

Утверждены  
приказом директора  
МБУК «ГЦД «Азов»  
от 15.11.2022 № 101  
(в редакции от 01.12.2025 № 107)

**Правила  
посещения, продажи, возврата билетов муниципального бюджетного  
учреждения культуры «Городской центр досуга «Азов»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила посещения, продажи, возврата билетов муниципального бюджетного учреждения культуры «Городской центр досуга «Азов» (далее – Правила) разработаны на основании положений и требований Конституции Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации, Законов Российской Федерации: от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей», от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 29.07.2017) «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», от 29.12.2010 № 436-ФЗ (ред. от 01.05.2017) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», в соответствии с Правилами кинообслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.1994г. №1264 (с изменениями от 17.11.2000 г., 01.02.2005г., 14.12.2006г., 10.03.2009г.).

2. Настоящие Правила устанавливают порядок кинообслуживания и культурно-досугового обслуживания населения в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Городской центр досуга «Азов» (далее – Учреждение) и доводятся до сведения зрителей путем размещения на информационном стенде Учреждения, на официальном сайте Учреждения, а также на официальных страничках в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм). Учреждение имеет право изменять порядок продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их на информационном стенде Учреждения и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

3. Посетители Учреждения обязаны соблюдать данные Правила, общественный порядок и нормы нравственного поведения в Учреждении и на прилегающей к Учреждению территории.

4. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время. Администрация Учреждения оставляет за собой право вносить изменения в расписание киносеансов и состав мероприятий без предварительного уведомления.

## 2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

5. Зритель может приобрести билеты на киносеансы и мероприятия в кассе Учреждения, на официальном сайте учреждения «ГЦДАЗОВ.рф», через сервис «Яндекс Кино».

При покупке билетов на киносеансы и мероприятия на официальном сайте учреждения «ГЦДАЗОВ.рф», мобильном приложении, через сервис «Яндекс Кино» взимается Сервисный сбор в размере не более 10% от стоимости заказа билетов.

Сервисный сбор - это сумма, взимаемая Агентом с Пользователя/Покупателя за дополнительно оказываемые сопутствующие услуги при распространении (реализации) билета (услуги по бронированию билетов; услуги по оформлению билетов; услуги по информационному сопровождению Покупателей в связи с бронированием, оформлением и распространением (реализацией) билетов, а также в связи с отменой, заменой / переносом Мероприятий, а также по иным вопросам, осуществляемому посредством Сайта Распространителя или, а равно по иным каналам связи) в рамках Договора оказания услуг.

6. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе Учреждения или при бронировании (покупке) билета через официальный сайт или мобильное приложение.

7. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о наличии льгот, репертуаре, содержании демонстрируемых кинофильмов, расписании сеансов, возрастном ограничении, правилах посещения Учреждения.

8. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), 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 может быть в печатном или электронном виде.

Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) дату и время оказания услуги (дата и время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) ID номер билета, QR-код
- д) цену услуги;
- е) возрастное ограничение, и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

9. Касса Учреждения начинает продажу билетов в 8 часов 30 минут и заканчивает по истечении 30 минут после начала последнего сеанса.

10. Продажа билетов на текущий сеанс заканчивается через 30 минут после его начала, в других случаях, непредусмотренных настоящими

Правилами кассир билетный действует по согласованию с директором Учреждения.

11. В случае наличия очереди в кассе, первоочередное право на покупку билетов имеют зрители, приобретающие их на текущий сеанс.

### **3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

12. 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 до начала сеанса.

13. Проданные билеты подлежат возврату в случае отмены фильма или мероприятия, замены фильма, некачественной демонстрации фильма по вине Учреждения, а также в случае непредставления информации о возрастных ограничениях на просмотр фильма.

14. В случае опоздания на киносеанс или мероприятие, непосещения киносеанса или мероприятия по какой-либо причине, Учреждение не возмещает покупателю стоимость билета.

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

16. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Учреждения, на официальном сайте учреждения «ГЦДАЗОВ.рф», мобильном приложении, через сервис «Яндекс Кино» (кроме случаев, указанных в пункте 13 настоящего Порядка).

