

В здании РКК «ЛУЧ» демонстратором является

ООО «Премьер»

ОГРН1152468054936 ИНН 2466166950

Юр.адрес: 660017, г. Красноярск,

ул. Карла Маркса, 149 пом.11

киноответчик 260-0000

тел. администратора : 8-963-1911777

адрес сайта в сети интернет <https://krsk.kinoluch.ru/>

время работы-круглосуточно.

претензию

по качеству предоставленных услуг, Вы можете направить на адрес электронной почты -info@kinoluch.ru, на почтовый адрес: 660017, г. Красноярск, ул. Карла Маркса, 149 пом.11, либо оставить в книге отзывов, которая находится у администратора кинокомплекса.

при написании претензии, просим указать :

1.ФИО и контактный телефон.

2.суть претензии.

3.способ передачи Вам ответа на претензию (адрес электронной почты или почтовый адрес).

ответ будет направлен заявителю в течение 10 рабочих дней.

Согласно Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг-утвержденных Постановлением Правительства от 16.08.2021г № 1338

п.25. Посетители имеют право на возмещение стоимости купленного билета в случае:

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 демонстраторами фильмов нарушены обязанности, установленные пунктом 12 настоящих Правил. (п 12. Договор на оказание услуг по показу фильмов в кинозалах между посетителями и демонстраторами фильмов считается заключенным с момента продажи билета. Демонстраторы фильмов обязаны оказывать услуги, соответствующие условиям договора оказания услуг по показу фильмов в кинозалах.

Правила оказания услуг по показу фильмов в кинозалах

Документ вступил в силу 01 марта 2022г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ООО «Премьер» ,расположено в здании РКК «Луч»,(адрес г. Красноярск ул. К.Маркса 149) является демонстратором фильмов, в залах «Большой», «Малый», «Средний», «Ваниль»-далее по тексту Демонстратор.

Гость – посетитель Кинотеатра/ пользователь Сайта или Мобильного приложения, имеющий намерение заказать (приобрести) и/или заказывающий (приобретающий) реализуемые в Кинотеатрах Услуги для личных, домашних, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Билет – документ на бланке строгой отчетности, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между пользователем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники. Билет удостоверяет принадлежащее владельцу Билета (Гостю) право требования оказания ему Демонстратором услуги по киновидеообслуживанию, независимо от участия в его реализации посредников (Билетных операторов). В рамках настоящих Правил под «Билетами» понимаются Кинобилеты и Электронные билеты.

Электронный билет — приобретенный дистанционным способом с использованием сети «Интернет» документ,составленный в электронно-цифровой форме и удостоверяющий право первого предъявившего его лица на посещение указанного в нем киносеанса по предъявлении указанного документа .

Кинобилет – билет, приобретенный в кассе или терминале Кинотеатра , сформированный на бланке строгой отчетности, удостоверяющий право первого предъявившего его лица на посещение указанного в нем киносеанса по предъявлении указанного документа.

Билетный оператор – лицо, осуществляющее реализацию Электронных билетов от имени и за счет Компании, либо от своего имени и за счет Компании.

Кинофильм – созданный в художественной, документальной, научно-популярной, учебной, анимационной, телевизионной или иной форме фильм, имеющий прокатное удостоверение, а также любой иной контент, демонстрируемый в Кинотеатрах (трансляции спектаклей, концертов, спортивных мероприятий и т.д.).

Киносеанс — публичная демонстрация (показ) Кинофильма в кинозале, осуществляемый за плату в Кинотеатре в соответствии с репертуарным планом.

Мобильное приложение – мобильное приложение, посредством которого может осуществляться просмотр расписания Кинотеатров, приобретение Электронных билетов в Кинотеатры, а также иные действия, связанные с получением информации об Услугах и приобретением Услуг.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021г. № 1338; Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

2.2. Правила определяют порядок работы кинозалов Демонстратора , оказания Услуг и регулируют отношения между Демонстратором и Гостями.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. порядок оказания услуг по показу киноvideофильмов.

