

- 2.4. При онлайн-покупке билета посетитель получает QR-код и/или номер заказа, с которым посетитель может сразу проходить в зал без обращения в кассы кинотеатра, предъявив QR-код и/или номер заказа администратору при входе в кинозал.
- 2.5. Посетитель имеет право вернуть билет, купленный за наличный расчет, в кассу кинотеатра в любое время до начала сеанса.
- 2.6. Посетитель имеет право вернуть билет, купленный через интернет, в любое время до начала сеанса, используя форму возврата билета на сайте кинотеатра в личном кабинете, либо в мобильном приложении, а также по заявлению в кассе кинотеатра (запрос заявления вне очереди). Денежные средства возвращаются на банковскую карту либо на счет, с которого произведена оплата, в срок до 10 банковских дней.
- 2.7. После начала сеанса кинотеатр обязан вернуть денежные средства за билет только в случаях если:
- сеанс отменен;
 - фильм заменен или некачественно продемонстрирован по вине кинотеатра;
 - на билете не указаны возрастные ограничения по вине кинотеатра.
- 2.8. При возврате Единого билета посетитель обязан вместе с Единым билетом сдать выданные ему 3D очки.

3. Пропускной режим кинозалов

- 3.1. Вход в кинозал на сеанс начинается до начала сеанса и разрешается в течение сеанса. Вход в кинозал возможен только при наличии билета, а также по QR-коду или по номеру заказа. Билет, отсканированный администратором при первичном проходе в кинозал, в случае его повторного предъявления считается недействительным.
- 3.2. В случае возникновения у сотрудника Кинотеатра сомнения в достижении совершеннолетия посетителем, желающим пройти на киносеанс с возрастным ограничением 18+, сотрудник Кинотеатра вправе потребовать у посетителя документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст этого посетителя.
- 3.3. Посетитель, купивший билет в кассе кинотеатра или терминале, обязан сохранять его до конца сеанса для свободного входа-выхода из зала во время сеанса.
- 3.4. Посетители обязаны занимать места согласно номеру зала, ряда и места, указанного в билете (или в заказе при проходе по QR-коду или по номеру заказа).
- 3.5. Дети (подростки) допускаются на киносеансы согласно возрастным ограничениям на фильм.
На киносеансы с возрастным ограничением 18+ не допускаются посетители, не достигшие совершеннолетнего возраста, в том числе в сопровождении законных представителей. (часть 7.1 статьи 11 Федерального Закона № 436-ФЗ от 29.12.2010 года «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»).
- 3.6. Дети до 3-х лет, в сопровождении взрослых, допускаются на 2D сеансы бесплатно при условии, что они не занимают отдельного места в зрительном зале (на сеансы с возрастными ограничениями «0+» и «6+»).
- 3.7. Дети до 3-х лет, в сопровождении взрослых, допускаются на 3D сеансы бесплатно при условии, что они не занимают отдельного места в зрительном зале (на сеансы с возрастными ограничениями «0+» и «6+»). В этом случае на детей распространяются правила пользования 3D очками, установленные в разделе 4 данных Правил.
- 3.8. Дети дошкольного и младшего школьного возраста допускаются на вечерние и ночные сеансы в сопровождении законных представителей в соответствии с возрастными ограничениями.
- 3.9. При осуществлении показов фильмов по программе «Пушкинская карта» в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. N 1521, Кинотеатр обеспечивает подтверждение личности гражданина, предъявившего билет, приобретенный

по программе «Пушкинская карта», в том числе путем сравнения с основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации.

При посещении сеансов, демонстрируемых в Кинотеатре в рамках программы «Пушкинская карта», Посетители для подтверждения личности предъявляют документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения.

4. Пользование 3D очками

4.1. Посетитель, купивший билет на сеанс 3D, вправе посетить сеанс со своими 3D-очками. Для просмотра 3D-фильмов подходят любые пассивные 3D-очки (в том числе пассивные очки от домашних 3D-телевизоров), кроме марок Dolby и RealD.

4.2. Посетитель, не имеющий своих 3D-очков, может приобрести их в кассах кинотеатра за наличный и безналичный расчет.

4.3. Посетитель, не желающий приобретать 3D-очки, вправе посмотреть выбранный фильм в 2D формате, либо приобрести в кассах кинотеатра Единый билет, который включает в себя пользование 3D-очками.

4.4. Администрация кинотеатра уведомляет о том, что изображение на экране 3D-сеанса будет казаться «размытым» и «нечетким» при просмотре фильма без использования 3D-очков.

4.5. Посетитель обязан внимательно проверять приобретенные в кассах кинотеатра 3D-очки на целостность и отсутствие брака, не отходя от кассы. Претензии к состоянию очков после начала киносеанса не принимаются.

4.6. Возврат приобретенных в кассах кинотеатра 3D-очков допускается только в случае, если заводская упаковка не нарушена.

4.7. Кинотеатр не несет ответственности за возможное субъективное ощущение дискомфорта от просмотра 3D-кинофильма. 3D-система в каждом кинозале смонтирована специализированной организацией в соответствии с действующими мировыми стандартами. Если посетитель носит очки, то 3D-очки необходимо надевать поверх очков с диоптриями.

