***ЗАТВЕРДЖУЮ:***

Директор ТОВ «КІНОЛАЙН»

_____ С.М. Зозуля

«05» вересня 2024 року

# ПРАВИЛА ВІДВІДУВАННЯ МЕРЕЖІ КІНОТЕАТРІВ «ЛІНІЯ КІНО»

Ми робимо все можливе, щоб наші гості почували себе комфортно!
С цією метою, а також в інтересах безпеки, ми просимо Вас прочитати і дотримуватися правил поведінки в мережі кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО».
Будь ласка, пам'ятайте, що дотримання правил необхідно для того, щоб підтримувати затишну і доброзичливу атмосферу в кінотеатрах і безпеку присутніх.

## 1. Загальні положення

1.1. Правила відвідування мережі кінотеатрів ТОВ «КІНОЛАЙН» (надалі – Правила) розроблені на підставі положень і вимог Конституції України, Цивільного Кодексу України, Господарського Кодексу України, Законів України: «Про захист прав споживачів», «Про авторське право і суміжні права», «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», «Про кінематографію», «Правил побутового обслуговування населення», затверджених Постановою КМ України №313 від 16.05.1994 року, інших нормативно-правових актів.

1.2. Ці Правила встановлюють порядок обслуговування населення в мережі кінотеатрів ТОВ «КІНОЛАЙН» (надалі – мережа кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО»). Адміністрація мережі кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО» залишає за собою право у будь-який час змінювати ці Правила.

1.3. Відвідувачі мережі кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО» зобов'язані дотримуватися даних Правил, громадського порядку і загально прийнятих норм моральної поведінки в кінотеатрі і на прилеглій до кінотеатру території.

1.4. Користуючись послугами бару та/або купуючи квиток на перегляд фільму, відвідувач підтверджує, що він ознайомлений з інформацією про фільм та даними Правилами відвідування мережі кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО» і погоджується з ними.

1.5. Розклад кіносеансів оновлюється кожного четверга.

## 2. Продаж та повернення квитків

2.1. Каси кінотеатру починають свою роботу за 30 хвилин до початку першого сеансу і закінчують свою роботу через 15 хвилин після початку останнього сеансу.

2.2. Каси бару починають свою роботу за 30 хвилин до початку першого сеансу і закінчують свою роботу через 30 хвилин після початку останнього сеансу.

2.3. Продаж електронних квитків здійснюється через мережу Internet на офіційному сайті мережі кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО» - www.liniakino.com або через спеціалізований мобільний додаток «ЛІНІЯ КІНО» для Android пристроїв на Google Play або App Store для iOS .

2.4. При купівлі Відвідувачем квитка або продукції бару через касу мережі кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО», касир зобов'язаний разом із квитком видати Відвідувачеві фіскальний (касовий) чек.

2.5. Розрахунки з Відвідувачами здійснюються у готівковій або безготівковій формі.

2.6. Продані квитки підлягають поверненню в разі скасування фільму, заміни фільму, неякісної демонстрації фільму з вини кінотеатру, а також в інших випадках, передбачених діючим законодавством України.

2.7. В разі запізнення на сеанс, квитки в касу не приймаються і обміну не підлягають.

2.8. Відвідувачі повинні зберігати квитки та фіскальні (касові) чеки для контролю до кінця сеансу. Заяви про втрату квитків та/або фіскальних (касових) чеків не приймаються.

2.9. Повернути придбаний квиток у кіно можна не пізніше, ніж за 60 хв до початку сеансу.

2.10. При відсутності у Відвідувача квитка та/або фіскального (касового) чека, у разі його відмови від оформлення або підписання формуляра/заяви на повернення квитка, а також у випадку прострочення Відвідувачем встановленого строку для вимоги, повернення грошових коштів не здійснюється.

2.11. Квиток, отриманий Відвідувачем за Подарунковим сертифікатом, поверненню не підлягає.

