

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом № 372/15 об утверждении правил посещения кинотеатров сети «КАРО» от 08.12.2015 г.
(с изменениями, утвержденными Приказом № 170/19 от 27.08.2019 г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила посещения кинотеатров сети «КАРО» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом от 22.08.1996 N 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью развитию», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами по киноvideообслуживанию населения», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 N 1264, и иными нормативно-правовыми актами.

Правила регламентируют отношения между гражданами (далее – «зрители», «гости») и ООО «КАРО Фильм Менеджмент» (далее – «компания КАРО») во время пребывания гостей в кинотеатрах сети «КАРО» (далее также – «Кинотеатр» / «Кинотеатры»), включая прилегающие к ним территории, занимаемые Кинотеатром, и при оказании услуг по киноvideообслуживанию. Правила направлены на обеспечение общественного порядка и безопасности гостей в Кинотеатрах, сохранение имущества гостей и компании КАРО, недопущение фактов нарушения прав и свобод гостей действиями (бездействием) других гостей Кинотеатров. Правила обязательны для соблюдения во всех Кинотеатрах.

1.2. Любые ограничения и/или запреты, содержащиеся в Правилах, установлены с целью предупреждения и предотвращения случаев причинения гостям и/или компании КАРО вреда/ущерба.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА КИНОВИДЕООБСЛУЖИВАНИЕ. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

2.1. Покупка билетов

2.1.1. Договор на киноvideообслуживание считается заключенным с момента продажи билета в кассе или терминале Кинотеатра, а при продаже билетов через Интернет – с момента оплаты билета. Компания КАРО 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.

2.1.2. 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+».

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

2.1.4. Билеты на текущий сеанс продаются только в течение 30 минут с момента его начала.

2.1.5. 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.

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

2.1.6. 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.

2.1.7. Компания КАРО может устанавливать скидки и специальные цены для отдельных категорий гостей (напр., студенты, пенсионеры, группы), порядок, условия (в том числе для отдельных видов скидок - 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 компании КАРО. Компания КАРО вправе в любое время вносить в приказы о порядке предоставления скидок или установления специальных цен изменения и/или дополнения. Информация о действующих скидках и специальных ценах доводится до сведения зрителей путем размещения на отдельных информационных носителях в Кинотеатрах и/или на официальном сайте компании КАРО, размещенном в сети интернет по адресу: www.karofilm.ru.

2.1.8. При единовременной покупке билетов на коллективный просмотр предоставляемая скидка не суммируется с другими действующими скидками и предложениями Кинотеатра.

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

2.1.10. Для просмотра фильмов формата 3D (технология RealD 3D и IMAX) гостю понадобятся 3D-очки. Стоимость 3D-очков не входит в стоимость билета, поэтому 3D-очки необходимо приобретать дополнительно к билету. Гости вправе отказаться от покупки 3D-очков и воспользоваться своими 3D-очками, предназначенными для формата 3D (технология RealD 3D или IMAX, в зависимости от формата фильма, на сеанс которого гость приобрел билет), либо приобрести новые 3D-очки, которыми можно воспользоваться повторно при следующих посещениях киносеансов. Использование собственных 3D-очков, повторное использование 3D-очков или просмотр фильма формата 3D (технология RealD 3D или IMAX соответственно) без использования 3D-очков может повлиять на качество восприятия изображения, за что компания КАРО ответственности не несет.

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

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

2.2. Правила возврата билетов

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

- 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.

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

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, предоставленного гостем не позднее 40 минут с момента начала сеанса, указанного в билете.

2.2.3. Заявление должно быть передано администратору Кинотеатра, который фиксирует точное время подачи заявления.

