



## **Правила посещения кинотеатра «Prizma Cinema»**

### **1. ОБЩИЕ НОРМЫ ПРАВИЛ**

1.1. Настоящие правила посещения кинотеатра «Prizma Cinema» разработаны на основании требований Конституции Республики Беларусь, Гражданского кодекса Республики Беларусь, Кодекса Республики Беларусь о культуре, закона Республики Беларусь «Об авторском праве и смежных правах», закона Республики Беларусь от «О правах потребителей», Правил оказания услуг по показу фильмов, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь, Кодекса Республики Беларусь об культуре и других законодательных и нормативных актов Республики Беларусь.

1.2. Приобретение билета считается моментом заключения договора между потребителем (далее – зрителем, посетителем) и кинотеатром «Prizma Cinema», а также согласием на соблюдение Правил. Любой зритель кинотеатра «Prizma Cinema» (далее — кинотеатр) вправе до приобретения билета ознакомиться с Правилами.

1.3. Настоящие Правила устанавливают порядок кинообслуживания населения в Кинотеатре, определяют порядок пропуска и нормы поведения граждан, находящихся в Кинотеатре, правила оказания услуг, а также перечень мер, направленных на охрану общественного порядка, обеспечения требований пожарной безопасности, безопасности посетителей и персонала, и доводятся до сведения потребителей путем размещения в уголке потребителя в Кинотеатре и на Сайте.

1.4. Кинотеатр имеет право изменять настоящие Правила, в том числе условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в уголке потребителя Кинотеатра и на Сайте не менее чем за 3 (три) календарных дня до начала их действия.

### **2. РЕАЛИЗАЦИЯ БИЛЕТОВ**

2.1. Покупка билета на Киносеанс считается моментом заключения договора на оказание услуг по показу фильма между зрителем и Кинотеатром, а также автоматическим соглашением с Правилами. Любой посетитель Кинотеатра вправе до покупки билета ознакомиться с настоящими Правилами.

2.2. Билеты на Киносеансы и Мероприятия можно приобрести в кассах Кинотеатра, на Сайте, а также у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора, заключенного с Кинотеатром.

2.3. При покупке билетов посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о наличии льгот, правилах посещения Кинотеатра, ценах на билеты и иную информацию.

2.4. На Сайте для посетителей доступна продажа билетов на Киносеансы в Кинотеатре. В кассе Кинотеатра доступна продажа билетов на Киносеансы, проводимые на Территории Кинотеатра.

2.5. Посетитель обязан проверять купленные билеты и выданные на сдачу деньги, не отходя от кассы (в случае покупки билета за наличный расчет в кассе Кинотеатра).

2.6. На начавшийся Киносеанс билеты доступны к продаже в течение 30 минут с момента начала Киносеанса (при покупке в кассах Кинотеатра).

2.7. Покупка билетов на Киносеанс на Сайте прекращается за 10 минут до начала Киносеанса.

2.8. В случае опоздания посетителя на Киносеанс по его вине, билеты возврату и обмену не подлежат. В таком случае посетитель может осуществлять просмотр фильма вне зависимости от времени, прошедшего с его начала.

2.9. Услуга бронирования на Сайте не оказывается.

2.10. Кинотеатр не несет ответственности:

- если условия покупки билетов на Сайте не соблюдены посетителем;
- при личном обращении посетителя в кассы Кинотеатра желаемые места оказались недоступны.

