Выписка из положения о кинозале

«Волчанский»

Утверждено приказом

МАУК «КДЦ» ВГО

от 16.12.2020г. № 26-Д

**ПОРЯДОК ВОЗВРАТА И (ИЛИ) ЗАМЕНЫ БИЛЕТОВ**

10.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (с изменениями от 05.05.2014 г.), ФЗ «Основы законодательства российской федерации о культуре» от 09.10.1992 г. (с изменениями от 27.06.2019 г.) покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуги и вернуть билет в любое время при условии оплаты Кинозалу фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Все зрители имеют право на обращение с претензиями по вопросам реализации услуг Кинозала к администрации Кинозала, с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:00.

10.2. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе МАУК «КДЦ» ВГО (с неповрежденным контролем), в случае отмены фильма, замены фильма, некачественной демонстрации фильма по вине Кинозала, а так же в случае не предоставления информации о возрастных ограничениях на просмотр фильма.

10.3. Система возврата билета:

- при отмене киносеанса, потребителю возвращается 100 % от стоимости билета в течение 10-ти дней со дня несостоявшегося киносеанса (без дополнительных условий);

- во всех остальных случаях (за исключением П.10.10 Положения) потребителю возвращается 70 % от стоимости билета не позднее, чем за 3 суток до объявленной даты киносеанса (на основании заявления потребителя в свободной форме и при наличии паспорта);

- за три дня до проведения киносеанса билеты в кассу не принимаются и денежные средства за билет не возвращаются;

- в случае повреждения, порчи и утраты дубликаты билетов не выдаются и денежные средства не возвращаются.

10.4. Возвратить денежные средства уплаченные Кинозалу за билет, зритель может, подав письменное заявление в произвольной форме с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания, на имя директора учреждения культуры, с обоснованием заявленных требований (далее - заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет. При подаче заявления зрителю, по его желанию, билетным кассиром делается отметка о принятии заявления и билета, на предоставленной зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приема заявления, состояние возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета). Рассмотрение заявления и (или) возврат денежных средств, зрителю осуществляется в течение десяти рабочих дней с момента подачи заявления.

При возврате билета, возврат денежных средств, производится зрителю в кассе учреждения культуры.

10.5. В случае замены киносеанса, билеты, приобретенные в кассе МАУК «КДЦ» ВГО, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на другой киносеанс, либо возврату.

10.6. Неиспользование билеты не дают права входа на другие киносеансы и мероприятия.

10.7. Администрация МАУК «КДЦ» ВГО, не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретённые у третьих лиц.

10.8. Допускается обмен билета на другой киносеанс с разрешения администрации Кинозала, в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки – соответствуют правилам возврата билетов.

10.9. Возврат денежных средств уплаченных за билет со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным киносеансам осуществляется с учетом полученных скидок.

10.10. В случае отказа посетителя от посещения запланированного киносеанса в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с [Семейным кодексом](http://ivo.garant.ru/#/multilink/104540/paragraph/258796/number/0) Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

10.11. Билеты, реализованные кассой МАУК «КДЦ» ВГО, в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), могут не приниматься к возврату.