Министерство культуры Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«Центральный музей
Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.»
(Музей Победы)

П Р И К А З

«02» марта 2020 г. № 82

Об утверждении правил посещения
кинотеатра «Поклонка»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить и ввести в действие с «02» марта 2020 г. прилагаемые правила посещения кинотеатра «Поклонка» (далее – Правила посещения).

2. Разместить на сайте кинотеатра «Поклонка» (poklonka-cinema.ru) Правила посещения для самостоятельного ознакомления зрителями.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Белякову Т.Е.

Директор А.Я. Школьник

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Музея Победы
от «02» марта 2020 г. № 82

ПРАВИЛА
посещения кинотеатра «Поклонка»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила (далее – Правила) разработаны на основании требований Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 22 августа 1996 г. № 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации», Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 9 ноября 1992 г. № 3612-1), в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения» и иного законодательства Российской Федерации.

1.2. Правила регламентируют отношения между гражданами (далее – зрители, гости, посетители) и Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Центральный музей Великой Отечественной войны 1941–1945 гг.» (далее – Музей Победы) во время пребывания гостей в кинотеатре «Поклонка» (далее также – Кинотеатр), включая прилегающую к нему территорию, занимаемую Кинотеатром, и при оказании услуг по киновидеообслуживанию и доводятся до сведения посетителей путем размещения информации на официальном сайте Кинотеатра «Поклонка» по электронному адресу: www.poklonka-cinema.ru.

1.3. Цель настоящих Правил:
• соблюдение прав посетителей Кинотеатра;
• обеспечение общественного порядка и безопасности в Кинотеатре;
• качественное оказание услуг каждому посетителю Кинотеатра, заключившему посредством приобретения билета публичный договор на киновидеообслуживание.

1.4. Услугой по киновидеообслуживанию является показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов и иных видеофильмов (далее – Фильмы), предназначенных для публичной демонстрации киновидеозрелищными предприятиями и имеющих прокатные удостоверения, оформленные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также прокатный договор или разрешение на показ от правообладателя.

1.5. Посетители Кинотеатра обязаны соблюдать данные Правила, общественный порядок и нормы нравственного поведения в Кинотеатре и на прилегающей к Кинотеатру территории.

1.6. Под сеансом в контексте настоящих Правил следует понимать время, проведенное посетителем в зрительном зале. Сеанс включает в себя киножурнал (трейлеры будущих картин, рекламные и информационные ролики и заставки) и непосредственно сам Фильм.

1.7. В билете указывается возрастное ограничение на просмотр конкретного Фильма (возраст со знаком «+»), что является предоставлением информации о возрастных ограничениях посетителю. Покупая билет, посетитель подтверждает факт ознакомления с данным ограничением.

1.8. В целях соблюдения Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» Музей Победы вправе отказать в продаже билетов или посещении сеансов фильмов:

- категории «6+» детям, не достигшим возраста 6 лет;
- категории «12+» детям, не достигшим возраста 12 лет, за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ (дети, достигшие возраста шести лет, допускаются на фильмы категории «12+» в присутствии родителей или иных законных представителей);
- категории «16+» детям, не достигшим возраста 16 лет;
- категории «18+» детям, не достигшим возраста 18 лет.

2. Порядок заключения договора на киновидеообслуживание.

2.1. Покупка билетов.

2.1.1. Расчеты между посетителем и Кинотеатром осуществляются в рублях Российской Федерации в наличной и безналичной форме.

2.1.2. Договор на киновидеообслуживание считается заключенным с момента продажи билета в кассе Музея Победы, а при продаже билетов через Интернет – с момента оплаты билета. Музей Победы не несет ответственности за билеты, приобретенные в неустановленных местах. При приобретении билетов через Интернет гостю необходимо указать корректный адрес электронной почты. Гость самостоятельно несет риск указания некорректного адреса электронной почты.

2.1.3. Продажа билетов на сайте Кинотеатра осуществляется в соответствии с Пользовательским соглашением размещенным на официальной странице www.tickets.victorymuseum.ru/ru/#id=1.