2.11. Кинотеатр может отказать в продаже билетов и не допустить в место показа фильма зрителей:

- находящиеся в грязной одежде, которая может загрязнить одежду других зрителей либо сиденья места показа фильма;
- не достигшие шестнадцати лет, — в период с 23 до 6 часов без сопровождения родителей, опекунов, попечителей или без сопровождения по их поручению совершеннолетних лиц;
- с детьми в возрасте до 3 лет (за исключением киносеансов, организованных для детей старше 1 года в сопровождении родителей или иных законных представителей либо педагогических, медицинских и социальных работников);
- не достигшие возраста, соответствующего возрастной категории фильма, на киносеанс, где осуществляется показ этого фильма;
- в возрасте от 3 до 7 лет без сопровождения лиц старше 16 лет.
- находящиеся в состоянии алкогольного опьянения либо в состоянии, вызванном применением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ;

2.12. Билет на Киносеанс содержит:

- наименование и вид услуги (название фильма/Мероприятия);
- время оказания услуги (время начала Киносеанса/Мероприятия);
- место оказания услуги (название кинотеатра, название кинозала (если имеется), номер кинозала), а также место в кинозале;
- возрастное ограничение на фильм, установленное Министерством культуры Республики Беларусь;
- номер заказа;
- индивидуальный QR-код и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Республики Беларусь, информацию.

2.13. По времени проведения Киносеансы делятся на:

- дневные — с 7 до 17 часов;
- вечерние — с 17 до 22 часов;
- ночные — с 22 до 7 часов.

### **3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

3.1. Кинотеатр обязан возместить посетителю по его требованию стоимость билета в случаях:

- отмены Киносеанса;
- отказа посетителя до начала Киносеанса от просмотра фильма, предложенного взамен объявленного;
- отказа посетителю в допуске в место показа фильма по причине недостижения им возраста, соответствующего возрастной категории фильма, в том числе в случае

непредоставления (предоставления недостоверной) информации возрастной категории соответствующего фильма при реализации билетов;

- отказа посетителя от просмотра объявленного фильма и возврата билета в кассу исполнителя не позднее чем за 10 минут до начала Киносеанса;
- досрочного прекращения Киносеанса по вине Кинотеатра.

3.2. В случае опоздания на Киносеанс/Мероприятие, непосещение Киносеанса/Мероприятия по какой-либо причине, Кинотеатр не возмещает посетителю стоимость билета. Зрители, опоздавшие к началу киносеанса, проходят в место показа фильма в сопровождении представителя исполнителя, который осуществляет проверку билетов при допуске зрителей в место показа фильма, и занимают посадочные места, указанные данным лицом.

3.3. Кинотеатр возмещает посетителю денежные средства за приобретенные билеты в следующем порядке:

- Билеты, оформленные и оплаченные на САЙТЕ кинотеатра, подлежат обмену и (или) возврату путем осуществления такого возврата через электронный билет путем нажатия кнопки “Вернуть заказ”. Электронный билет отправляется на электронную почту, указанную при оформлении заказа. Кнопка “Вернуть заказ” срабатывает не позднее чем за 1 час до начала сеанса и возвращает ВСЕ билеты в данном заказе. Возврат денежных средств осуществляется дистанционно, максимальный срок возврата до 14 календарных дней со дня обращения. Денежные средства возвращаются на карту, с которой была осуществлена оплата. Дополнительно отмечаем, что срок возврата денежных средств может быть увеличен из-за сроков обработки платежей обслуживающего Вас банка.

- Билеты приобретенные и оплаченные за наличный расчет в КАССЕ кинотеатра, при наличии чека по операции, возмещаются наличными денежными средствами в КАССЕ кинотеатра в день обращения.

- Билеты приобретенные и оплаченные банковской картой в КАССЕ кинотеатра, при наличии чека по операции, возмещаются до 14 календарных дней со дня обращения в адрес кинотеатра. Возврат денежных средств производится на карту, с которой была произведена оплата. Дополнительно отмечаем, что срок возврата денежных средств может быть увеличен из-за сроков обработки платежей обслуживающего Вас банка.

- При оплате банковской платежной картой возврат денежных средств осуществляется на карточку, с которой была произведена оплата.

3.4. Вопросы по возврату денежных средств возможны не позднее 10 мин до начала сеанса.

3.5. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.6. Кинотеатр не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Кинотеатра.

3.7. Неиспользованный билет не дает права входа на другие Киносеансы.

3.8. Сданные посетителем билеты могут продаваться Кинотеатром повторно.

