

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают как письменные, так и устные обращения от жителей г. Горно-Алтайска, с просьбой разъяснить права потребителя при посещении кинотеатра.

Услугой по киноvideообслуживанию является показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов, предназначенных для публичной демонстрации киноvideозрелищными предприятиями и имеющих прокатные удостоверения установленного образца, выданные в установленном порядке Министерством культуры РФ.

Предоставление киноvideообслуживания населению регламентировано в Постановлении Правительства РФ от 17.11.1994 г. №1264, которое содержит ряд правил, которые должен знать потребитель при использовании услуг данного рода.

В соответствии с требованиями Правил по киноvideообслуживания населения - киноvideозрелищные предприятия обязаны иметь вывеску с указанием наименования, режима работы, а также юридического адреса (адреса местонахождения собственника киноvideозрелищного предприятия), предоставлять зрителям возможность ознакомиться с Правилами путем вывешивания их в удобном для обозрения месте, обеспечивать качественный показ киноvideофильмов и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания зрителей в соответствии с требованиями нормативных документов.

Киноvideозрелищные предприятия обязаны 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 и просмотр киноvideофильма;

- о ценах на билеты;

- о расположении мест в зрительном зале (план);
  
- о времени начала и продолжительности сеанса;
  
- о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;
  
- о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;
  
- о специальных сеансах для детей и порядке снижения цен на билеты на детские сеансы, устанавливаемом органами местного самоуправления.

Договор на киноvideообслуживание считается заключенным с момента продажи билета. В билете должны быть указаны наименование киноvideозрелищного предприятия, посадочное место, дата и время начала сеанса, цена. Расчеты между зрителями и киноvideозрелищным предприятием осуществляются как в наличной, так и в безналичной форме в валюте Российской Федерации. Киноvideозрелищные предприятия могут организовать предсеансовое обслуживание зрителей (в том числе выступление музыкальных ансамблей, артистов-исполнителей, демонстрация киножурнала).

Киноvideозрелищные предприятия не вправе навязывать зрителям дополнительные услуги (предсеансовое обслуживание), предоставляемые за плату. Цены на билеты устанавливаются киноvideозрелищными предприятиями самостоятельно. Продажа билетов на текущий сеанс начинается не позднее чем за 30 минут до начала сеанса. Киноvideозрелищные предприятия могут организовывать предварительную продажу билетов, предоставлять юридическим лицам возможность заказа билетов для коллективного просмотра киноvideофильмов. Вход в киноvideозрелищное предприятие на очередной сеанс начинается за 30 минут до начала сеанса. Дети дошкольного и младшего школьного возраста допускаются на вечерние сеансы на фильмы, не имеющие возрастных ограничений, в сопровождении взрослых. Замена киноvideофильма в программе планируемого репертуара допускается в случае порчи

или утери киноvideофильма. Объявленный в программе киноvideофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на сеансе зрителей.

Зрители имеют право:

- свободно пользоваться услугами на все виды киноvideообслуживания;
- качественный видеопокaз;
- получение полной и достоверной информации о киноvideозрелищном предприятии по предоставляемым им видам услуг, в том числе дополнительным;
- возмещение стоимости билета в случае отмены просмотра, замены фильма или некачественной демонстрации по вине киноvideозрелищного предприятия, а также в случае не предоставления информации о возрастных ограничениях на просмотр киноvideофильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра киноvideофильма;
- предоставление льгот по киноvideообслуживанию, если они предусмотрены действующим законодательством.

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.

Администрация киновидеозрелищного предприятия вправе не допустить зрителя на просмотр или удалить из зала в случае нарушения зрителем общественного порядка и причинения вреда имуществу киновидеозрелищного предприятия.

В случае демонстрации киножурнала зрители, не пожелавшие приобрести билет на его просмотр, должны иметь возможность беспрепятственного прохода в зал для просмотра основного киновидеофильма.

Зритель несет имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб киновидеозрелищному предприятию в порядке, предусмотренном законодательством.

Уважаемые потребители в случае нарушения Ваших прав при посещении кинотеатров, обращайтесь в Общественную приемную Роспотребнадзора по Республике Алтай, телефон горячей линии: (38822)64241.