

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом по МАУК г.Нягани
«ГКЦ «Планета»
от 11.09.2025г. №116-п

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов и посещения
муниципального автономного учреждения культуры города Нягани
«Городской культурный центр «Планета»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов и посещения муниципального автономного учреждения культуры города Нягани «Городской культурный центр «Планета» (далее — Правила) разработаны в соответствии действующим законодательством:

- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Приказом Министерства культуры РФ от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 № 1264 «Об утверждении правил по киновидеообслуживанию населения»;
- Постановление Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»
- Федеральным законом от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;
- Требованиями к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.2015 № 272;
- Федеральным законом от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Постановлением Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Федеральным законом от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спирто-содержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»;
- Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ;
- частью четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации от 18.12.2006 № 230-ФЗ.

1.2. В настоящих Правилах применяются следующие термины и принятые сокращения:

- Учреждение — муниципальное автономное учреждение культуры города Нягани «Городской культурный центр «Планета»;

- Посетитель - любой житель (гость) муниципального образования город Нягань вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации;
- мероприятия — праздники, фестивали, концерты, спектакли, шоу-программы, вечера, презентации, выставки, дискотеки и другие аналогичные мероприятия, проводимые на бесплатной и платной основах;
- киносеанс — публичная демонстрация фильма, осуществляемая в кинозале.

1.3. Настоящие Правила направлены на организацию качественного обслуживания, соблюдения интересов Посетителей различных объектов муниципального автономного учреждения культуры города Нягани «Городской культурный центр «Планета» и в целях предотвращения и предупреждения нахождения на территории Учреждения людей и предметов, которые могут служить угрозой причинения вреда другим Посетителям Учреждения, их имуществу и имуществу Учреждения, а также препятствовать незамедлительной эвакуации посетителей в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

1.4. Настоящие Правила определяют права и обязанности Посетителей, действующие в отношении них запреты и ограничения при посещении киносеансов, концертов, спектаклей и других культурно-досуговых мероприятий, проходящих на объектах Учреждения, а именно в кинотеатре «Планета», в культурно-досуговом центре «Юность» и в Доме культуры «Западный».

1.5. Настоящие Правила являются публичной офертой в соответствии со статьями 437, 435 Гражданского кодекса РФ. Вход в любое здание Муниципального автономного учреждения культуры города Нягани «Городской культурный центр «Планета» признается полным согласием с Правилами посещения Учреждения (безоговорочным акцептом данной оферты).

2. Правила продажи и возврата билетов, посещения мероприятий и киносеансов

2.1. Для посещения киносеанса или мероприятия, проходящего на объектах учреждения Посетителю необходимо:

— в билетной кассе Учреждения или на его официальных интернет ресурсах – сайтах, мобильных приложениях, в социальной сети ВКонтакте, приобрести билет на посещение киносеанса или мероприятия (в случае, если посещение мероприятия является платным);

— лично явиться в место проведения киносеанса или мероприятия, указанное в билете или в информации о проведении мероприятия, и предъявить контролеру, администратору или другому работнику, отвечающему за допуск на мероприятие Посетителей, билет (чек контроля) с кассовым чеком, либо электронный билет с QR-кодом или кодом продажи (в случае, если посещение мероприятия является платным), или пригласительный билет (в случае, если посещение мероприятия проводится на бесплатной основе).

2.2. На киносеансы и мероприятия по билету, приобретенному по Пушкинской карте, может пройти только владелец карты, так как такой билет является именным. Передавать такие билеты другим лицам - друзьям, родственникам и т.д., не допускается. При входе на мероприятие по билету, приобретенному по Пушкинской

карте, ее владельцу необходимо обязательно предъявить контролеру документ, удостоверяющий личность держателя карты (паспорт).

2.3. В целях обеспечения информационной безопасности детей, в соответствии со статьей 6 главы 2 Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в Учреждении введена классификация информационной продукции по категориям:

— для всех зрителей без ограничений (0+). Киносеанс или мероприятие могут посетить все желающие;

— для детей, достигших возраста шести лет (6+);

— для детей, достигших возраста двенадцати лет (12+). Дети, достигшие возраста 6 лет, могут посетить киносеанс или мероприятие в присутствии родителей или иных законных представителей;

— для детей, достигших возраста шестнадцати лет (16+).

— запрещённая для детей (18+). Киносеанс или мероприятие могут посещать только зрители, достигшие возраста 18 лет.

2.4. При входе в зрительный зал, в случае возникновения спорных моментов в возрасте Посетителя, администратор или контролёр билетов имеют право запросить документ, подтверждающий возраст.

2.5. Дети в возрасте до 3-х лет могут быть допущены на киносеанс или мероприятие без отдельного билета при условии, что ребенок находится в сопровождении взрослых и не будет занимать отдельное место.

2.6. При приобретении билета на киносеанс или мероприятие для Посетителя с ограниченными возможностями здоровья, необходимо сообщить об этом билетному кассиру или не менее, чем за сутки до киносеанса или мероприятия позвонить по номеру телефона 26-5-26 с 09:00 до 17:00 час. (в будние дни) и сообщить о предстоящем посещении (ФИО Посетителя, особенности здоровья, дату и время киносеанса или мероприятия для посещения).