#### **4. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ**

4.1. Вход в кинозал начинается за 10 минут до начала Киносеанса.

4.2. Вход в кинозал разрешается на тот Киносеанс, на который куплен билет. Занимать места следует исключительно согласно номеру ряда и места, указанного в билете.

4.3. Билет должен сохраняться посетителем для контроля до конца Киносеанса.

4.4. В случае выхода посетителя из кинозала во время Киносеанса, при входе посетителя обратно в зал, сотрудник Кинотеатра вправе потребовать предъявить билет.

4.5. Зритель, достигший возраста 16 лет, имеет право бесплатно провести на киносеанс показа фильма, имеющего возрастную категорию «0+», по приобретенному им билету

одного ребенка в возрасте от 3 до 5 лет. При этом отдельного посадочного места ребенку не предоставляется.

4.6. Не допускаются в место показа фильма посетители:

- находящиеся в состоянии алкогольного опьянения либо в состоянии, вызванном применением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ;
- находящиеся в грязной одежде, которая может загрязнить одежду других зрителей либо сиденья кинозала;
- не достигшие шестнадцати лет, – в период с 23 до 6 часов без сопровождения родителей, опекунов, попечителей или без сопровождения по их поручению совершеннолетних лиц;
- с детьми в возрасте до 3 лет (за исключением Киносеансов, организованных для детей старше 1 года в сопровождении родителей или иных законных представителей либо педагогических, медицинских и социальных работников);
- не достигшие возраста, соответствующего возрастной категории фильма, на Киносеанс, где осуществляется показ этого фильма;
- в возрасте от 3 до 7 лет без сопровождения лиц старше 16 лет.

4.7. При нарушении общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в кинозале во время сеанса и т.п.) сотрудники Кинотеатра имеют право принять меры, направленные на обеспечение удаления такого зрителя из места показа фильма, в том числе с привлечением в случае необходимости сотрудников органов внутренних дел.

4.8. В кинозалах категорически запрещается проводить фото- и видеосъемку, пользоваться любой записывающей аппаратурой. Находясь в кинозале, не забудьте отключить мобильные телефоны.

4.9. Во время посещения Киносеанса зрителям запрещается:

- иметь при себе холодное, огнестрельное, газовое или другое оружие, взрывоопасные вещества и боеприпасы, их имитаторы и муляжи, а также специально изготовленные или приспособленные предметы, использование которых может представлять угрозу жизни и здоровью граждан или причинить материальный ущерб гражданам и юридическим лицам;
- осуществлять пропаганду войны, экстремистской деятельности, насилия, жестокости и порнографии, в том числе с использованием плакатов, транспарантов или других средств;
- создавать угрозу общественной безопасности, жизни и здоровью граждан;
- пользоваться флагами, вымпелами, не зарегистрированными в установленном порядке, а также эмблемами, символами, плакатами и транспарантами, содержание которых направлено на причинение ущерба общественному порядку, правам и законным интересам граждан;
- находиться в состоянии, вызванном применением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ;
- принимать наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсичные или другие одурманивающие вещества;
- курить в местах, не предусмотренных для этого;
- находиться в грязной одежде, которая может загрязнить одежду других зрителей либо сиденья места показа фильма;
- посещать место показа фильма с животными;
- в месте показа фильма занимать без согласования с представителем исполнителя посадочные места, отличные от указанных в билетах, вставать и ходить без крайней необходимости во время киносеанса, сорить, шуметь, громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, осуществлять иные действия, мешающие другим зрителям при просмотре фильма;

- использовать в месте показа фильма, а также в прилегающих к месту показа фильма помещениях (на территориях) видеокамеры, мобильные телефоны и иные записывающие устройства в целях нелегального копирования фильма или его фрагментов, а также использовать технические средства, создающие помехи при просмотре (показе) фильма.

4.10. Санузлы в кинотеатре «Prizma Cinema» предназначены исключительно для использования посетителями, купившими билет на сеанс.

