обеспечения комфортного нахождения инвалидов в МБУК «КДЦ «Октябрь» и получения необходимой помощи, в том числе при работе с устройствами для воспроизведения тифлокомментария, в МБУК «КДЦ «Октябрь» обучен и назначен ответственный сотрудник за оказание помощи инвалидам, а так же проводится инструктаж по работе с инвалидами со всеми сотрудниками учреждения по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объекта и услуг.

1.16. Для создания наиболее благоприятных условий для инвалидов по слуху предоставляется возможность бронирования инвалидами по слуху билетов по коллективной заявке.

1.17. 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 п. 20 Правил выдачи, отказа в выдаче и отзыва прокатного удостоверения на фильм, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.02.2016 № 143.

1.18. МБУК «КДЦ «Октябрь» обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время.

1.19. Администрация МБУК «КДЦ «Октябрь» оставляет за собой право вносить изменения в расписание киносеансов и состав мероприятий без предварительного уведомления.

1.20. Во время киносеанса контролер билетов или другой ответственный сотрудник МБУК «КДЦ «Октябрь» находится в зале для обеспечения порядка и контроля качества показа фильма.

## **2. ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ДОСТУПА В МБУК «КДЦ «ОКТЯБРЬ»**

2.1. Время демонстрации фильмов в МБУК «КДЦ «Октябрь»:

понедельник – воскресенье с 12-00 до 21-00;

для организованного зрителя – по согласованию сторон.

2.2. Администрация МБУК «КДЦ «Октябрь» имеет право попросить предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя, в случае возникновения необходимости установить возраст посетителя с целью воспрепятствовать просмотру кинофильма, имеющего возрастные ограничения.

2.3. Во время пандемии и введения ограничений доступа в МБУК «КДЦ «Октябрь» администрация имеет право попросить посетителей предъявить документ, установленный законодательством РФ, позволяющий посещать киносеанс или учреждение.

2.4. Вход в кинозал осуществляется только при наличии билета установленного образца. Билет без контрольной линии не принимается и не даёт право просмотра киносеанса.

2.5. Один билет даёт право посещения МБУК «КДЦ «Октябрь» одному человеку. Все посещающие МБУК «КДЦ «Октябрь» зрители, старше 3-х лет (вне зависимости от их возраста), в том числе при посещении детских киносеансов, должны иметь отдельный билет.

Дети до 3-ти лет в сопровождении взрослых допускаются на сеанс бесплатно без приобретения билета и располагаются на коленях у родителя, не занимая отдельного места в зрительном зале.

2.6. Не допускаются на сеансы кинофильмов (любые сеансы кинофильмов) дети до семи лет без сопровождения родителей (лиц их заменяющих).

2.7. Вход в кинозал по купленным билетам осуществляется не менее, чем за 10 минут до времени начала сеанса.

2.8. Билеты должны сохраняться зрителями до конца сеанса.

2.9. Администрация имеет право потребовать у зрителя предъявление билета для осуществления дополнительного контроля.

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

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

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

2.13. На территории МБУК «КДЦ «Октябрь» запрещено распитие спиртных напитков (согласно п.7 ст. 16 Федерального закона от 22 ноября 1995 г. № 171-ФЗ) и курение (согласно п.1 ст.12 Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 г.).

2.14. При опоздании зрителей на сеанс и входе в кинозал после начала сеанса, а также при перемещении во время сеанса при выключенном свете, администрация МБУК «КДЦ «Октябрь» не несет ответственности за возможные травмы и порчу имущества посетителя.

2.15. При нарушении общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время сеанса и т.п.) сотрудники МБУК «КДЦ «Октябрь» имеют право вывести такого посетителя из кинозала без обмена или возмещения стоимости купленного билета.

2.16. Посетитель может быть допущен в кинозал на мероприятие по пригласительному билету.

2.17. Пригласительные билеты являются собственностью МБУК «КДЦ «Октябрь».