3.1.1. Лицо, обращающееся к Демонстратору за заключением договора на оказание услуг по показу Кинофильма в кинозале и приобретением услуг по показу Кинофильма в кинозале, должно обладать правоспособностью и дееспособностью – в объеме, необходимом для заключения подобных договоров согласно действующему законодательству Российской Федерации. Принятие решения о заключении договора на оказание услуг по показу Кинофильма в кинозале и/или о предоставлении услуг по показу Кинофильма в кинозале в отношении лица, обратившегося к Демонстратору, осуществляется Демонстратором с учетом возраста указанного лица и возрастного ограничения Кинофильма, установленного в соответствии с положениями действующих нормативно-правовых актов Российской Федерации.

3.1.2. Договор на оказание услуг по показу Кинофильма в кинозале между Демонстратором и Гостем считается заключенным с момента продажи Гостю Билета. В Билете должны быть указаны: Серия и номер билета или уникальный номер билета; Сведения о демонстраторе фильма; Название кинотеатра, адрес кинотеатра; Сведения о показе (название фильма, название сеанса (если отличается от названия фильма), формат фильма, номер прокатного удостоверения, знак информационной продукции, номер или название зала, дата сеанса, время сеанса, номер ряда, номер места, цена билета, информация о скидке (при наличии)).

3.1.3. Продажа Билетов осуществляется как в Кинотеатре, так и дистанционным способом с использованием сети «Интернет».

3.1.4. Приобретая Билет, Гость соглашается с настоящими Правилами.

3.1.5. Расчеты между Гостями и Демонстратором осуществляются в валюте РФ (рублях) в наличной и безналичной форме:

- в кассах Кинотеатров (наличная и безналичная форма расчетов);
- в терминалах самообслуживания (только безналичная форма расчетов);
- на Сайте / в Мобильном приложении (только безналичная форма расчетов).

3.2. Порядок приобретения и возврата Билетов, порядок допуска в кинозал на основании Билетов.

3.2.1. Продажа Кинобилетов осуществляется Демонстратором в кассах Кинотеатров при обращении Гостя за приобретением Кинобилета, а также в терминалах самообслуживания, расположенных в фойе Кинотеатров.

3.2.2. Для прохода в кинозал Гостю необходимо отсканировать QR-код с Кинобилета на сканере на входе в кинозал или предъявить Кинобилет сотруднику Кинотеатра, контролирующему доступ в кинозал/зону входа в кинозалы.

3.2.3. Гость вправе отказаться от услуг по киноvideообслуживанию и вернуть Кинобилет до начала сеанса.

3.2.4. В случае, если причиной возврата Кинобилета является изменение расписания Кинотеатра (отмена/замена/перенос сеанса Кинофильма, на который приобретен Кинобилет) либо неосуществление / прекращение Демонстратором показа Кинофильма вследствие чрезвычайных обстоятельств (поломка кинооборудования, отключение электроэнергии и т.п.), возврат может быть осуществлен как до, так и после указанного в Кинобилете времени начала сеанса.

3.2.5. Для возврата Кинобилета необходимо:

- обратиться к сотруднику Кинотеатра;
- при необходимости по требованию сотрудника Кинотеатра заполнить заявление на возврат Кинобилета и денежных средств, уплаченных за Кинобилет по форме, предоставленной сотрудником Кинотеатра;
- в случае оплаты Кинобилета в безналичной форме – предъявить банковскую карту, которой была совершена оплата (в случае, если карта имеет материальный носитель), либо номер карты (если оплата была совершена с использованием виртуальной карты).

3.2.6. Возврат денежных средств, уплаченных Гостем в оплату стоимости Кинобилета, осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата.

3.3. Порядок приобретения и возврата Электронных билетов, порядок допуска в кинозал на основании Электронных билетов.

3.3.1. Продажа Электронных билетов осуществляется Демонстратором или привлекаемым Демонстратором Билетным оператором на Сайте, в Мобильном приложении, а также на интернет-сайтах Билетных операторов.

3.3.2. В случае приобретения Электронного билета для прохода в кинозал необходимо сохранить Электронный билет на мобильном устройстве, распечатывать электронный билет не обязательно.