При осуществлении возврата денежных средств за билет, приобретенный на официальном сайте учреждения «ГЦДАЗОВ.рф», мобильном приложении, через сервис «Яндекс Кино», денежные средства возвращаются в размере номинальной стоимости билета (сумма денежных средств, соответствующих стоимости посещения киносеанса, мероприятия, установленная Учреждением). Сервисный сбор возврату не подлежит.

17. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии документа, удостоверяющего личность.

О том, что зритель (покупатель) желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Учреждению за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление по утвержденной форме (приложение № 1, приложение № 2) с указанием своих данных и места фактического проживания на имя директора Учреждения с обоснованием заявленных требований. Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет. При подаче заявления, зрителю, по его желанию, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, 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). Рассмотрение заявления и / или возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента подачи

заявления в режиме работы кассы Учреждения. Возврат денежных средств зрителю при возврате билета Учреждению производится в кассе Учреждения.

18. Лицам, не достигшим 14-ти летнего возраста, возврат билетов осуществляется их законными представителями (родители, опекуны, попечители).

19. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные не в кассе Учреждения.

20. Неиспользованный билет не дает права входа на другие киносеансы или мероприятия.

21. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

22. Все зрители имеют право на обращение с претензиями, по вопросам реализации услуг Учреждением, к его администрации в течение рабочего дня с 09-00 до 17-00 (кроме субботы, воскресенья).

#### **4. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ СЕАНСОВ И МЕРОПРИЯТИЙ (пропускной режим)**

23. Вход в зрительный зал осуществляется только при наличии билета путем сканирования QR-кода.

24. Один билет дает право посещения Учреждения одному человеку.

25. Дети до 5-ти лет в сопровождении взрослых допускаются на сеанс или мероприятие бесплатно, если не занимают отдельного места. В этом случае билет на ребенка не приобретается. Во время просмотра кинофильма или мероприятия ребенка необходимо взять на руки.

Дети до 7 лет без сопровождения взрослых к посещению учреждения не допускаются.

26. Вход в зрительный зал по купленным билетам доступен за 15 минут до начала мероприятия или демонстрации фильма на тот сеанс, на который куплен билет.

27. Билеты должны сохраняться зрителями до конца сеанса.

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

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

30. Запрещается:

1) входить в зрительный зал (кинозал) с алкогольными и слабоалкогольными напитками; 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. Также запрещено проносить на территорию Учреждения отравляющие, горючие и взрывоопасные вещества;



2) потребление (распитие) алкогольной продукции, наркотических или психотропных веществ без назначения врача, новых потенциально опасных психоактивных веществ или одурманивающих веществ в Учреждении (ст.20.20 КоАП РФ);

3) появление в Учреждении в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность (ст.20.21 КоАП РФ);

4) для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека запрещается курение табака на территории и в помещении Учреждения (Федеральный закон от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);

5) посещать Учреждение с животными;

6) вносить в зрительный зал крупногабаритную ручную кладь;

7) проносить в зрительный зал фото и видеоаппаратуру. Фото и видеосъемка в зрительном зале во время демонстрации фильма запрещена. За соответствующее нарушение предусмотрено наказание в соответствии со статьей 146 Уголовного кодекса Российской Федерации, статьей 1273 Гражданского кодекса Российской Федерации;

8) пользоваться средствами сотовой связи во время сеанса;

9) нарушать тишину в зрительном зале во время сеанса;

10) сорить на территории Учреждения.

31. Не допускается на территории Учреждения в ночное время с 23.00 до 06.00 в период с 1 мая по 30 сентября и с 22.00 до 06.00 в период с 1 октября по 30 апреля, а также на сеансах, время начала или окончания которых приходится на данный период нахождение детей, не достигших 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 (Закон Свердловской области от 16.07.2009 года № 73-03);

32. Не допускаются на сеансы кинофильмов (любые сеансы кинофильмов) или мероприятия дети до 7 лет без сопровождения родителей (лиц их заменяющих).

33. Дети дошкольного и младшего школьного возраста допускаются на вечерние сеансы (с 18.00) на фильмы, не имеющие возрастных ограничений, только в сопровождении взрослых.