2.1.4. Ребенок до 3 (трех) лет может размещаться на одном месте с сопровождающим его взрослым зрителем по одному стандартному билету только на сеансы фильмов категории «0+».

2.1.5. Билеты для зрителей старше 3 (трех) лет продаются по принципу «один человек – одно место».

2.1.6. Билеты на текущий сеанс продаются *только в течение 20 минут* с момента его начала.

2.1.7. В случае если органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления установлены возрастные ограничения и/или ограничения по времени на пребывание детей в общественных местах в ночное время, билеты на вечерние сеансы и/или на фильмы, имеющие возрастные ограничения, продаются с учетом таких ограничений.

2.1.8. В случае возникновения сомнения в достижении гостем соответствующего возраста работники Кинотеатра вправе запросить документ, подтверждающий его возраст, либо письменные заверения родителя или иного законного представителя о достижении гостем соответствующего возраста.

2.1.9. Цены на билеты устанавливаются в соответствии с приказами, утвержденными директором Музея Победы.

2.1.10. Музей Победы может устанавливать льготы и специальные цены для отдельных категорий гостей (напр., студенты, пенсионеры, группы), порядок, условия (в том числе для отдельных видов льгот - приобретение билетов только при обращении в кассу Кинотеатра и предъявление соответствующего документа (если применимо), либо приобретение билетов только онлайн) и ограничения предоставления которых регулируются соответствующими приказами директора Музея Победы. Музей Победы вправе в любое время вносить в приказы о порядке предоставления льгот или установления специальных цен изменения и/или дополнения. Информация о действующих льготах и специальных ценах доводится до сведения зрителей путем размещения на информационных носителях в Кинотеатре и/или на официальных сайтах Музея Победы и Кинотеатра, размещенных в сети интернет по адресу: www.victorymuseum.ru и www.poklonka-cinema.ru.

2.1.11. Билеты действительны в соответствии с указанной на них информацией.

2.1.12. При покупке билета через интернет, в том числе на сайтах агентов, необходимо в день посещения, до момента начала сеанса, получить Билеты Заказа в Кассе Музея для прохода в кинозал.

2.1.13. Гость обязан проверять купленные билеты и выданные на сдачу деньги, не отходя от места покупки. Несвоевременно предъявленные денежные претензии не принимаются.

2.1.14. Утерянные билеты, а также испорченные билеты не восстанавливаются и не обмениваются.

2.1.15. Покупка билета означает полное и безоговорочное согласие гостя с Правилами.

2.2. Возврат билетов.

2.2.1. Возмещение стоимости купленных билетов осуществляется в следующих случаях, связанных с непредоставлением или некачественным предоставлением услуги по киновидеообслуживанию:

- замены фильма (если гость не согласен на замену фильма);
- отмены просмотра;
- некачественной демонстрации фильма, обусловленной техническими неполадками (отсутствие изображения, отсутствие звука, показ фильма не до конца и т.д.);
- непредоставления зрителю информации о возрастных ограничениях на просмотр фильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра фильма.

Возмещение стоимости билета осуществляется на основании письменного заявления гостя с указанием причины возврата.

2.2.2. Возврат стоимости билета в случае отказа гостя от просмотра фильма по причинам, не связанным с непредоставлением или некачественным предоставлением услуги по киновидеообслуживанию, осуществляется на основании письменного заявления с указанием фамилии, имени, отчества, паспортных данных, приложенных купленных билетов и выданного в день продажи кассового (фискального) бланка строгой отчетности (чек), предоставленного гостем не позднее 40 минут с момента начала сеанса, указанного в билете.

2.2.3. Заявление должно быть передано заведующему билетными кассами, а в его отсутствие билетному кассиру, который фиксирует точное время подачи заявления на самом заявлении.

2.2.4. Если оплата билета была произведена наличными денежными средствами, деньги в порядке общей очереди возвращаются в кассе, в которой была осуществлена покупка билета. Если оплата билета была произведена с использованием платежных карт, возврат денежных средств будет осуществлен на карту, с использованием которой была произведена оплата.