3.3.3. Проход Гостя в кинозал осуществляется:

- на основании Электронного билета – путем сканирования Гостем содержащегося в Электронном билете QR-кода на сканере на входе в кинозал либо путем ввода Гостем номера Электронного билета;
- Проход в кинозал разрешается лицу, первому предъявившему Электронный билет.

3.3.4. Возврат Электронных билетов осуществляется: в Кинотеатре:

- До начала сеанса (Электронный билет не отсканирован); при этом необходимо распечатать электронный билет и приложить к заявлению на возврат денежных средств.
- В случаях возврата Электронного билета по причине изменения расписания Кинотеатра либо неосуществления/прекращения Компанией показа Кинофильма вследствие чрезвычайных обстоятельств - в таких случаях возврат возможен как до, так и после указанного в Электронном билете времени начала сеанса.

3.3.5. В случае отмены сеанса Кинофильма, на который Гостем приобретен Электронный билет, Компания уведомляет Гостя об отмене сеанса путем направления SMS-сообщения / электронного сообщения на номер / e-mail, указанный Гостем при приобретении Электронного билета, и осуществляет возврат денежных средств (стоимости Электронного билета) в течение 10 (десяти) календарных дней, при этом оформление Гостем заявления на возврат Электронного билета / денежных средств не требуется.

3.3.6. Независимо от способа возврата Электронного билета, возврат денежных средств, уплаченных Гостем в оплату его стоимости, осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата (в т.ч. на ту же банковскую карту).

3.3.7. Гость самостоятельно несет ответственность за хранение и конфиденциальность информации, содержащейся в Электронном билете, на основании которой предоставляется доступ в кинозал для просмотра Кинофильма (QR-код, номер Электронного билета и т.п.). В случае, если за допуском в кинозал на основании Электронного билета / в кассу Кинотеатра для распечатки Кинобилета обращается более одного Гостя, обладающего указанной информацией, доступ в кинозал предоставляется / Кинобилеты выдаются первому, кто предоставит указанную информацию.

3.4. Бронирование Билетов осуществляется в Личном кабинете гостя. Предоставление Кинобилета осуществляется при условии предъявления кассиру Кинотеатра кода (номера) бронирования и оплаты стоимости Кинобилета по цене, действующей на момент обращения Гостя в кассу Кинотеатра, не позднее 30 минут до начала сеанса.

3.5. Билеты действительны в соответствии с указанными на них датой и временем.

3.6. Цены на Билеты устанавливаются руководством Демонстратора самостоятельно. Демонстратор вправе устанавливать льготы для отдельных категорий Гостей, разработать систему скидок, бонусных программ и пр.. Информация об указанных льготах, скидках, бонусных программах и пр. доводится до сведения Гостей путем размещения информации на информационных носителях в Кинотеатрах и/или посредством размещения информации на Сайте.

3.7. Компания вправе в одностороннем порядке изменять цены на Билеты, а также условия предоставления скидок, условия участия в бонусных программах и т.д.

3.8. Перед началом Кинофильма (в рамках соответствующего сеанса) демонстрируется рекламно-информационный блок продолжительностью не более 30 минут согласно расписанию Кинотеатра. Информация о точной продолжительности рекламно-информационного блока доступна на информационной доске/стойке Кинотеатра в зоне кассового обслуживания кинотеатра.

3.9. Порядок просмотра Кинофильмов в формате 3D.

3.9.1 Просмотр Кинофильмов в формате 3D осуществляется в специальных стереоскопических очках (далее – «3D-очки»). предусматривающее их многократное использование .

3.9.2. Порядок просмотра Кинофильмов в формате 3D и использования 3D-очков в соответствующем Кинотеатре, гость имеет право:

- воспользоваться собственными 3D-очками;
- приобрести Билет по Единому тарифу, в стоимость которого включено пользование предоставляемыми Кинотеатром 3D-очками многократного использования с их последующим их возвратом;

3.9.3. 3D-очки многократного использования проходят очистку в соответствии с внутренним регламентом Демонстратора. Вместе с 3D-очками многократного использования Гостю предоставляется влажная салфетка для дополнительной очистки дужек 3D-очков.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ Демонстратора

4.1. Обеспечить качественный показ Кинофильмов и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфорта, безопасности и качества обслуживания Гостей.