2.2.4. Если оплата билета была произведена наличными денежными средствами, деньги в порядке общей очереди возвращаются в кассе того Кинотеатра, в котором 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.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Гости имеют право на:

3.1.1. качественный кинопоказ;

3.1.2. свободное пользование услугами на все виды киновидеообслуживания, предоставляемыми Кинотеатром;

3.1.3. получение полной и достоверной информации о Кинотеатре по предоставляемым им на территории Кинотеатра видам услуг, в том числе дополнительным;

3.1.4. возмещение стоимости билета в случае отмены просмотра, замены фильма (если гость не согласен на замену фильма) или некачественной демонстрации фильма, а также в случае непредставления информации о возрастных ограничениях на просмотр кинофильма и отказа гостя в этом случае от просмотра кинофильма;

3.1.5. предоставление льгот по киновидеообслуживанию, если они предусмотрены действующим законодательством и/или установлены компанией КАРО;

3.1.6. обращение к администрации в рабочие часы Кинотеатра с претензиями по вопросам реализации Кинотеатром услуг.

3.2. Гости обязуются

3.2.1. соблюдать настоящие Правила;

3.2.2. сохранять билет до окончания сеанса;

3.2.3. соблюдать общественный порядок, правила противопожарной безопасности;

3.2.4. бережно относиться к имуществу Кинотеатра и других гостей, соблюдать чистоту и порядок в зрительных залах и на территории Кинотеатра, курить строго в отведенных за пределами Кинотеатра местах;

3.2.5. не загромождать проходы в фойе и зрительных залах;

3.2.6. занимать места в зрительном зале согласно купленным билетам, если иное не будет согласовано с администрацией Кинотеатра;

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

3.2.7. не совершать действий, нарушающих общепризнанные нормы и правила поведения в обществе, выражающие явное или косвенное неуважением к окружающим. К таким действиям относятся, в частности: использование гостями Кинотеатра нецензурной брани, оскорбительное приставание к гостям Кинотеатра, игра в карточные и иные азартные игры, совершение богослужений, молитв, церемоний, других религиозных и культовых обрядов, проведение иных несанкционированных администрацией Кинотеатра общественных или коммерческих мероприятий (акций) на территории Кинотеатра, распространение материалов, содержащих в себе информацию, относящуюся к экстремистской деятельности и другие действия, нарушающие общественный порядок.

3.3. Компания КАРО вправе

- 3.3.1.** не допустить гостя в зрительный зал или удалить из зала в случае нарушения гостем общественного порядка, причинения вреда имуществу Кинотеатра, нарушения Правил;
- 3.3.2.** в рамках сеанса перед показом фильмов демонстрировать рекламно-информационный блок (анонсы и/или рекламу) продолжительностью до 30 минут;
- 3.3.3.** устанавливать репертуарную политику, цены на билеты, льготы по киноvideообслуживанию;
- 3.3.4.** вносить изменения в действующее расписание сеансов;
- 3.3.5.** запросить документы, удостоверяющие личность гостя и позволяющие установить возраст гостя по перечню соответствующих документов, устанавливаемых уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти, и/или подтверждающие право на льготу, в случае если продажа билетов производится по льготному тарифу, либо возникает необходимость установить возраст гостя с целью соблюдения Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью развитию»;
- 3.3.6.** в целях обеспечения качественного кинопросмотра и соблюдения прав других зрителей администрация Кинотеатра вправе опоздавшим на сеанс зрителям предложить занимать свободные места;
- 3.3.7.** потребовать от гостей покинуть территорию Кинотеатра при нарушении ими общественного порядка, настоящих Правил, общепринятых норм и правил поведения.

3.4. Компания КАРО обязуется

- 3.4.1.** обеспечить качественный кинопоказ и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания зрителей в соответствии с требованиями нормативных документов;
- 3.4.2.** предоставлять зрителям полную и достоверную информацию:
- о фильмах текущего и планируемого репертуара, в том числе указывать год выпуска, исполнителей главных ролей, имеющиеся возрастные ограничения допуска зрительской аудитории на просмотр фильма;
 - о ценах на билеты;
 - о расположении мест в зрительном зале (план);
 - о времени начала и продолжительности сеанса;

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

- о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них.

4. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ КИНОТЕАТРА

4.1. Пропускной режим

4.1.1. Вход в зрительный зал начинается за 10 минут до начала сеанса.

4.1.2. Вход в зрительный зал разрешается на тот сеанс, на который куплен билет.

4.1.3. В случае приобретения билетов через Интернет, для прохода в зал зритель может использовать как распечатанный из почты на бумаге билет (такой распечатанный билет должен содержать код брони, направленный гостю в электронном письме при покупке билета), так и изображение билета с QR-кодом или кодом брони на экране телефона или планшета. Предварительная печать билета в кассе или терминале Кинотеатра не требуется. Для прохода в зал необходимо предъявить контроллеру для валидации через систему InTouch билет и дождаться подтверждения контролёра об успешной валидации билета. Билет, т.ч. электронный, не является именованным, что означает, что он действителен только для однократного прохода первого предъявившего его лица на сеанс, на который куплен билет. В связи с чем гостю необходимо не допускать перепечатки и копирования билета посторонними лицами, чтобы они не могли воспользоваться билетом раньше гостя.

4.1.4. Билет, в т.ч. электронный, должен сохраняться зрителем для контроля до конца сеанса.

4.1.5. 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.

4.1.6. Дети до 3 лет проходят на сеанс бесплатно, не занимая отдельного места, только на фильмы детского репертуара категории «0+», демонстрируемые в форматах 2D и 3D.

4.1.7. Пришедшие на детские сеансы взрослые гости допускаются по предъявлении билета, приобретаемого по цене, установленной для стандартного билета.

4.2. Правила нахождения на территории Кинотеатра

4.2.1. Гостям запрещается:

4.2.1.1. находиться в Кинотеатре в пачкающей и/или сильно пахнущей одежде, а также с предметами, в т.ч. сумками, пакетами, которые могут испачкать гостей и/или имущество Кинотеатра, иным образом причинить ущерб имуществу Кинотеатра, гостям Кинотеатра и/или их имуществу либо могут служить угрозой причинения такого ущерба;

4.2.1.2. находиться в Кинотеатре в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4.2.1.3. находиться в Кинотеатре с животными без согласования с администрацией Кинотеатра;

4.2.1.4. проносить в зрительный зал напитки и/или продукты питания в стеклянной таре вне зависимости от места их приобретения без согласования с администрацией Кинотеатра;

4.2.1.5. проносить в Кинотеатр взрывные устройства, взрывчатые вещества, пиротехнику, а также огнестрельное, газовое, пневматическое, травматическое и холодное оружие, за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ;

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

- 4.2.1.6.** проносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, ядовитые, пачкающие и зловонные вещества и/или предметы их содержащие;
- 4.2.1.7.** курить табак и/или электронные курительные изделия (электронные устройства, продуцирующее аэрозоль, пар или дым, в том числе путем нагревания жидкости, в целях их вдыхания, в том числе электронные сигареты, электронные кальяны, устройства для генерации пара (вейпы), системы нагревания табака и т.п.) в местах, специально не выделенных для курения. Отсутствие в каком-либо помещении или на территории, прямо или косвенно относящейся к Кинотеатру, специального знака, разрешающего курение и обозначающего специально выделенное для курения место, указывает на запрет курения в таком месте;
- 4.2.1.8.** 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;
- 4.2.1.9.** производить аудиозапись, фото- и видеосъемку в зрительном зале во время демонстрации фильма без согласования с администрацией Кинотеатра. Во время демонстрации фильмов и проведения иных мероприятий, в том числе лекций, презентаций, выступлений и обсуждений в рамках проекта КАРО.Арт, съемка возможна после согласования с пресс-службой проекта;
- 4.2.1.10.** во время сеанса пользоваться средствами радиотелефонной связи, которые на время сеанса должны быть отключены или переведены в беззвучный режим;
- 4.2.1.11.** нарушать тишину в зале во время сеанса, использовать предметы, создающие шумовые эффекты и мешающие просмотру;
- 4.2.1.12.** сорить и разбрасывать различные предметы в зрительных залах, а также на территории Кинотеатра, оставлять без присмотра вещи, сумки, пакеты и иные предметы;
- 4.2.1.13.** употреблять в зонах кафе / ресторанов компании «КАРО» напитки и / или продукты питания, приобретенные за пределами Кинотеатра;
- 4.2.1.14.** передвигаться по территории Кинотеатра на скейте, роликовых коньках, велосипеде или с использованием иных подобных средств.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Принимая во внимание тот факт, что информационные материалы (включая киноанонсы («трейлеры»), пресс-релизы, плакаты, постеры, рекламные конструкции/стенды к фильмам и т.п.) предоставляются компании КАРО дистрибьюторами «как есть», компания КАРО не несет ответственности за содержание указанных информационных материалов.