2.12. Подарункові сертифікати та VIP запрошення, якщо на них не зазначене інше, не надають права на відвідування VIP залу.

2.13. Повернення коштів за придбані квитки здійснюється з дотриманням наступних строків та порядку:

- при поверненні квитка, придбаного за готівку через каси кінотеатру — повернення коштів Відвідувачу здійснюється у готівковій формі, у день виникнення обґрунтованої вимоги про повернення коштів, відповідно до вимог Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг»;
- при поверненні квитка, за який Відвідувачем було сплачено шляхом безготівкової оплати (платіжною карткою) — повернення коштів здійснюється Відвідувачу на ту платіжну картку, з якої ним були сплачені кошти за квиток, у термін, встановлений банком-емітентом такої платіжної картки та/або платіжною системою.

2.14. Повернення коштів за придбані квитки здійснюється у відповідності до цих Правил, виключно у наступних випадках та з дотриманням наступних умов:

**Обґрунтована вимога Відвідувача.** Обґрунтованою вимогою Відвідувача є вимога про повернення, пред'явлена не пізніше ніж за 60 хвилин до початку кіносеансу, на який був придбаний квиток, та за умови наявності у Відвідувача квитка, фіскального (касового) чека та належно оформленого формуляра/заяви на повернення квитка (з підписами Відвідувача, чергового адміністратора, старшого касира та касира). При відсутності квитка та/або фіскального (касового) чека, а також в разі відмови Відвідувача від оформлення або підписання формуляра/заяви, вимога про повернення коштів вважається необґрунтованою (безпідставною). Повернення грошових коштів у цьому випадку не здійснюється.

**Ідентифікація Відвідувача.** Для здійснення повернення коштів за придбані квитки, сума яких дорівнює або перевищує 100,00 (Сто) гривень, Відвідувач зобов'язаний надати документ, що засвідчує особу Відвідувача (паспорт та/або посвідчення водія) і написати заяву про бажання повернути придбаний квиток та отримати раніше сплачені за нього кошти, з вказівкою причини повернення.

**Помилка касира.** У випадку, якщо Відвідувачеві, внаслідок помилки касира, був проданий квиток на інший сеанс і/або інше місце в кінозалі, вимога Відвідувача про повернення коштів за придбаний квиток розглядається незалежно від часу звернення Відвідувача, але не пізніше 20 хвилин з початку кіносеансу, на який було продано квиток, за умови наявності у Відвідувача квитка, фіскального (касового) чека та належно оформленого формуляра/заяви на повернення квитка (з підписами Відвідувача, чергового адміністратора, старшого касира та касира).

**Скасування сеансу або перенесення часу проведення сеансу.** У випадку скасування або перенесення часу проведення сеансу (за виною кінотеатру та/або відповідного Торгівельно-розважального центру та/або за настання форс-мажорних обставин), вимога Відвідувача про повернення коштів за придбаний квиток розглядається незалежно від часу звернення Відвідувача,

але не пізніше ніж протягом 1 (одного) календарного дня, наступного за днем скасованого/перенесеного сеансу (для форс-мажорних обставин – з моменту відновлення нормальної роботи Кінотеатру після припинення їх дії), за умови наявності у Відвідувача квитка та фіскального (касового) чека та належно оформленого формуляра/заяви на повернення квитка (з підписами Відвідувача, чергового адміністратора, старшого касира та касира). На вимогу Відвідувача, компенсація вартості придбаного квитка у випадку скасування або перенесення часу проведення сеансу може відбуватися за рахунок надання Відвідувачеві переважного права на отримання квитка на інший фільм за погодженням з адміністрацією.

2.15.1 Електронні квитки можна повернути не пізніше ніж за 60 хв до початку сеансу:

- У разі доступності автоматичного повернення, вам буде відображено кнопку "Повернути квитки" на вкладці Мої квитки на сайті або з Історії операцій в мобільному додатку

При натисканні цієї кнопки буде ініційовано повернення квитків та грошей в автоматичному режимі, в результаті чого вам відобразиться повідомлення про статус та успішність повернення.