4.2. Предоставлять Гостям полную и достоверную информацию о:

- Кинофильмах текущего и планируемого репертуара, в том числе: с указанием года выпуска фильма, жанра Кинофильма, исполнителей главных ролей, продолжительности Кинофильма, о присвоенной Кинофильму в соответствии с требованиями Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» категории информационной продукции;

- ценах на Билеты;

- о наличии в репертуаре Кинофильмов, содержащих тифлокомментарии, демонстрация которых возможна с использованием устройств для воспроизведения тифлокомментария, и фильмов с демонстрацией субтитров на киноэкране;

- расположении мест в кинозалах (план);

- времени начала и продолжительности сеанса; дополнительных услугах, оказываемых Гостю, и ценах на них;
- льготах, предоставляемых отдельным категориям Гостей, системе скидок, бонусных программах и пр., установленных внутренними распоряжениями (приказами) Компании;

4.2.3. Осуществлять показ объявленного в репертуаре Кинотеатра Кинофильма независимо от количества присутствующих на сеансе Гостей.

4.2.4. В случае прекращения сеанса Кинофильма по техническим причинам или в случае некачественной демонстрации кинофильма осуществить возврат денег за Билет Гостям в соответствии с положениями раздела 3 настоящих Правил.

4.3. Демонстратор имеет право на:

4.3.1. Организацию платного/бесплатного предсеансного обслуживания Гостей. При этом Гость по своему усмотрению принимает решение воспользоваться ему такими услугами или нет.

4.3.2. Изменение репертуарного плана, а также времени и даты проведения киносеансов (расписания).

4.4. Администрация Кинотеатра вправе не допустить Гостя на просмотр Кинофильма или удалить из кинозала в случае нарушения Гостем установленных настоящими Правилами запретов, общественного порядка и/или причинения вреда или угрозы причинения вреда окружающим или имуществу Демонстратора, без возмещения стоимости Билета.

4.5. Администрация Кинотеатра вправе отказать в продаже Билета на сеанс Кинофильма:

- в случае, если возраст Гостя, обратившегося за покупкой Билета, не достиг установленного возрастного ограничения на Кинофильм и Гость отказался предоставить документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить его возраст.

4.6. Администрация Кинотеатра не допускает Гостя в кинозал на просмотр Кинофильма:

- в случае, если возраст Гостя, желающего пройти в кинозал, не достиг установленного возрастного ограничения на Кинофильм. (возрастное ограничение указано в прокатном удостоверении на фильм, на сайте кинотеатра, на афишах кинотеатра, на кассе-при продаже билетов)

- в случае отказа родителя или иного законного представителя Гостя (ребенка), не достигшего возраста 6 лет, сопровождать ребенка при просмотре в кинозале Кинофильма с возрастным ограничением «0+»/ приобретать для себя Билет для сопровождения ребенка при просмотре в кинозале Кинофильма с возрастным ограничением «0+»;
- В случае отказа родителя или иного законного представителя Гостя-ребенка, достигшего возраста 6 лет, но не достигшего 12 лет, сопровождать ребенка при просмотре в кинозале Кинофильма с возрастным ограничением «12+»/ приобретать для себя билет для сопровождения ребенка при просмотре в кинозале фильма с возрастным ограничением «12+»;

-На ночные сеансы (с 22:00 до 06:00 часов по местному времени, если иное не предусмотрено нормативно-правовыми актами субъектов РФ) дети, не достигшие возраста 18 лет, без сопровождения родителей не допускаются.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

5.2. Гости имеют право на:

5.2.1. Получение качественных Услуг.

5.2.2. Получение полной и достоверной информации о Демонстраторе по предоставляемым в Кинотеатрах Услугам, в том числе дополнительным. Гость вправе заблаговременно ознакомиться с установленными в Кинотеатрах расположением мест в кинозале, информацией о Кинофильме.

5.2.3. Возмещение стоимости Билета в случае отмены просмотра, замены Кинофильма или некачественной демонстрации Кинофильма по вине Демонстратора, а также в иных предусмотренных настоящими Правилами случаях.