В случае расхождения информации о возрастных ограничениях фильмов, указанных в информационных материалах и в прокатном удостоверении фильма, компания КАРО вправе дополнительно информировать гостей о категории информационной продукции (возрастном ограничении) согласно сведениям, указанным в прокатном удостоверении, в этом случае гостям следует руководствоваться информацией, доведенной до их сведения компанией КАРО.

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

5.2. В целях соблюдения Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью развитию» компания КАРО 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.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. За оставленные или утерянные на территории Кинотеатра вещи компания КАРО ответственности не несет.

6.2. Ответственность компании КАРО перед гостем ограничена стоимостью приобретенных билетов.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Компания КАРО вправе в любое время вносить в Правила изменения и/или дополнения как посредством их включения непосредственно в текст Правил, так и путем размещения на отдельных информационных носителях в Кинотеатрах и/или на официальном сайте компании КАРО, размещенном в сети интернет по адресу: www.karofilm.ru.

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом № 157/17 об утверждении правил посещения кинотеатров сети «КАРО» от 17.08.2017 г.
(с изменениями, утвержденными Приказом № КНП80/19 от 27.08.2019 г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила посещения кинотеатров сети «КАРО» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом от 22.08.1996 N 126-ФЗ «О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью развитию», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами по киноvideообслуживанию населения», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 N 1264, и иными нормативно-правовыми актами.

Правила регламентируют отношения между гражданами (далее – «зрители», «гости») и ООО «КИНОТЕАТРЫ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ» (далее – «компания КАРО») во время пребывания гостей в кинотеатрах сети «КАРО» (далее также – «Кинотеатр» / «Кинотеатры»), включая прилегающие к ним территории, занимаемые Кинотеатром, и при оказании услуг по киноvideообслуживанию. Правила направлены на обеспечение общественного порядка и безопасности гостей в Кинотеатрах, сохранение имущества гостей и компании КАРО, недопущение фактов нарушения прав и свобод гостей действиями (бездействием) других гостей Кинотеатров. Правила обязательны для соблюдения во всех Кинотеатрах.

1.2. Любые ограничения и/или запреты, содержащиеся в Правилах, установлены с целью предупреждения и предотвращения случаев причинения гостям и/или компании КАРО вреда/ущерба.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА КИНОВИДЕООБСЛУЖИВАНИЕ. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

2.1. Покупка билетов

2.1.1. Договор на киноvideообслуживание считается заключенным с момента продажи билета в кассе или терминале Кинотеатра, а при продаже билетов через Интернет – с момента оплаты билета. Компания КАРО 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.

2.1.2. 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+».

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

2.1.4. Билеты на текущий сеанс продаются только в течение 30 минут с момента его начала.

2.1.5. 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.

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

2.1.6. 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.