- Повернути електронні квитки через службу підтримки:

Якщо автоматичний режим недоступний або бажаєте повернути частину куплених квитків, то вам слід надіслати листа на адресу vozvrat@vkino.com.ua

В якому вказати:

- назву кінотеатру та місто;
- мету повернення;
- номер замовлення;
- ряд та місце, якщо це часткове повернення;
- код придбаних квитків (код розташований над штрих-кодом);
- останні 4 цифри платіжної картки, якою здійснювалася оплата квитків.

Якщо ви обміняли електронні квитки на паперові (у касі) або електронні квитки були просканові на контролі, вам необхідно повернути паперові квитки адміністратору, потім надіслати листа з інформацією до служби підтримки (див. вище).

Ви отримаєте підтвердження про повернення, коли воно буде здійснено. Гроші будуть повернені на вашу платіжну картку протягом 1-10 робочих днів.

Послуги обміну електронного квитка на іншу дату, час чи фільм немає. У разі потреби надішліть листа на повернення квитків і купіть інші.

**<u>УВАГА!</u>** Під час дії воєнного стану, у разі відміни сеансу за настання форс-мажорних обставин, кошти за квітки не повертаються. Глядачеві надається право протягом 14 діб на обмін квитка для перегляду того ж фільму, на який були придбачі квитки. Якщо до настання цього терміну, фільм, на який були придбані квитки, був знятий з прокату, глядачеві надається можливість відвідати будь-який інший фільм. Для використання права обміну квитка, глядач повинен звернутися до адміністратора кінотеатру. Адміністратор за наявності місць надає глядачу право на повторний перегляд фільму та бронює відповідні місця. Обмін квитка проводиться шляхом внесення відповідної інформації до паперового квитка, або оформлення запрошення, якщо глядач придбав електронний квиток.

2.15.2 Цінова політика на прем'єрні фільми може змінюватися в залежності від умов дистриб'юторської компанії. Знижки та пільги надаються тільки на фільми, дозволені Дистриб'юторськими компаніями за умовами відповідних Договорів, а також у зв'язку з проведеними «ЛІНІЯ КІНО» акціями. Сеанс розпочинається, якщо є хоча б один придбаний квиток.

## 3. Відвідування кінотеатру

3.1. Вхід до глядацької зали дозволяється за 5 хвилин до початку демонстрації фільму на той сеанс, на який куплений квиток. Займати місця слід у відповідності з номером ряду і номером місця, зазначеного у квитку. У разі виходу Відвідувача з залу, контролер має право вимагати квиток при його поверненні до зали.

3.2. Діти до 6-ти років у супроводі дорослих допускаються на сеанс безкоштовно, якщо не займають окремого місця. У даному випадку придбання квитка на дитину не здійснюється. На одного дорослого передбачено одне безкоштовне місце для дитини до 6 років.

3.3. Не допускаються на територію кінотеатру в нічний час (з 23.00 до 6.00), а також на сеанси, час початку або закінчення яких припадає на період з 23.00 до 6.00, особи молодше 16 років без супроводу батьків (осіб, що їх заміняють). Під особами, які заміняють батьків, розуміються: повнолітні близькі родичі (брати і сестри, дідусь, бабуся, брати і сестри батьків), усиновителі, опікуни чи піклувальники, представники закладів, під опікою яких знаходиться неповнолітній у віці до шістнадцяти років.

3.4. Діти до 6 років на сеанси кінофільмів (будь-які сеанси кінофільмів) без супроводу батьків (осіб, що їх заміняють) не допускаються.