5.2.4. Информирование сотрудников Кинотеатра об обстоятельствах, препятствующих комфортному просмотру Кинофильма (в т.ч. включении / выключении света в кинозале Кинотеатра и т.д.).

5.3. Гости обязаны:

5.3.1. При посещении Кинотеатров соблюдать чистоту, общественный порядок и правила противопожарной безопасности, бережно относиться к имуществу Кинотеатров.

5.3.2. Не загромождать проходы в фойе и в кинозалах Кинотеатров.

5.3.3. Занимать места в Кинозале, указанные в Билете.

5.3.4. Сохранять Билет на киносеанс до конца сеанса.

5.3.5. Гость несет имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб Демонстратора в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.3.6. Неиспользование Гостем для просмотра Кинофильма в формате 3D специальных 3D-очков не является основанием для признания киноvideопоказа некачественным.

5.3.7. Соблюдать настоящие Правила, общественный порядок.

5.4. На территории Кинотеатров Гостям запрещается:

5.4.1. курить, а также использовать электронные сигареты, системы нагревания табака и испарители;

5.4.2. употреблять наркотические средства и психотропные вещества;

5.4.3. находиться в кинозале в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения;

5.4.4. проносить птиц, животных;

5.4.5. проносить взрывоопасные, легковоспламеняющиеся, отравляющие, едкие, резко пахнущие или зловонные вещества, изделия и предметы, оружие (огнестрельное, газовое, холодное), боеприпасы, специальные средства (газовые баллончики, электрошоковые устройства, искровые разрядники и т.д., колющие, режущие и легко бьющиеся предметы), пиротехнические изделия, лазерные указки.

5.4.6. категорически запрещается осуществлять видеосъемку в кинозале во время сеанса (Законом предусмотрена ответственность)

5.4.7. передвигаться по территории Кинотеатра на роликовых коньках, самокатах, скутерах и иных подобных спортивных средствах.

5.4.8.проносить в кинозал предметы (в т.ч. сумки, пакеты), 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;

5.4.9.проходить в кинозал с крупногабаритными (длина – более 80 см., высота – более 80 см., ширина – более 20 см.) предметами (в т.ч. сумками, пакетами, чемоданами и пр.), с тележками.

5.4.10..Во время киносеанса в зале запрещается использование включенных мобильных телефонов, а также совершение иных действий, способных помешать другим Гостям, присутствующим на киносеансе.

5.4.11.Запрещено распитие спиртных напитков в кинозале.

5.4.12.Запрещено 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;

5.4.13.Запрещено ,находясь в развлекательном комплексе, нарушать общественный порядок, использовать в речи нецензурную брань, кричать,портить имущество кинотеатра ,тем самым мешать отдыху других Гостей .

При осуществлении действий ,предусмотренных разделом 5.4 данных Правил, администратор кинокомплекса имеет право не допускать в комплекс и удалить из комплекса нарушителей. На основании п.9 «Правил Оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг» Утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2021 г. N 1338

9. Демонстратор фильма локальным актом утверждает правила работы кинозала (кинзалов, если для оказания услуг по показу фильмов используется более одного кинозала) (далее - правила работы кинозалов), включающие в себя, в частности, правила и условия доступа, нахождения и поведения посетителей в кинотеатре, в том числе в кинозале, а также порядок и условия возврата билетов.

Город	Название кинотеатра	Номер зала	Название зала	Число мест	Ширина экрана, м	Тип проекционной системы	Формат звуковой системы	Тип системы воспроизведения стереофильмов
Красноярск	Луч	1	Большой	567	22,4	цифровая 2К	ATMOS	круговая поляризация MI-Horizon3D Dual
Красноярск	Луч	2	Средний	202	9,5	цифровая 2К	7.1	круговая поляризация GetD
Красноярск	Луч	3	Малый	65	5,3	цифровая 2К	7.1	круговая поляризация GetD
Красноярск	Луч	4	Ваниль	65	5,0	цифровая 2К	7.1	круговая поляризация GetD