2.1.7. Компания КАРО может устанавливать скидки и специальные цены для отдельных категорий гостей (напр., студенты, пенсионеры, группы), порядок, условия (в том числе для отдельных видов скидок - 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 компании КАРО. Компания КАРО вправе в любое время вносить в приказы о порядке предоставления скидок или установления специальных цен изменения и/или дополнения. Информация о действующих скидках и специальных ценах доводится до сведения зрителей путем размещения на отдельных информационных носителях в Кинотеатрах и/или на официальном сайте компании КАРО, размещенном в сети интернет по адресу: www.karofilm.ru.

2.1.8. При единовременной покупке билетов на коллективный просмотр предоставляемая скидка не суммируется с другими действующими скидками и предложениями Кинотеатра.

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

2.1.10. Для просмотра фильмов формата 3D (технология RealD 3D и IMAX) гостю понадобятся 3D-очки. Стоимость 3D-очков не входит в стоимость билета, поэтому 3D-очки необходимо приобретать дополнительно к билету. Гости вправе отказаться от покупки 3D-очков и воспользоваться своими 3D-очками, предназначенными для формата 3D (технология RealD 3D или IMAX, в зависимости от формата фильма, на сеанс которого гость приобрел билет), либо приобрести новые 3D-очки, которыми можно воспользоваться повторно при следующих посещениях киносеансов. Использование собственных 3D-очков, повторное использование 3D-очков или просмотр фильма формата 3D (технология RealD 3D или IMAX соответственно) без использования 3D-очков может повлиять на качество восприятия изображения, за что компания КАРО ответственности не несет.

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

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

2.2. Правила возврата билетов

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

- 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.

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

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 киноvideообслуживанию, осуществляется на основании письменного заявления, предоставленного гостем не позднее 40 минут с момента начала сеанса, указанного в билете.

2.2.3. Заявление должно быть передано администратору Кинотеатра, который фиксирует точное время подачи заявления.

2.2.4. Если оплата билета была произведена наличными денежными средствами, деньги в порядке общей очереди возвращаются в кассе того Кинотеатра, в котором 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.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Гости имеют право на:

3.1.1. качественный кинопоказ;

3.1.2. свободное пользование услугами на все виды киноvideообслуживания, предоставляемыми Кинотеатром;

3.1.3. получение полной и достоверной информации о Кинотеатре по предоставляемым им на территории Кинотеатра видам услуг, в том числе дополнительным;

3.1.4. возмещение стоимости билета в случае отмены просмотра, замены фильма (если гость не согласен на замену фильма) или некачественной демонстрации фильма, а также в случае непредставления информации о возрастных ограничениях на просмотр кинофильма и отказа гостя в этом случае от просмотра кинофильма;

3.1.5. предоставление льгот по киноvideообслуживанию, если они предусмотрены действующим законодательством и/или установлены компанией КАРО;

3.1.6. обращение к администрации в рабочие часы Кинотеатра с претензиями по вопросам реализации Кинотеатром услуг.

3.2. Гости обязуются

3.2.1. соблюдать настоящие Правила;

3.2.2. сохранять билет до окончания сеанса;

3.2.3. соблюдать общественный порядок, правила противопожарной безопасности;

3.2.4. бережно относиться к имуществу Кинотеатра и других гостей, соблюдать чистоту и порядок в зрительных залах и на территории Кинотеатра, курить строго в отведенных за пределами Кинотеатра местах;

3.2.5. не загромождать проходы в фойе и зрительных залах;

3.2.6. занимать места в зрительном зале согласно купленным билетам, если иное не будет согласовано с администрацией Кинотеатра;

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

3.2.7. не совершать действий, нарушающих общепризнанные нормы и правила поведения в обществе, выражающие явное или косвенное неуважением к окружающим. К таким действиям относятся, в частности: использование гостями Кинотеатра нецензурной брани, оскорбительное приставание к гостям Кинотеатра, игра в карточные и иные азартные игры, совершение богослужений, молитв, церемоний, других религиозных и культовых обрядов, проведение иных несанкционированных администрацией Кинотеатра общественных или коммерческих мероприятий (акций) на территории Кинотеатра, распространение материалов, содержащих в себе информацию, относящуюся к экстремистской деятельности и другие действия, нарушающие общественный порядок.