2.2.5. Возврат билетов, приобретенных на сайте кинотеатра «Поклонка» осуществляется в соответствии с Пользовательским соглашением размещенным на официальной странице www.tickets.victorymuseum.ru/ru/#id=1. А именно путем заполнения Бланка Заявления (Приложение №1 к Соглашению) и отправкой его по электронной почте на адрес: booking_ticket@cmvov.ru.

2.2.6. Возврат билетов, приобретенных на сайтах агентов осуществляется по правилам и в сроки, установленные непосредственно агентами.

2.3. В случае наличия очереди первоочередное право на приобретение билетов имеют граждане в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а именно:

- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды войны;
- Ветераны боевых действий;
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы.

2.4. Кинотеатр может отказать в продаже билетов в следующих ситуациях:

2.4.1. Лицам, не соответствующим возрастным ограничениям для просмотра Фильма, в отношении которого установлены такие ограничения;
2.4.2. Лицам, нарушающим правила поведения в общественных местах (общественный порядок);
2.4.3. Лицам, не соблюдающим настоящие правила.

3. Права и обязанности сторон.

3.1. Посетители имеют право на:
3.1.1. Качественный кинопоказ Фильма;
3.1.2. Получение полной и достоверной информации о Кинотеатре по предоставляемым им видам услуг, в том числе дополнительным, его репертуаре, расценками на киносеансы, расположением мест в зале, информацией о Фильме;
3.1.3. Свободное пользование услугами на все виды киновидеообслуживания;
3.1.4. Возмещение стоимости билета в соответствии с Правилами по киновидеообслуживанию населения (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264), ст. 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3.1.5. Обращения с претензиями по вопросам оказания услуг Музеем Победы посредством книги отзывов и предложений или через администрацию Кинотеатра в соответствии с графиком работы Кинотеатра.

3.2. Посетители обязаны:
3.2.1. При посещении Кинотеатра соблюдать настоящие правила и действующее законодательство Российской Федерации;
3.2.2. Соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности, бережно относиться к имуществу Кинотеатра и других Посетителей, сохранять билеты до окончания киносеанса;
3.2.3. В случаях, предусмотренных настоящими правилами, предъявить документ, удостоверяющий личность.
3.2.4. Взрослые Посетители, пришедшие на специальные детские сеансы, должны приобретать билеты по цене для взрослого Посетителя.

3.3. Посетителям запрещается:
3.3.1. В целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на территории Кинотеатра запрещается курение табака и иное использование табачных изделий в целях вдыхания дыма, возникающего от их тления, сосание, жевание, нюханье табачных изделий, а также электронных сигарет. Для целей настоящих Правил, а также в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 г. № 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 тонкорезаный, табак трубочный, биди, кретек, табак сосательный (снюс), табак жевательный, табак нюхательный, насвай, в том числе включая электронные сигареты.
3.3.2. Употреблять алкогольные напитки, наркотические средства и психотропные вещества на территории Кинотеатра.
3.3.3. Посещать Кинотеатр с животными.

3.3.4. Посещать Кинотеатр в пачкающей одежде, с габаритными предметами (длина более 80 см, высота более 50 см, ширина более 50 см), предметами и продуктами, которые могут испачкать посетителей или имущество Кинотеатра.

3.3.5. Вносить в зрительный зал большие сумки, коробки, чемоданы и другие предметы, создающие помехи при передвижении гостей в зале во время просмотра кинофильма и препятствующие эвакуации в случае пожара или чрезвычайной ситуации.

3.3.6. Проносить в Кинотеатр взрывоопасные, легковоспламеняющиеся, отравляющие, едкие и зловонные вещества, оружие (огнестрельное, газовое, холодное, пневматическое), боеприпасы, специальные средства (газовые баллончики, электрошоковые устройства, искровые разрядники и т.д., колющие, режущие и легко бьющиеся предметы). Проносить в Кинотеатр любые емкости, содержащие жидкие, желеобразные, сыпучие и им подобные наполнения, представляющие опасность для окружающих (быть пожаро-, взрывоопасными, содержать щелочь, ртуть, химические смеси, токсичные, ядовитые и пр. опасные для человека вещества), а также источающие зловонные запахи.