2.18. Пригласительный билет МБУК «КДЦ «Октябрь» представляет собой документ, установленной формы. На пригласительном билете в обязательном порядке должны быть:

-печать и подпись директора МБУК «КДЦ «Октябрь»,

-информация о количестве человек, на которое он рассчитан.

2.19. Действие пригласительного может быть отменено по усмотрению администрации МБУК «КДЦ «Октябрь».

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



### **3. ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ И ПОВЕДЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В МБУК «КДЦ «ОКТЯБРЬ», ТОМ ЧИСЛЕ В КИНОЗАЛЕ**

3.1 Администрация МБУК «КДЦ «Октябрь» имеет право отказать в обслуживании посетителю МБУК «КДЦ «Октябрь», не допустить его в кинозал или удалить зрителя из зала в случае нарушения общественного порядка, в том числе при нарушении 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.), причинения вреда имуществу МБУК «КДЦ «Октябрь» или в случае нарушения зрителем данных правил.

3.2. Посетителем запрещено:

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

- 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.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДЕМОНСТРАТОРА ФИЛЬМОВ**

4.1. Демонстратор фильмов обязан:

- 4.1.1. обеспечить размещение вывески с указанием наименования Демонстратора фильма, режима его работы, а также адреса, контактных телефонов, адреса сайта в Интернете;

- 4.1.2. иметь книгу отзывов и предложений, предоставляемую посетителю по его требованию;

4.1.3. направить ответ на поступившую претензию посетителя в сроки, установленные Законом «О защите прав потребителей», по адресу электронной почты или по почтовому адресу, указанным в претензии;

4.1.4. 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 Интернете, а также обеспечить размещение названной информации в зоне кассового обслуживания МБУК «КДЦ «Октябрь»;

4.1.5. обеспечить до приобретения посетителями билетов предоставление им 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 от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «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 посетителям, и ценах на них;
- о льготах, предоставляемых отдельным категориям посетителей в соответствии с законодательством РФ, а также о скидках на билеты;

4.1.6. 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 МБУК «КДЦ «Октябрь»;

4.1.7. оказывать услуги, соответствующие условиям договора оказания услуг по показу фильмов;

4.1.8. предоставить по требованию посетителя 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, имеющихся в МБУК «КДЦ «Октябрь»);

4.1.9. обеспечивать показ субтитрированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме (при их наличии в прокате), в МБУК «КДЦ «Октябрь» не менее семи раз в неделю, из них по будням - не менее четырёх раз и в выходные дни - не менее трёх раз, в том числе и на вечерних сеансах;

4.1.10. при дооборудовании кинозала в соответствии с пунктом 2 приложения № 2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 июня 2018 г. № 1017, снабжённые тифлокомментарием полнометражные национальные фильмы, созданные в художественной или анимационной форме, показываются с тифлокомментарием на всех сеансах;

4.1.11. по требованию посетителя администрация МБУК «КДЦ «Октябрь» обязана предоставить ему 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";

4.1.12. оказать услугу по показу объявленного в программе фильма независимо от количества присутствующих на сеансе посетителей.

4.2. Демонстратор фильма имеет право

4.2.1. В случаях нарушения посетителем общественного порядка и общественной безопасности, несоблюдения им правил работы кинозала и (или) причинения вреда имуществу МБУК «КДЦ «Октябрь» администрация вправе отказать посетителю в предоставлении услуг.

4.2.2. допустить замену фильма или перенос сеанса 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.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МБУК «КДЦ «ОКТЯБРЬ»**

5.1. Посетители имеют право:

5.1.1. до приобретения билета ознакомиться с Правилами оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16 августа 2021 года № 1338 и правилами работы кинозала МБУК «КДЦ «Октябрь» в зоне кассового обслуживания, а также на сайте демонстратора фильмов в Интернете;

5.1.2. вносить свои замечания и предложения в книге отзывов и предложений или в рамках личного приема директора (каждый четверг с 14-00 до 16-00);

5.1.3. получить ответ на поступившую претензию посетителя в сроки, установленные Законом «О защите прав потребителей», по адресу электронной почты или по почтовому адресу, указанным в претензии;