3.3. Компания КАРО вправе

- 3.3.1.** не допустить гостя в зрительный зал или удалить из зала в случае нарушения гостем общественного порядка, причинения вреда имуществу Кинотеатра, нарушения Правил;
- 3.3.2.** в рамках сеанса перед показом фильмов демонстрировать рекламно-информационный блок (анонсы и/или рекламу) продолжительностью до 30 минут;
- 3.3.3.** устанавливать репертуарную политику, цены на билеты, льготы по киноvideообслуживанию;
- 3.3.4.** вносить изменения в действующее расписание сеансов;
- 3.3.5.** запросить документы, удостоверяющие личность гостя и позволяющие установить возраст гостя по перечню соответствующих документов, устанавливаемых уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти, и/или подтверждающие право на льготу, в случае если продажа билетов производится по льготному тарифу, либо возникает необходимость установить возраст гостя с целью соблюдения Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью развитию»;
- 3.3.6.** в целях обеспечения качественного кинопросмотра и соблюдения прав других зрителей администрация Кинотеатра вправе опоздавшим на сеанс зрителям предложить занимать свободные места;
- 3.3.7.** потребовать от гостей покинуть территорию Кинотеатра при нарушении ими общественного порядка, настоящих Правил, общепринятых норм и правил поведения.

3.4. Компания КАРО обязуется

- 3.4.1.** обеспечить качественный кинопоказ и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания зрителей в соответствии с требованиями нормативных документов;
- 3.4.2.** предоставлять зрителям полную и достоверную информацию:
- о фильмах текущего и планируемого репертуара, в том числе указывать год выпуска, исполнителей главных ролей, имеющиеся возрастные ограничения допуска зрительской аудитории на просмотр фильма;
 - о ценах на билеты;
 - о расположении мест в зрительном зале (план);
 - о времени начала и продолжительности сеанса;

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

- о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них.

4. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ КИНОТЕАТРА

4.1. Пропускной режим

4.1.1. Вход в зрительный зал начинается за 10 минут до начала сеанса.

4.1.2. Вход в зрительный зал разрешается на тот сеанс, на который куплен билет.

4.1.3. В случае приобретения билетов через Интернет, для прохода в зал зритель может использовать как распечатанный из почты на бумаге билет (такой распечатанный билет должен содержать код брони, направленный гостю в электронном письме при покупке билета), так и изображение билета с QR-кодом или кодом брони на экране телефона или планшета. Предварительная печать билета в кассе или терминале Кинотеатра не требуется. Для прохода в зал необходимо предъявить контроллеру для валидации через систему InTouch билет и дождаться подтверждения контролёра об успешной валидации билета. Билет, т.ч. электронный, не является именной, что означает, что он действителен только для однократного прохода первого предъявившего его лица на сеанс, на который куплен билет. В связи с чем гостю необходимо не допускать перепечатки и копирования билета посторонними лицами, чтобы они не могли воспользоваться билетом раньше гостя.

4.1.4. Билет, в т.ч. электронный, должен сохраняться зрителем для контроля до конца сеанса.

4.1.5. 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.

4.1.6. Дети до 3 лет проходят на сеанс бесплатно, не занимая отдельного места, только на фильмы детского репертуара категории «0+», демонстрируемые в форматах 2D и 3D.

4.1.7. Пришедшие на детские сеансы взрослые гости допускаются по предъявлении билета, приобретаемого по цене, установленной для стандартного билета.