## **5. ВОЗРАСТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ**

5.1. В билете указывается возрастное ограничение на просмотр конкретного фильма (возраст со знаком «+»), что является предоставлением информации о возрастных ограничениях посетителю. Покупая билет, посетитель подтверждает факт ознакомления с данным ограничением.

5.2. Информация о возрастных ограничениях на посещение каждого из сеансов фильма также размещена на Сайте, отображается на странице покупки билетов на тот или иной Киносеанс на Сайте, а также в расписании Киносеансов на мониторах, расположенных в помещении Кинотеатра.

5.3. Фильм может быть отнесен к следующим возрастным категориям:

«0» – без возрастных ограничений;

«6+» – фильм, разрешен для показа зрителям, достигшим возраста шести лет;

«12+» – фильм, разрешен для показа зрителям, достигшим возраста двенадцати лет;

«16+» – фильм, разрешен для показа зрителям, достигшим возраста шестнадцати лет;

«18+» – фильм, разрешен для показа зрителям, достигшим возраста восемнадцати лет.

5.4. Возрастная категория фильма может изменяться в ту или иную сторону после дня премьеры фильма на территории Республики Беларусь (после получения государственного регистрационного удостоверения).

5.5. Кинотеатр может отказать в продаже билетов лицам, младше указанного допустимого для просмотра того или иного фильма возраста.

5.6. Представитель исполнителя, который осуществляет проверку билетов при допуске зрителей в место показа фильма, вправе требовать у зрителя документы, удостоверяющие его право посещать киносеансы бесплатно либо по билетам, реализуемым по льготной цене, а также документы, подтверждающие его возраст или возраст сопровождаемого им лица, не достигшего совершеннолетия.

5.7. Лица в возрасте от 3 до 7 лет при посещении киносеанса в обязательном порядке должны находиться в сопровождении лиц старше 16 лет.

## **6. 3D-ОЧКИ**

6.1. Для просмотра фильмов объёмного изображения (в формате 3D) в Кинотеатре требуются специальные очки, их можно приобрести в зоне касс кинотеатра отдельно от стоимости билета

6.2. В случае использования собственных 3D-очков, Кинотеатр не несет ответственности за качество изображения.

## **7. ЛЬГОТЫ И СКИДКИ**

7.1. Предусмотренные Кинотеатром льготы и скидки, предоставляются только при наличии у посетителя документа, подтверждающего его право на получение льготы и/или скидки (пригласительный билет, паспорт, свидетельство о рождении и т.д.).

7.2. Скидки и льготы предоставляются только на фильмы, разрешенные прокатными компаниями по условиям Меморандумов, а также в связи с проводимыми Кинотеатром акциями.

7.3. В Кинотеатре предусмотрены льготные тарифы для некоторых категорий посетителей:

- Детский билет – для зрителей до 14 лет (включительно); с возрастными ограничениями на просмотр фильма: «0+», «6+», «12+», действителен при предоставлении подтверждающего документа, удостоверяющего личность;
- Пенсионный билет — действителен при предъявлении пенсионного удостоверения;
- Билет для лиц с ограниченными возможностями – действует при предъявлении подтверждающего документа (также для детей с ограниченными возможностями до 12 лет – место на киносеанс предоставляется бесплатно, при предъявлении удостоверения).

7.4. Льготные тарифы действительны только на места типа Стандартное. Иные скидки на билеты, действующие в Кинотеатре для данных тарифов, не предоставляются.