5.1.4. пользоваться всеми услугами, предоставляемыми МБУК «КДЦ «Октябрь»;

5.1.5. получать качественно оказываемую услугу по показу фильма и предоставляемые Демонстраторами фильмов дополнительные услуги;

5.1.6. получать полную и достоверную информацию о Демонстраторе фильма, предоставляемых им видах услуг, в том числе дополнительных, а также иную информацию, указанную в п. 4.1.5. настоящих правил;

5.1.7. получить возмещение стоимости купленного билета в соответствии с правилами работы кинозала случаях, установленных законодательством РФ, а также п. 7.1. настоящих правил;

5.2. Посетители обязаны:

5.2.1. Соблюдать Правила оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 16 августа 2021 года № 1338, правила работы кинозала МБУК «КДЦ «Октябрь», общественный порядок;

5.2.2. Сохранять билет до окончания сеанса.

5.3. Посетитель несет имущественную ответственность за ущерб, причиненный по его вине имуществу Демонстратора фильма, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

## **6. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ**

6.1. Посетитель может приобрести билеты на мероприятия в кассе МБУК «КДЦ «Октябрь» или у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе.

6.2. Касса МБУК «КДЦ «Октябрь» начинает свою работу в 09:00 (либо за 30 минут до начала первого сеанса, если первый сеанс начинается раньше, чем в 09:30), и заканчивает свою работу в течении 10 минут после начала последнего сеанса.

6.3. Приобретая билет на киносеанс, проводимый МБУК «КДЦ «Октябрь», покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем (МБУК «КДЦ «Октябрь»), а также автоматически соглашается с настоящими правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путём выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Демонстратор фильма осуществляет продажу билета по форме, утверждаемой Министерством культуры Российской Федерации.

Билет содержит:

- серию и номер билета;
- сведения о Демонстраторе фильма (указываются наименование, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), ОГРН);
- название кинотеатра, адрес кинотеатра (совпадает с данными Демонстратора фильма);
- сведения о показе (указываются название фильма, название сеанса (если отличается от названия фильма), формат фильма (2D, 3D и иные форматы фильма), номер прокатного удостоверения, знак информационной продукции, номер или название зала, дата сеанса, время сеанса, номер ряда, номер места, цена билета);
- сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и ИНН указываются в случае изготовления бланка билета по заказу Демонстратора фильма).

К билету обязательно прикладывается кассовый чек, в котором указываются сведения (реквизиты), предусмотренные законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

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

6.5. Администрация МБУК «КДЦ «Октябрь» может отказать в продаже билетов (предоставлении услуг):

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

- несовершеннолетним, не достигшим возраста 12 лет, если они приобретают билеты на сеанс (фильм) разрешенный к просмотру для лиц старше 12 лет (в присутствии родителей или иных законных представителей детей, достигших возраста шести лет, допускают для просмотра фильма с ограничением «12+»);

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

- лицам, 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 того или иного фильма, возраста, даже в случае, если их сопровождает взрослый;

- лицам с признаками алкогольного или наркотического опьянения;

- лицам, нарушающим общественный порядок и общественную безопасность, несоблюдающим настоящие правила и (или) причиняющим вред имуществу МБУК «КДЦ «Октябрь».

6.6. Бронирование билетов осуществляется по телефону: (4912) 41-41-97.

6.7. Бронь на билеты снимается автоматически за 40 минут до начала сеанса. Если билеты не выкупаются до указанного времени, обязательства по бронированию отменяются, претензии по бронированию не принимаются.

6.8. Бронирование билетов прекращается за 40 минут до начала сеанса и билеты поступают в открытую продажу.

6.9. В случае наличия очереди в кассах, на внеочередное обслуживание имеют право:

- граждане, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы (п. 1, п. 2 ст. 1.1, ст. 7 Закона РФ от 15 января 1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);

- Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации и полные кавалеры ордена Трудовой Славы (п. 1, п. 2 ст. 1.1, ст. 5 Федерального закона от 9 января 1997 г. № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»).

- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей (п. 1 указа Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»).

- инвалиды войны (п. 28 статьи 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- труженики тыла (п.2 статьи 17 Закон Рязанской области от 21 декабря 2016 г. №91-ОЗ «О мерах социальной поддержки населения Рязанской области»);

- зрители, приобретающие билеты на текущий сеанс, а также лица, заранее забронировавшие билет.



## 7. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

7.1. Посетители имеют право на возмещение стоимости купленного билета в следующих случаях:

- если услуга по показу фильма не была оказана и (или) не соблюдены сроки ее предоставления;

- если произошла замена фильма или перенос сеанса фильма и посетитель отказался от получения услуги по показу фильма в связи с новыми условиями ее предоставления;

- если услуга по показу фильма не соответствует данным, отраженным в билете, т.е. не соответствуют условиям договора оказания услуг;

- некачественной демонстрации фильма по вине МБУК «КДЦ «Октябрь».

7.2. В случае опоздания зрителя на сеанс, билеты в кассу не принимаются и обмену не подлежат. В таком случае зритель может осуществлять просмотр сеанса вне зависимости от времени прошедшего с его начала.

7.3. В случае возврата билета покупателем до начала киносеанса, касса МБУК «КДЦ «Октябрь» возмещает покупателю 100 процентов от стоимости билета.

7.4. В случае возврата билета после начала киносеанса, касса МБУК «КДЦ «Октябрь» не возмещает покупателю стоимость билета.

7.5. В случае непосещения киносеанса по какой-либо причине касса МБУК «КДЦ «Октябрь» не возмещает покупателю стоимость билета.

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

7.7. Возврату и обмену подлежат оригиналы кинобилетов, приобретённые только в кассе МБУК «КДЦ «Октябрь» или у уполномоченных лиц,

действующих на основании гражданско-правового договора.

7.8. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия более чем на полчаса, стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100% стоимости билета).

7.9. Возврат денежных средств производится только в кассе МБУК «КДЦ «Октябрь» при наличии оригинала билета с неповреждённым контролем, за исключением случаев, когда демонстрация картины была прервана по вине МБУК «КДЦ «Октябрь», либо коммунальных служб.

7.10. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене, переносе мероприятия — с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала заменённого мероприятия;
- при отмене мероприятия — с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты и времени, указанных в билете.
- возврат денежных средств зрителю при возврате билета МБУК «КДЦ «Октябрь» производится в кассе МБУК «КДЦ «Октябрь», в случае невозможности по какой-либо причине вернуть деньги сразу, возврат денежных средств осуществляется на следующий день.

7.11. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой МБУК «КДЦ «Октябрь» повторно.

7.12. В случае замены киносеанса билеты, приобретённые в кассе МБУК «КДЦ «Октябрь» или у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора считаются действительными и подлежат обмену на заменённый киносеанс.

7.13. Администрация МБУК «КДЦ «Октябрь» не несёт ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретённые у лиц, не являющихся уполномоченными МБУК «КДЦ «Октябрь».

7.14. Неиспользованный билет не даёт права входа на другие киносеансы.

## 8. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ПРИТЕНЗИЙ

8.1. Все зрители имеют право на обращение с претензиями, по вопросам реализации услуг МБУК «КДЦ «Октябрь», к администрации в течение рабочего дня с 09-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 лично, по телефону 41-47-85 или в письменной форме (почтовый адрес: 390037, г. Рязань, ул. Новоселов, д.13 или по электронной почте: [kdc.october@ryazangov.ru](mailto:kdc.october@ryazangov.ru)).

8.2. Все зрители имеют право вносить свои замечания и предложения в книге отзывов и предложений или в рамках личного приема директора (каждый четверг с 14-00 до 16-00).

8.3. Срок ответа на претензию – согласно законодательству РФ.

Разработал:

Заместитель директора по общим вопросам  С.А. Денисова