4.2. Правила нахождения на территории Кинотеатра

4.2.1. Гостям запрещается:

4.2.1.1. находиться в Кинотеатре в пачкающей и/или сильно пахнущей одежде, а также с предметами, в т.ч. сумками, пакетами, которые могут испачкать гостей и/или имущество Кинотеатра, иным образом причинить ущерб имуществу Кинотеатра, гостям Кинотеатра и/или их имуществу либо могут служить угрозой причинения такого ущерба;

4.2.1.2. находиться в Кинотеатре в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

4.2.1.3. находиться в Кинотеатре с животными без согласования с администрацией Кинотеатра;

4.2.1.4. проносить в зрительный зал напитки и/или продукты питания в стеклянной таре вне зависимости от места их приобретения без согласования с администрацией Кинотеатра;

4.2.1.5. проносить в Кинотеатр взрывные устройства, взрывчатые вещества, пиротехнику, а также огнестрельное, газовое, пневматическое, травматическое и холодное оружие, за исключением случаев, установленных действующим законодательством РФ;

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

- 4.2.1.6.** проносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, ядовитые, пачкающие и зловонные вещества и/или предметы их содержащие;
- 4.2.1.7.** курить табак и/или электронные курительные изделия (электронные устройства, продуцирующее аэрозоль, пар или дым, в том числе путем нагревания жидкости, в целях их вдыхания, в том числе электронные сигареты, электронные кальяны, устройства для генерации пара (вейпы), системы нагревания табака и т.п.) в местах, специально не выделенных для курения. Отсутствие в каком-либо помещении или на территории, прямо или косвенно относящейся к Кинотеатру, специального знака, разрешающего курение и обозначающего специально выделенное для курения место, указывает на запрет курения в таком месте;
- 4.2.1.8.** 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;
- 4.2.1.9.** производить аудиозапись, фото- и видеосъемку в зрительном зале во время демонстрации фильма без согласования с администрацией Кинотеатра. Во время демонстрации фильмов и проведения иных мероприятий, в том числе лекций, презентаций, выступлений и обсуждений в рамках проекта КАРО.Арт, съемка возможна после согласования с пресс-службой проекта;
- 4.2.1.10.** во время сеанса пользоваться средствами радиотелефонной связи, которые на время сеанса должны быть отключены или переведены в беззвучный режим;
- 4.2.1.11.** нарушать тишину в зале во время сеанса, использовать предметы, создающие шумовые эффекты и мешающие просмотру;
- 4.2.1.12.** сорить и разбрасывать различные предметы в зрительных залах, а также на территории Кинотеатра, оставлять без присмотра вещи, сумки, пакеты и иные предметы;
- 4.2.1.13.** употреблять в зонах кафе / ресторанов компании «КАРО» напитки и / или продукты питания, приобретенные за пределами Кинотеатра;
- 4.2.1.14.** передвигаться по территории Кинотеатра на скейте, роликовых коньках, велосипеде или с использованием иных подобных средств.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Принимая во внимание тот факт, что информационные материалы (включая киноанонсы («трейлеры»), пресс-релизы, плакаты, постеры, рекламные конструкции/стенды к фильмам и т.п.) предоставляются компании КАРО дистрибьюторами «как есть», компания КАРО не несет ответственности за содержание указанных информационных материалов.

В случае расхождения информации о возрастных ограничениях фильмов, указанных в информационных материалах и в прокатном удостоверении фильма, компания КАРО вправе дополнительно информировать гостей о категории информационной продукции (возрастном ограничении) согласно сведениям, указанным в прокатном удостоверении, в этом случае гостям следует руководствоваться информацией, доведенной до их сведения компанией КАРО.

Правила посещения кинотеатров сети «КАРО»

5.2. В целях соблюдения Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью развитию» компания КАРО 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.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. За оставленные или утерянные на территории Кинотеатра вещи компания КАРО ответственности не несет.

6.2. Ответственность компании КАРО перед гостем ограничена стоимостью приобретенных билетов.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Компания КАРО вправе в любое время вносить в Правила изменения и/или дополнения как посредством их включения непосредственно в текст Правил, так и путем размещения на отдельных информационных носителях в Кинотеатрах и/или на официальном сайте компании КАРО, размещенном в сети интернет по адресу: www.karofilm.ru.