34. На фильмы, имеющие возрастные ограничения (указанные в прокатном удостоверении фильма, выданным Министерством культуры Российской Федерации), дети, не достигшие разрешённого для просмотра возраста, без родителей не допускаются. Родители или их законные представители берут на себя ответственность за просмотр детьми фильма, имеющего возрастные ограничения.

35. При нарушении общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время сеанса и т.п.) сотрудники Учреждения имеют право вывести такого посетителя из зрительного зала без обмена или возмещения стоимости купленного билета.

36. По истечении 30 минут после начала последнего сеанса входные двери в Учреждение закрываются.

37. Пользование 3D очками:

1) 3D очки выдаются при входе в зрительный зал контролером каждому зрителю по 1 шт. только при предъявлении билета;

2) при получении 3D-очков зритель должен проверить их на целостность и убедиться, что дефекты отсутствуют. При обнаружении дефектов следует сразу обратиться к контролеру, выдавшему очки, с просьбой их замены.

3) после входа в зал претензии к состоянию очков не принимаются;

4) зритель, получивший во временное пользование 3D-очки, несет материальную ответственность за их сохранность;

5) если Вы носите обычные очки, то 3D очки можно надеть поверх очков с диоптриями, зацепив оправу 3D очков за оправу обычных.

6) надевать очки следует тогда, когда фильм начнется;

7) снимать очки следует сразу после окончания фильма;

8) дужки 3D очков не складываются и требуют бережного отношения;

9) запрещается трогать стекла очков руками и давить на них. Это приведет к неизбежной поломке очков.

10) протирать очки следует только специальной салфеткой, которая выдается при входе в зрительный зал;

11) запрещается складывать очки с другими предметами;

12) при выходе из зала необходимо сдать 3D очки контролеру;

38. Кинотеатр не несет ответственности за возможный дискомфорт для глаз зрителя от просмотра фильма в формате 3D. Если у Вас есть проблемы со зрением, перед походом в кинотеатр проконсультируйтесь с врачом. Родители ребенка сами определяют степень возможности восприятия 3D-фильма ребенком.

39. Посетители имеют право вносить свои замечания в «Книгу отзывов и предложений» (книга находится у контролера).

## **5. ЛЬГОТЫ**

40. При объявленном специальном сеансе, бесплатное посещение для всех желающих (вход свободный).

41. При коллективном посещении группой учащихся, студентов, ветеранов количеством 15 и более человек с последней недели проката фильма может действовать скидка на билет (групповой билет) в случае заранее поданной заявки.

42. Коллективные заявки принимают заведующие отделами Учреждения.

Цена билета при коллективном посещении устанавливается согласно утвержденным тарифам.

43. Сопровождающему группу (от 15 человек), может быть предоставлен бесплатный просмотр фильма;

44. Данные льготы могут быть отменены правообладателем на прокат фильма в соответствии с условиями Меморандума.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗРИТЕЛЕЙ**

45. Зрители обязаны бережно относиться к имуществу, не допускать его порчи, а также совершать иные действия, мешающие нормальному проведению мероприятий, соблюдать чистоту и порядок в зрительном зале, и на территории Учреждения в целом.

46. В случае нанесения ущерба имуществу Учреждения, посетитель возмещает предъявленную сумму ущерба в полном объеме.

47. В случае порчи имущества Учреждения виновные лица могут быть привлечены к уголовной ответственности, в соответствии с Уголовным кодексом Российской Федерации в зависимости от признаков состава преступления, а также к административной ответственности, с выплатой полной стоимости похищенного (поврежденного) имущества.

Уголовная ответственность за кражу наступает для граждан с 14 лет, а за совершение иных преступлений – с 16 лет.

За действия лиц, не достигших 14-ти летнего возраста, ответственность несут их законные представители (родители, опекуны, попечители).

## **7. СОЦИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

48. В Учреждении используется мера поддержки в рамках программы социальной поддержки молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры «Пушкинская карта» (далее – программа «Пушкинская карта»). По этой программе можно приобрести билеты на киносеанс и мероприятие.