7.5. Кинотеатр вправе устанавливать иные скидки в рамках проводимых акций, а также в рамках действующей системы лояльности.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЯ**

8.2. Посетители обязаны:

1. при посещении кинозала соблюдать настоящие Правила, общественный порядок, требования пожарной безопасности;

2. бережно относиться к имуществу Кинотеатра, в том числе не трогать руками экраны в кинозалах, не ломать выдвижные столики, подставки для ног в креслах повышенной комфортности;

3. сохранять билет до окончания Киносеанса;

4. предъявлять для проверки в предусмотренных настоящими Правилами случаях билеты, документы, удостоверяющие право посещать Киносеансы бесплатно либо по билетам, реализуемым по льготной цене, а также документы, подтверждающие возраст посетителя или возраст сопровождаемого им несовершеннолетнего лица;

5. во время Киносеанса отключать либо переводить в беззвучный режим мобильные телефоны, иные устройства связи;

6. занимать посадочные места, указанные в билетах;

7. Запрещается приносить готовые продукты питания, готовые блюда, кондитерские изделия и/или продукцию, приготовленную в местах общественного питания (разрешена продукция исключительно в закрытой фабричной упаковке), продукцию, которая оставляет крошки и может загрязнить зал/кресла, алкогольную продукцию.

Проносимая в зал Продукция не должна иметь:

- сильный резкий запах;

- фабричная упаковка не должна шуршать, шуметь, хрустеть – издавать какие-либо посторонние звуки, мешающие гостям кинотеатра;

- не должна быть больших размеров или находиться в контейнерах, которые занимают много места и могут мешать другим посетителям.

8. выполнять законные требования Кинотеатра и его представителей.

## **9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КИНОТЕАТРА**

9.1. Кинотеатр имеет право:

- осуществлять проверку у посетителей наличия и действительности билетов до окончания Киносеанса;

- требовать у посетителей документы, удостоверяющие право посещать Киносеансы бесплатно либо по билетам, реализуемым по льготной цене, а также документы, подтверждающие возраст или возраст сопровождаемого им несовершеннолетнего лица;

- в случае нарушения зрителем требований настоящих Правил, общественного порядка, требований пожарной безопасности принять меры, направленные на обеспечение

удаления такого зрителя из места показа фильма, в том числе с привлечением в случае необходимости сотрудников органов внутренних дел. Стоимость билета в этом случае зрителю не возмещается;

- самостоятельно либо с привлечением иных юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей оказывать зрителям в месте показа фильма в специально отведенных местах услуги общественного питания и иные услуги;
- устанавливать репертуарную политику, при этом расписание исчисляется прокатными неделями (промежуток времени с четверга по среду) и обновляется каждый понедельник перед прокатной неделей, каждый четверг – премьерный день;
- осуществлять показ альтернативного контента (трейлеры фильмов, рекламные ролики, анонсы предстоящих событий и т.п.) перед сеансами фильмов общей продолжительностью не более 10 минут;
- в связи с технической необходимостью задержать начало Киносеанса;
- вносить изменения в расписание Киносеансов и состав Мероприятий;
- запретить вход в кинозалы Кинотеатра с продуктами, перечисленными в подпункте 7 пункта 8.2. данных Правил;
- в целях безопасности, охраны личного имущества граждан и предотвращения преступлений на Территории Кинотеатра организовать систему видеонаблюдения. Данные видеонаблюдения не разглашаются и не предоставляются третьим лицам, кроме как в случае расследования преступления уполномоченными на то лицами.

9.2. Кинотеатр обязан:

- предоставить посетителям возможность ознакомиться с настоящими Правилами путем размещения их в доступном для обозрения месте;
- обеспечивать качественное оказание услуг по показу фильмов и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания посетителей;
- предоставлять посетителям полную и достоверную информацию;
- предоставлять возможность заказа и приобретения билетов для коллективного просмотра фильмов;
- возместить посетителю по его требованию стоимость билета в случаях, предусмотренных настоящими Правилами иными нормативными правовыми актами.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

10.1. В случае нанесения ущерба имуществу Кинотеатра по вине посетителя, посетитель возмещает предъявленную сумму ущерба в полном объеме.

10.2. Все посетители имеют право на обращение с претензиями по вопросам реализации услуг Кинотеатром к его администрации в течение рабочего дня Кинотеатра.

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

10.4. Ответственность за нарушение авторских и смежных прав предусмотрена ст.201 Уголовного кодекса Республики Беларусь.