3.5. Студенти, школярі та пенсіонери мають право на знижку 25% у будні дні (окрім середи), на сеанси з 12:00 до 17:59. Для отримання такої знижки необхідно пред'явити студентській / учнівський квиток або пенсійне посвідчення. Знижка не розповсюджується на квитки протягом прем'єрного тижня та у «День глядача», а також на VIP-залу та місця підвищеного комфорту зали №1.

3.6. Учасники бойових дій мають право на знижку 25%. Для отримання такої знижки необхідно пред'явити документ, що підтверджує статус особи як «Учасник бойових дій». Знижка діє виключно на особу, що має статус «Учасник бойових дій». Знижка не розповсюджується на квитки протягом прем'єрного тижня та у «День глядача».

3.7. Якщо кінострічка має вікові обмеження, відвідувачі, які не досягли віку, встановленого для відповідного вікового обмеження фільму, не мають права на його перегляд та можуть відвідати сеанс виключно у супроводі батьків/офіційних опікунів.

3.8. Відвідування кіносеансів інвалідами на колясках може бути безкоштовним, якщо такі Відвідувачі не займають додаткового місця в кінозалі.

3.9. Продаж парних квитків здійснюється лише поряд, згідно зі схемою кожного кінозалу.

3.10. Lockers (*шафи для речей) які встановлені в фойє кінотеатру призначені виключно для зберігання речей відвідувачів на період сеансу та за умови наявності квитка. Кінотеатр не несе відповідальності за речі залишені в шафі.

3.11. Повну відповідальність за зміст реклами, розміщеної на території кінотеатру мережі «ЛІНІЯ КІНО», несе рекламодавець. «ЛІНІЯ КІНО» несе відповідальність лише за відповідність змісту цієї реклами Законам України.

3.12. Здійснювати на території кінотеатрів мережі «ЛІНІЯ КІНО» відео зйомку виключно за згодою адміністрації Кінотеатру.

3.13. Кінотеатр залишає за собою право здійснювати фото та відео фіксацію з метою запобігання камкордингу, вчинення правопорушень, а також для забезпечення безпеки співробітників та відвідувачів.

## 4. На території кінотеатру заборонено:

4.1. Проносити до кінозалу та вживати їжу типу фаст-фуд, японська їжа, піца, кулінарія і тп,

4.2. Приносити в кінотеатр наркотичні речовини та приймати їх.

4.3. Грати на території кінотеатру в азартні ігри (карти і т.п.),

4.4. Поводитись агресивно, використовувати нецензурні слова, заважати відпочинку інших Відвідувачів кінотеатру.

4.5. Палити в кінозалах, фойє, кафе, туалетних кімнатах ( в тому числі електронні сигарети, iqos, vape та ін.).

4.6. Проносити на територію кінотеатру будь-які види вогнепальної, газової чи холодної зброї, незалежно від наявності документів, що дають право на її носіння, крім співробітників правоохоронних органів, які мають табельну зброю і відвідали кінотеатр за службовою необхідністю. Також заборонено проносити на територію кінотеатру отруйні, горючі та вибухонебезпечні речовини.

4.7. Перебувати з тваринами в фойє та проходити в кінозал з тваринами, не маючи на це спеціального дозволу торгового центру та адміністрації кінотеатру.

4.8. Відвідувати кінотеатр в брудному одязі та у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, вносити в кінозал великогабаритну ручну поклажу. З метою безпеки працівники мають право попросити залишити сумку/пакет в камері схову.

4.9. Здійснювати в кінозалах фото, аудіо - та відео зйомку, використовувати будь-яку записуючу апаратуру.

4.10. Під час кіносеансу користуватися засобами мобільного зв'язку. Звук мобільних телефонів під час кіно сеансу повинен бути вимкненим.

4.11. Смітити на території кінотеатру.

4.12. Порушувати тишу в кінозалі під час сеансу.

4.13. Перешкоджати роботі співробітників кінотеатру, входити до службових/технічних приміщень.