2.7. Возврат билетов (электронных билетов) регулируются Правилами возврата билетов, утвержденными приказом по учреждению, на основании Постановления Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 “Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения”.

2.8. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, а также в случае отказа посетителя от посещения спектакля по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью посетителя или смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

2.8. Возврат билетов, приобретенных в билетной кассе, можно осуществить только в билетной кассе по заявлению. Если билеты оплачивались в кассе банковской картой, то деньги можно вернуть только на банковскую карту.

2.9. Возврат электронных билетов, купленных онлайн на сайте Исполнителя или в мобильном приложении, можно осуществить самостоятельно в личном кабинете сайта или приложения. Если вернуть билеты самостоятельно не удастся, следует обратиться в билетную кассу, заполнить заявление с указанием данных мероприятия и кода продажи.

2.10. Заявление о возврате билета на мероприятие представляется Посетителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения мероприятия. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения мероприятия, возврат денежных средств не производится.

2.11. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи с его болезнью, смертью члена семьи или близкого родственника, Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в порядке не позднее дня проведения спектакля. К заявлению о возврате необходимо приложить билет, кассовый чек или копию электронного чека (если билет электронный), копию паспорта и подтверждающие документы (копию больничного листа, копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство).

2.12. Возврат билетов на киносеансы возможен не позднее времени начала киносеанса, указанного на билете. Возврат билетов после начала киносеанса возможен в следующих случаях, предусмотренных Правилами по кинообслуживанию населения, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 №1264:

- отмена сеанса;
- замена фильма или некачественная демонстрация по вине Учреждения;
- не предоставление информации о возрастных ограничениях на просмотр киноvideофильма.

2.13. Рекомендации Посетителю для пользования 3D-очками на киносеансах:

- перед походом на киносеанс проконсультироваться с врачом, если имеются проблемы со зрением;
- надевать 3D-очки поверх очков с диоптриями;
- родителям ребенка самостоятельно определить степень возможности восприятия 3D-фильма ребенком;
- бережно относиться к выдаваемым 3D-очкам, после входа в зрительный зал претензии к состоянию очков не принимаются;
- пользоваться индивидуальными 3D-очками.

3. Правила поведения Посетителей

3.1. Посетители имеют право:

3.1.1. Пользоваться в установленном порядке расположенными на территории Учреждения гардеробами, кафе-баром, санузлами, прочими помещениями и оборудованием общего пользования.

3.1.2. Запрашивать и получать справочную информацию о киносеансах и мероприятиях, проводимых в Учреждении.

3.1.3. Требовать Книгу письменных обращений граждан для внесения предложений и замечаний. В случае некачественно оказанной услуги, обращаться с жалобой (в

письменной, устной форме) к администрации Учреждения, в том числе через сервис обращения граждан на официальном сайте Учреждения.

3.1.4. На возмещение стоимости билета в случае отмены просмотра, замены фильма или некачественной демонстрации по вине Учреждения, в случае отмены платного мероприятия, а также в случае не предоставления информации о возрастных ограничениях и отказа зрителя в этом случае от посещения киносеанса или мероприятия.

3.2. Посетители обязаны:

3.2.1. Прибыть в Учреждение заблаговременно до начала киносеанса или мероприятия, ознакомиться со схемой эвакуации на случай чрезвычайных ситуаций.

3.2.2. Сдать верхнюю одежду в гардероб. Вход в верхней одежде в зрительный зал не допускается

3.2.3. Своевременно занимать указанные в билетах места, сохранять входные билеты или пригласительные билеты мероприятие до их окончания.

3.2.4. Соблюдать общепринятые нормы поведения граждан в общественных местах:

- вести себя уважительно по отношению к другим Посетителям, участникам мероприятия, лицам, ответственным за соблюдение порядка, обслуживающему персоналу;

- в случае опоздания на киносеанс или мероприятие, проходить в зал только с разрешения контролера или администратора, занимать ближайшие свободные места, стараясь причинять минимальные неудобства Посетителям;

- следить за поведением своих малолетних детей, не допускать хождения детей по зрительному залу во время демонстрации фильма или проведения мероприятия;

- не допускать действий, создающих опасность для окружающих;

- соблюдать порядок и чистоту в помещениях и на территории Учреждения;

- на время киносеанса или мероприятия перевести устройства мобильной связи в бесшумный режим работы.

3.2.5. В целях обеспечения безопасности:

- по требованию сотрудника охраны, администратора или уполномоченного лица Учреждения предъявлять для визуального осмотра содержимое сумок, пакетов, рюкзаков и т.п., вызывающих подозрение сотрудника охраны, администратора или уполномоченного лица Учреждения;

- незамедлительно сообщать сотрудникам охраны, администратору или уполномоченному лицу Учреждения о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей;

- не оставлять без присмотра личные вещи и одежду;

— при получении информации об эвакуации действовать согласно указаниям ответственных лиц Учреждения, соблюдая спокойствие и не создавая паники.

