**ЦЕНТР ДОСУГА И СПОРТА**

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦЕНТР ДОСУГА И СПОРТА»**

**(ООО «ЦДС»)**

**Утверждаю**

**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 и на сайте кинотеатра «Fакел»: http://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, и на сайте кинотеатра «Fакел»: http://fakel.net.ru

**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 14 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 чем 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 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 на возврат билета 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). В случае приобретения билета за наличные денежные средства, возврат денежных средств зрителю осуществляется в кассе кинотеатра в момент обращения (при соблюдении п.п. 3.3 настоящих Правил). В случае приобретения билета с использованием банковских карт (VISA, MASTERCARD и др.), возврат денежных средств зрителю производится на банковскую карту по которой была произведена операция в течении пяти банковских дней (при соблюдении п.п. 3.3 настоящих Правил).

**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 (лично – по будням с 09-00 до 18-00, в письменном виде – в любое удобное время и форме).

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 отравляющие, горючие и взрывоопасные вещества, 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;

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

в) посещать кинотеатр с животными;

г) производить фото- и видеосъемку в зрительном зале во время демонстрации фильма. В случае обнаружения факта съемки, работник кинотеатра имеет право предложить посетителю кинотеатра прекратить съемку и сдать фото- и видеоаппаратуру в камеру хранения в отделе контроля в ООО «ЦДС». В случае отказа от выполнения данного требования работник кинотеатра имеет право потребовать от посетителя покинуть кинозал, без возмещения стоимости оплаченного билета.

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 административной, либо уголовной ответственности, в соответствии с законодательством РФ 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).

**Порядок предоставления услуги "Электронный билет"**

**Термины и определения**

**Пользователь** - обладающее право- и дееспособностью физическое лицо, имеющее доступ к сети Интернет.

**Электронный билет –** документ, составленный в электронно-цифровой форме и удостоверяющий право первого предъявившего его лица на обмен указанного документа на Билет в кассах Кинотеатра.

**Зрелищное мероприятие** – сеанс фильма, демонстрируемый Кинотеатром.

**Сервис** – система on-line продажи Электронных билетов «Программный продукт «Кинобилет.РФ», права на которую принадлежат Правообладателю. Сервис размещен в сети Internet и интегрирован с сайтом Кинотеатра, размещенным в сети Internet по адресу http://fakel.net.ru Сервис управляется и контролируется Правообладателем.

**Заказ** – один или несколько Электронных билетов на Зрелищное мероприятие, организуемое Принципалом, которые Клиент заказал с использованием Сервиса.

1.1. Заказ Электронного билета

Для заказа Электронного билета Пользователю необходимо:

- выбрать Мероприятие, его дату, время, количество Электронных билетов и нажать кнопку «Продолжить»

- выбрать способ оплаты из перечня способов, доступных с помощью Сервиса (банковская карта), указать электронный адрес в поле «Контактный e-mail».

- нажать кнопку "Оплатить".

1.2. Оплата Электронного билета

1.2.1 Оплата посредством банковской карты:

После осуществления действий, описанных в п. 1.1. происходит перенаправление пользователя на платежную страницу Кредитной организации, где Пользователю необходимо:

- ввести запрашиваемые данные, при этом пользователь гарантирует, что сведения являются достоверными и полными и не являются персональными данными третьих лиц и/или данными платежных средств третьих лиц.

- подтвердить оплату Электронного билета путем нажатия кнопки "Оплатить" (или иное по смыслу и содержанию) и получить от Кредитной организации подтверждение авторизации оплаты.

1.3. Получение Электронного билета (Билета)

После успешного завершения оплаты Электронного билета на платежной странице Кредитной организации Пользователю необходимо:

- нажать кнопку "Вернуться в магазин" в случае оплаты посредством банковской карты.

После этого на указанный ранее «Контактный e-mail» поступит сообщение с уникальным кодом покупки. Так же его можно найти в меню «Мои билеты».

1.4. Возврат Электронного билета

Возврат Электронного билета из личного кабинета на сайте возможен не менее чем за 30 минут до начала сеанса.

После наступления времени начала сеанса возврат Электронного билета невозможен, кроме случаев отмены сеанса по техническим причинам.

Возврат Электронного билета возможен при условии, что обмен Электронного билета на входной(ые) билет(ы) до начала сеанса не был произведен. Иными словами не была произведена распечатка билетов.

Для возврата Электронного билета Пользователю необходимо, авторизовавшись на сайте под своей учетной записью, нажать кнопку "Сдать билеты" (или иное по смыслу и содержанию) в разделе "Мои билеты". В разделе «Нормативные документы» скачать заявление на возврат средств и заполнить его, либо заполнить его в кассе кинотеатра, подписать и передать сотруднику кинотеатра.

**Управляющий кино-конференц-зала С.С.Шпаков**