## 5. Правила відвідування сеансів формату 3D з використанням 3D окулярів

5.1. При купівлі персональних 3D-окулярів Відвідувач повинен перевірити їх якість, не розкриваючи прозорої поліетиленової упаковки. Скарги стосовно дефектів персональних 3D-окулярів після розкриття (розпаковування) поліетиленової упаковки не приймаються, крім випадку виявлення прихованих дефектів оптичних елементів. У випадку виявлення прихованих дефектів оптичних елементів окуляри підлягають заміні на інші 3D-окуляри. Обмін на інші персональні 3D-окуляри або повернення персональних 3D-окулярів належної якості здійснюється тільки у випадку дотримання сукупності вказаних нижче умов:

- Відвідувач зобов'язаний надати розрахунковий документ, виданий йому разом із проданими персональними 3D-окулярами;
- персональні 3D-окуляри не були у використанні.

В інших випадках 3D окуляри обміну та поверненню не підлягають, так як вони є товарами сангігієни, які віднесені до особистих речей.

5.3. Придбати персональні дорослі та/або дитячі 3D окуляри можна на касах кіно Кінотеатру.

5.4. Відвідувач має право використовувати власні 3D-окуляри для перегляду фільму у форматі 3D, що придбані у мережі кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО» або в інших закладах. При цьому Кінотеатр не несе відповідальність за забезпечення 3D-ефекту під час перегляду фільму у 3D-окулярах, що були у використанні та/або придбані в інших закладах.

5.5. Кінотеатр не несе відповідальності за можливий дискомфорт для очей Відвідувача від перегляду фільму у форматі 3D. Якщо Відвідувач носить окуляри, то 3D окуляри рекомендуємо надягати поверх окулярів з діоптріями.

5.6. Фільми у форматі 3D не рекомендуються до перегляду дітям до шести років. Батьки дитини самі визначають ступінь можливості сприйняття 3D фільму дитиною.

## 6. Відповідальність за порушення цих правил

6.1. У випадку порушення Відвідувачем цих Правил та/або заборон, наведених у Правилах відвідування мережі кінотеатрів «ЛІНІЯ КІНО», Відвідувачеві може бути відмовлено у поверненні та/або продажу квитків та товарів без будь-якого пояснення, а також випроваджено з території кінотеатру.

6.2. При порушенні загальноприйнятих правил і норм поведінки на території кінотеатру (нецензурна лайка, агресивна поведінка, порушення тиші в залі під час сеансу, використання предметів, що створюють шумовий ефект і заважають глядачам) співробітники кінотеатру мають право вивести такого відвідувача з кінотеатру без повернення грошей.

6.3. Кіноглядачі зобов'язані дбайливо ставитися до майна кінотеатрів, не допускати його псування, а також здійснювати інші дії, що заважають нормальному проведенню заходів, дотримуватися чистоти і порядку в залах для глядачів, кафе і на території кінотеатру в цілому.

6.4. У випадку нанесення шкоди майну ТОВ «КІНОЛАЙН», Відвідувач відшкодовує пред'явлену суму збитку в повному обсязі.

6.5. Співробітник при продажу алкогольних напоїв має право перевірити в покупця паспорт або інші документи, що підтверджують вік покупця якщо є сумніви щодо досягнення покупцем 18-річного віку. У разі відмови покупця надати такий документ, продаж алкогольних напоїв такій особі забороняється.

6.6. Всі Відвідувачі мають право на звернення з пропозиціями та зауваженнями з питань реалізації послуг кінотеатром до його адміністрації протягом робочого дня.

6.7. При втраті гардеробного номеру Відвідувач відшкодовує його вартість у розмірі 50,00 (П’ятдесят) грн.

Нагадуємо, що у разі псування майна ТОВ «КІНОЛАЙН» винні особи можуть бути притягнуті до кримінальної відповідальності відповідно до Кримінального Кодексу України в залежності від ознак складу злочину, а також до адміністративної відповідальності, з виплатою повної вартості пошкодженого (викраденого) майна.