3.2.6. При посещении киносеанса на фильм в формате 3D при выходе из зрительного зала сдавать очки контролеру билетов.

3.2.7. В случае причинения материального ущерба вследствие порчи имущества Учреждения, возместить причиненный ущерб в денежной форме в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Посетителям запрещено:

3.3.1. Входить в Учреждение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

3.3.2. Приносить и распивать пиво и пивные напитки, алкогольную и спиртосодержащую продукцию в помещениях и зрительном зале Учреждения.

3.3.3. Входить в одежде, от которой исходит резкий неприятный запах, которая имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других Посетителей.

3.3.4. Заносить в зрительный зал при проведении мероприятий еду и напитки, в том числе кофе.

3.3.5. Курение табака и иное использование табачных изделий в целях вдыхания дыма, возникающего от их тления, сосание, жевание, нюханье табачных изделий, а также электронных сигарет в помещениях и на территории Учреждения.

3.3.6. Вносить в Учреждение огнеопасные, взрывчатые, ядовитые и химические вещества, колющие и режущие предметы, а также огнестрельное, газовое и холодное оружие, независимо от наличия документов, дающих право на его ношение, кроме сотрудников правоохранительных органов, имеющих табельное оружие и посетивших Учреждение по служебной необходимости.

3.3.7. Пользоваться в помещениях Учреждения открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, бенгальским огнем, петардами и т.д.).

3.3.8. Вносить в Учреждение большие сумки, коробки, чемоданы, велосипеды, самокаты, детские коляски, санки и другие предметы, создающие помехи при передвижении Посетителей и препятствующие эвакуации в случае чрезвычайной ситуации (сумма измерений по длине, ширине и высоте не должна превышать 120 сантиметров). Владельцы велосипедов, самокатов могут оставлять свое имущество на специальной велопарковке у зданий Учреждения, оснастив их противоугонными замками.

3.3.9. Сорить и разбрасывать различные предметы (упаковки, жвачки, бутылки, салфетки, остатки продуктов питания и т.д.) в зрительном зале, помещениях общего пользования, а также на территории Учреждения.

3.3.10. Нарушать тишину во время киносеанса или мероприятия, использовать предметы, создающие шумовые эффекты и мешающие просмотру фильма.

3.3.11. Ходить по зрительному залу Учреждения во время киносеанса или мероприятия, создавать препятствия в работе работникам Учреждения.

3.3.12. Портить имущество, наносить надписи, расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания без письменного разрешения администрации.

3.3.13. Посещать учреждение, мероприятия и киносеансы с животными.

3.3.14. Входить в служебные помещения и на рабочие места работников Учреждения.

3.3.15. Выносить имущество, оборудование и другие материальные ценности из Учреждения.

3.3.16. Использовать площади и территорию Учреждения без разрешения администрации для занятий коммерческой, рекламной и иной деятельностью, связанной с получением дохода.

3.3.17. Осуществлять в помещениях на территории Учреждения любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, выставлять на показ знаки или иную символику, направленную на разжигание расовой, религиозной, национальной розни, оскорбляющую участников мероприятия и Посетителей.

3.3.18. Производить фото- и видеосъемку всех кинофильмов, демонстрируемых в кинотеатре «Планета», а также отдельных мероприятий, проводимых на объектах Учреждения при наличии предупредительной информации об охране авторским правом и запрете на фото- и видеосъемку.

4. Заключительные положения

4.1. Посетителю может быть отказано в предоставлении услуг в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на посещение киносеанса или мероприятия в день и время обращения (в случае, если посещение мероприятия является платным);
- отсутствие пригласительного билета (в случае, если посещение мероприятия является бесплатным и определено максимальное число посетителей мероприятия);
- в случае несоответствия возраста Посетителя категории информационной продукции на киносеанс или мероприятие, определенной п.2.2 настоящих Правил;
- по причинам, перечисленным в подпунктах 3.3.1-3.3.3 настоящих Правил.

4.2. Использование Посетителями своих прав не должно нарушать прав других Посетителей, а также работников Учреждения.

4.3. Администрация и работники Учреждения не несут ответственность:

- за ухудшение состояния здоровья Посетителей вызванное физическими нагрузками, нарушениями правил поведения и правил безопасности;
- за детей, оставленных родителями без присмотра;
- за утерянное, забытое или оставленное без присмотра имущество;
- за карманные вещи и ценности, оставленные в верхней одежде, сданной на хранение в гардероб;

- за возможный дискомфорт для глаз Посетителя от просмотра фильма в формате 3D.

4.4. В случае совершения противоправных действий Посетитель может быть привлечен к административной или уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.5. При нарушении настоящих Правил, общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время киносеанса, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих другим Посетителям и т.д.) в случае получения предупреждения и при нежелании устранения нарушения на месте, нарушитель удаляется из Учреждения сотрудником охраны Учреждения, вызванным нарядом полиции, без обмена или возмещения стоимости приобретенного билета.