49. Предоплаченная банковская карта "Пушкинская карта", выпущенная оператором на имя гражданина, с лимитом средств 5 тыс. рублей, включающим лимит на покупку билетов на показы фильмов в размере не более 2 тыс. рублей. Срок начала действия карты отсчитывается со дня достижения гражданином 14 лет и завершается по истечении 12 месяцев со дня достижения гражданином 22 лет.

50. Карта используется гражданином исключительно для оплаты билета (билетов) на посещение мероприятия (мероприятий), включенных в реестр мероприятий, в том числе с использованием мобильного приложения. Использование карты для совершения иных операций не допускается.

В случае потери карты на физическом носителе право гражданина на участие в программе "Пушкинская карта" не утрачивается и выдается дубликат карты.

51. Билет дает право на посещение мероприятия только гражданину, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам.

Приобретение билетов на посещение мероприятий для участников программы не привязано к территории регистрации по месту жительства и (или) по месту пребывания гражданина.

При реализации билета Учреждением культуры и билетными операторами (агрегаторами) сервисный сбор с гражданина не взимается. При реализации билета Учреждением культуры и билетными операторами (агрегаторами) на мероприятие, не включенное в реестр мероприятий, одностороннее аннулирование такого билета по инициативе Учреждения культуры или билетного оператора (агрегатора) не допускается, при этом организация культуры или билетный оператор (агрегатор) обязаны возместить оператору стоимость такого билета.

52. В случае возврата гражданином ранее купленного (купленных) им билета (билетов) с учетом применимых правил возврата Учреждения культуры или билетный оператор (агрегатор), реализовавшие билет (билеты), в течение 3 рабочих дней обеспечивает зачисление подлежащей возврату стоимости билета (билетов) на карту с использованием инфраструктуры платежной системы.

Заявление

Прошу принять от \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность):

Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ когда выдан \_\_\_\_\_

Кем выдан \_\_\_\_\_

Билет куплен мною \_\_\_\_\_ через интернет сайт \_\_\_\_\_  
(дата покупки)

Номер заказа \_\_\_\_\_ номер транзакции \_\_\_\_\_

Время покупки \_\_\_\_\_ время сеанса \_\_\_\_\_

Название фильма \_\_\_\_\_

Ряд \_\_\_\_\_ место \_\_\_\_\_

Причина возврата: \_\_\_\_\_

Прошу вернуть деньги в размере оплаченного билета (билетов)

\_\_\_\_\_

(сумма прописью)

На расчетный счет дебетовой (кредитной) карты \_\_\_\_\_  
(платежная система)

\_\_\_\_\_

(номер карты)

банка \_\_\_\_\_

(банк эмитент)

**Я даю согласие на обработку персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, в том числе на передачу соответствующей информации лицам, привлекаемым к исполнению указанных действий.**

*Обработка персональных данных организована МБУК «ГЦД «Азов» в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами Российской Федерации.*

Дата \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Подпись покупателя \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

ФИО

Приложение № 1

к Правилам посещения, продажи, возврата  
билетов МБУК "ГЦД "Азов", утвержденные  
приказом директора МБУК "ГЦД "Азов"  
от 15.11.2022 № 101

Директору МБУК ГЦД "Азов" К.Е. Шишкину

от \_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

выдан: \_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

заявление

мною были приобретены кинобилеты в "Городской центр досуга "Азов"

(дата)

Количество приобретенных билетов: \_\_\_\_\_ шт. Номера приобретенных билетов:

номер чека \_\_\_\_\_ номер чека \_\_\_\_\_ номер чека \_\_\_\_\_ 00 коп.

номер чека \_\_\_\_\_ номер чека \_\_\_\_\_ номер чека \_\_\_\_\_

Общая сумма приобретенных билетов: \_\_\_\_\_ рублей

Способ приобретения билета: \_\_\_\_\_

наличные / безнал / виджет продаж

В связи с невозможностью воспользоваться данной услугой, прошу вернуть денежные средства.

**Я даю согласие на обработку персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, в том числе на передачу соответствующей информации лицам, привлекаемым к исполнению указанных действий. Обработка персональных данных организована МБУК «ГЦД «Азов» в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами Российской Федерации.**

(дата)

(подпись)

ифровка подписи)