5. Посетителям кинотеатра запрещено:

5.1. Находиться в кинотеатре в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

5.2. Проносить на территорию кинотеатра:

- огнестрельное, газовое и холодное оружие, взрывные устройства и пиротехнику, газовые баллончики и пневматическое оружие, огнеопасные и пиротехнические изделия независимо от вида и назначения;

- наркотические, психотропные, ядовитые, токсичные, отравляющие и едко пахнущие, вещества опасные для здоровья;

- крупную бытовую технику, сумки и предметы размером более 500x300x200 мм, санки, велосипеды, скейтборды, самокаты, лыжи и прочий спортивный инвентарь.

5.3. Посещать кинотеатр 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. Сорить, провоцировать конфликты и вступать в драки, грубить сотрудникам и посетителям кинотеатра.

5.5. Заходить в служебные помещения без разрешения сотрудников кинотеатра.

5.6. Посещать кинотеатр с животными.

5.7. Проводить в кинозалах фото- и видеосъёмку, пользоваться любой записывающей аппаратурой.

5.8. В целях сохранности интерьера и имущества кинотеатра (в т.ч. напольного покрытия и обивки кинокресел), а также имущества посетителей, в виду непригодности кинозалов к приему отдельных продуктов питания, запрещается проносить в кинозалы:

- супы и иные жидкие блюда, вне зависимости от места их приобретения и типа упаковки;
- бургеры, нагетсы, шаурма, ролы, куриные крылышки, ножки, стрипсы, картофель фри, пиццу вне зависимости от места их приобретения и типа упаковки;
- газированные напитки, пиво в упаковке, объемом более 1 литра, вне зависимости от места их приобретения (с учетом размера подстаканников кресел).

5.9. Употреблять на территории объекта общественного питания любые виды напитков и продуктов независимо от типа их упаковки, приобретенные за пределами кинотеатра (согласно Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания") Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг общественного питания правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации).

5.10. Употреблять (распивать) алкогольную продукцию, приобретенную в объекте общественного питания, за территорией данного объекта (согласно ст. 16 Федерального закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»).

5.11. В соответствии со статьей 16 Федерального Закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания осуществляется при условии вскрытия лицом, непосредственно осуществляющим отпуск алкогольной продукции (продавцом), потребительской тары (упаковки).

5.12. Курить на территории кинотеатра, в том числе электронные сигареты и электронные курительные устройства.

6. Ответственность кинозрителей

6.1. Зрители обязаны:

- при посещении киноvideозрелищных предприятий соблюдать правила работы киноvideозрелищных предприятий, общественный порядок;
- сохранять билет до окончания сеанса;
- взрослые зрители, пришедшие на специальные детские сеансы, приобретать билеты по цене для взрослого зрителя.

6.2. Посетитель обязан бережно относиться к имуществу кинотеатра, не допускать его порчи. В случае нанесения ущерба имуществу кинотеатра, посетитель должен будет возместить предъявленную сумму ущерба в полном объеме.

6.3. При нарушении общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время сеанса, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих посетителям, закидывание ног на спинку кресел) сотрудники кинотеатра имеют право отказать в предоставлении услуг киноvideообслуживания без компенсации стоимости билета.

6.4. Администрация кинотеатра вправе не допустить зрителя на просмотр (отказать в предоставлении услуги) или удалить из зала в случае нарушения зрителем общественной безопасности, несоблюдения им правил работы кинотеатра и (или) причинения вреда имуществу кинотеатра администрация кинотеатра (пункт 28 Постановления Правительства РФ от 16.08.2021 N 1338 «Об утверждении Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг»).

7. Прочее

7.1. В случае возникновения конфликтов и чрезвычайных ситуаций посетитель должен обращаться за помощью к сотрудникам кинотеатра и не пытаться решать конфликтные ситуации самостоятельно.

7.2. Сотрудники и представители службы охраны, работающие на территории кинотеатра, имеют право просить посетителей предъявить содержимое сумок, пакетов и иного багажа.

7.3. Продукты питания надлежащего качества возврату не подлежат.

7.4. В соответствии со статьей 16 Федеральный закон от 22.11.1995 N 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания осуществляется при условии вскрытия лицом, непосредственно осуществляющим отпуск алкогольной продукции (продавцом), потребительской тары (упаковки).

7.5. Все посетители кинотеатра могут бесплатно воспользоваться туалетной комнатой, расположенной на территории кинотеатра.

7.6. В случае грубого и некорректного обращения к посетителю со стороны сотрудников кинотеатра посетитель имеет право обратиться к сервис-менеджеру, либо непосредственно к руководителю кинотеатра.

7.7. Любые претензии и пожелания к работе кинотеатра посетитель может оставить в книге жалоб и предложений, а также по электронному адресу feedback@cinema-5.ru

Претензии потребителей рассматриваются руководителем кинотеатра в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством о защите прав потребителей.

8. Почтовый адрес кинотеатра «Синема 5»

423578, Республика Татарстан, г. Нижнекамск, пр-т Химиков, д.18, кор.2