3.3.7. Производить фото- и/или видеосъемку в зрительном зале во время сеанса.

3.3.8. Нарушать тишину в зрительном зале во время просмотра, использовать предметы, создающие шумовые эффекты.

3.3.9. Передвигаться по территории Кинотеатра на скейте, роликовых коньках или иным не пешим способом, за исключением средств передвижения, используемыми людьми с ограниченными возможностями.

3.3.10. Создавать препятствия в работе сотрудникам Кинотеатра, входить в служебные помещения.

3.3.11. Осуществлять любую агитационную деятельность на территории Кинотеатра и прилегающей к нему территории

3.3.12. Использовать территорию Кинотеатра и прилегающую к нему территорию для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью без письменного разрешения Музея Победы.

3.4. Обязанности Кинотеатра:

3.4.1. Обеспечивать качественный показ Фильмов и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания посетителей в соответствии с требованиями нормативных документов.

3.4.2. Предоставить посетителям полную и достоверную информацию:

• о Фильмах текущего и планируемого репертуара, в том числе с указанием года выпуска, исполнителей главных ролей, имеющихся возрастных ограничений допуска зрительской аудитории на просмотр Фильма;

• о ценах на билеты;

• о расположении мест в зрительном зале (план);

• о времени начала и продолжительности сеанса;

• о льготах, предоставляемых отдельным категориям посетителей в соответствии с действующим законодательством;

• о дополнительных услугах, оказываемых посетителю, и ценах на них;

• о специальных сеансах для детей и порядке снижения цен на билеты на детские сеансы.

3.4.3. Предоставлять юридическим лицам возможность заказа билетов для коллективного просмотра Фильмов.

3.4.4. Осуществить показ Фильма, объявленного в репертуаре, независимо от количества присутствующих на сеансе Посетителей.

3.5. Кинотеатр вправе:

3.5.1. При нарушении общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время сеанса, использование предметов, создающих шум и мешающих посетителям, причинение вреда имуществу Кинотеатра), а также настоящих правил, сотрудники Кинотеатра имеют право вывести Посетителя из зрительного зала без обмена или возмещения стоимости купленного билета.

3.5.2. Организовывать предварительную продажу билетов.

3.5.3. Организовывать предсеансовое обслуживание Посетителей (в том числе выступление музыкальных ансамблей, артистов-исполнителей, демонстрацию киножурнала и т.д.). Посетитель по своему усмотрению принимает решение, воспользоваться ему такими услугами или нет.

4. <u>Пропускной режим.</u>

4.1. Кассы Кинотеатра открываются в соответствии с графиком работы Музея Победы, но не позднее, чем за 30 (Тридцать) минут до начала первого сеанса, закрываются по истечении 20 (Двадцати) минут после начала последнего сеанса. Музей Победы вправе изменить работу кассы Кинотеатра после начала последнего сеанса.

4.2. Вход в зрительный зал начинается не позднее, чем за 5 (Пять) минут до начала сеанса при наличии билета на соответствующий сеанс.

4.3. Занимать места следует в соответствии с номером ряда и номером места, указанными на билете.

4.4. На сеансы, имеющие возрастные ограничения, допускаются посетители, соответствующие указанным возрастным ограничениям. Посетители, не достигшие возраста, предусмотренного возрастным ограничением 6+ и 12+, допускаются в зрительный зал только в сопровождении законных представителей. На фильмы с возрастным ограничением 18+ лица, не достигшие соответствующего возраста не допускаются в зрительный зал даже в присутствии родителей или иных законных представителей. Законными представителями в соответствии со ст. 26 ГК РФ, ст. 64 СК РФ, ст. 123 СК РФ, ст. 7 и 8 Федерального закона от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве» являются родители, усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства. Согласно ч. 3 ст. 25.3 КоАП РФ родственные связи или соответствующие полномочия лиц, являющихся законными представителями физического лица, удостоверяются документами, предусмотренными законом. Сотрудники Кинотеатра вправе в случае возникновения обоснованных сомнений проверить документы, удостоверяющие личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства Российской Федерации) и позволяющие установить возраст посетителя, а также документы, подтверждающие возраст посетители и/или полномочия законного представителя такого посетителя. В случае отсутствие у посетителя таких документов сотрудники Кинотеатра (как на стадии продажи билетов, так и на стадии пропуска в зрительный зал Кинотеатра) вправе отказать в предоставлении услуги и не допустить посетителя, не достигшего установленного возраста, в зрительный зал.

4.5. Дети дошкольного и младшего школьного возраста допускаются на вечерние сеансы на Фильмы, не имеющие возрастных ограничений, в сопровождении взрослых.

4.6. Один билет дает права просмотра Фильма одному посетителю.

4.7. В случае выхода зрителя из зала во время сеанса, при входе зрителя обратно в зал гость обязуется предъявить билет, в т.ч. электронный, по требованию контролера.

4.8. В Кинотеатре не допускается нахождение несовершеннолетних лиц в ночное время (22:00-6:00) без сопровождения родителей или их законных представителей.

4.9. Сотрудник Кинотеатра вправе не допустить посетителя на просмотр Фильма или удалить из зрительного зала в случае нарушения Посетителем общественного порядка и/или причинения вреда имуществу Кинотеатра.

4.10. Неиспользованный билет не даёт права входа на другие сеансы.

4.11. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отменённым, перенесённым или заменённым кинопоказам осуществляется с учётом полученных скидок.

5. Ответственность сторон.

5.1. Лица с признаками наркотического и/или алкогольного опьянения, а также в пачкающей одежде в зрительный зал не допускаются.

5.2. Посетитель несет ответственность за причинённый по его вине ущерб имуществу Кинотеатра в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.3. Администрация Кинотеатра не несёт ответственности за билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными представителями Кинотеатра.

5.4. При опоздании посетителей на сеанс и входе в зрительный зал после начала сеанса, а также при перемещении во время сеанса при выключенном свете администрация Кинотеатра не несет ответственности за возможные травмы и порчу имущества посетителя.

5.5. Законный представитель ребенка самостоятельно определяет степень возможности восприятия Фильма ребенком и несет полную ответственность за его жизнь и здоровье. В соответствии с Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» ребенком признается лицо до достижения им возраста 18 лет (совершеннолетия).

5.6. Посетители обязаны бережно относиться к имуществу Кинотеатра, не допускать его порчи, а также не совершать иные действия, мешающие нормальному проведению Фильмов, соблюдать чистоту и порядок на территории Кинотеатра. За нарушение Посетителями настоящих правил, повлекшее причинение физического или морального ущерба иным посетителям Кинотеатра, имуществу и/или сотрудникам Кинотеатра, установлена ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.7. В случае нанесения ущерба имуществу Кинотеатра по вине посетителя, посетитель возмещает предъявленную Кинотеатром сумму ущерба в полном объеме.

5.8. В случае невыполнения посетителями Кинотеатра настоящих правил, а также законных требований администрации Кинотеатра и/или сотрудников охраны Кинотеатра о прекращении действий, способствующих нарушению настоящих правил, администрация Кинотеатра и/или сотрудники охраны Кинотеатра вправе вызвать сотрудников полиции для применения в отношении таких посетителей мер административного воздействия.

6. Прочие условия.

6.1. Замена Фильма в программе планируемого репертуара допускается в случае порчи или утери Фильма, а также в иных случаях по решению Кинотеатра «Поклонка».

6.2. В случае обнаружения на территории кинотеатра оставленных предметов о находке необходимо немедленно сообщить любому сотруднику Кинотеатра или охраны кинотеатра. Брать в руки, открывать, сдвигать с места обнаруженные предметы запрещается.

6.3. Кинотеатр «Поклонка» вправе самостоятельно дополнять перечень запретов и ограничений исходя из фактических (объективных) обстоятельств.