

УТВЕРЖДЕН

приказом Государственного автономного
учреждения культуры города Москвы
"Культурный центр ЗИЛ"

от 19.02. 2024 г. № 44/09

Порядок рассмотрения претензий посетителей кинопоказов в Государственном автономном учреждении культуры города Москвы "Культурный центр ЗИЛ"

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения претензий посетителей (далее – Порядок) Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Культурный центр ЗИЛ" (далее – Учреждение) разработан в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021 № 1338 "Об утверждении Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг и признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264 и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации" и регулируют отношения Учреждения с посетителями кинопоказов (далее – Посетителями) в ходе рассмотрения их претензий о нарушении срока оказания услуг, о не обеспечении безопасности услуги и о не предоставлении полной и достоверной информации об услуге.

1.2. Настоящий Порядок является обязательным для Учреждения и Посетителей досудебным порядком урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей между Учреждением и Посетителем в целях разрешения конфликта, спора возникшего между Учреждением и Посетителем.

1.3. Претензии, поданные Посетителями в соответствии требованиями настоящего Порядка, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме претензий не допускается.

1.4. В случае невыполнения претензий Посетителя в установленные сроки Посетитель вправе по своему выбору предъявить иные требования.

1.5. В случае несогласия Посетителя с решением Учреждения по направленной этим Посетителем претензии и (или) в случае отказа Учреждения удовлетворить требования Посетителя, Посетитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

1.6. Координация работы по рассмотрению претензий осуществляется руководителем Учреждения, рассмотрение претензий осуществляется Культурно-просветительным центром Учреждения.

1.7. Настоящий Порядок является документом публичного характера и подлежит обязательному размещению на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть "Интернет"), а также в зоне кассового обслуживания Учреждения.

2. Основные понятия, термины и определения

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия, термины и определения:

— Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества Посетителя и окружающей среды при обычных условиях её использования, а также безопасность процесса оказания услуги;

— Договор – договор на оказание услуг по показу фильмов в кинозале Учреждения заключенный между Посетителями и Учреждением с момента продажи билета на показ фильма;

— Заявитель – Посетитель, либо его доверенное лицо, направившие претензию в Учреждение;

— Недостаток услуги – несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им Порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Учреждение было поставлено в известность Посетителем при заключении договора, или образцу и (или) по описанию.

— Посетители – физические лица, потребители услуг Учреждения (далее – Посетитель);

— Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

— Претензия – это официальное письменное изложение требований Посетителя к Учреждению в связи с нарушением сроков оказания услуги или обнаружением недостатков оказанной услуги, а также ненадлежащим исполнением Учреждением своих обязательств по договору;

— Существенный недостаток услуги – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

— Услуга – услуга по показу фильмов в Учреждении, под которой подразумевается показ для Посетителей, созданных в художественной, хроникально-документальной, научно-популярной, учебной, анимационной, телевизионной или иной форме фильмов, имеющих прокатные удостоверения (если такие удостоверения требуются в соответствии с Федеральным законом "О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации"), а также показ иных видеоматериалов.

3. Претензии о нарушении срока оказания услуг

3.1. Основанием для направления претензий о нарушении срока оказания услуг является нарушение Учреждением сроков оказания услуги, в том числе сроков начала и (или) окончания оказания услуги и (или) промежуточных сроков оказания услуги, а также, в случае если во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок

3.2. Претензии о нарушении срока оказания услуг могут быть поданы Посетителем:

3.2.1. до истечения срока оказания услуг, если во время оказания услуги станет очевидным, что она не будет выполнена в срок;

3.2.2. по истечению срока начала или окончания оказания услуги, установленного договором;

3.2.3. при нарушении промежуточного срока оказания услуги, установленного договором.

3.3. При нарушении срока оказания услуги, в том числе срока начала и (или) окончания оказания услуги и (или) промежуточного срока оказания услуги, а также в случае если во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок Посетитель вправе по своему выбору потребовать в претензии:

3.3.1. назначить Учреждению новый срок оказания услуги. В случае просрочки новых сроков Посетитель вправе предъявить Учреждению иные требования, предусмотренные пунктом 3.2. настоящего Порядка;

3.3.2. поручить выполнение оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от Учреждения возмещения понесенных расходов;

3.3.3. потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

3.3.4. отказаться от исполнения договора об оказании услуг.

3.3.5. потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги, при этом убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Посетителя.

3.4. Требования Посетителя, установленные пунктом 3.2. настоящего Порядка, не подлежат удовлетворению, если Учреждение докажет, что

нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине Посетителя.

4. Претензии о необеспечении безопасности услуги

4.1. Основанием для направления претензий о необеспечении безопасности услуги является необеспечение Учреждением безопасности услуги при обычных условиях её использования для жизни и здоровья Посетителя, окружающей среды, а также причинения вреда имуществу Посетителя.

4.2. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья Посетителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу Посетителя, являются обязательными и устанавливаются законодательством РФ.

4.3. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с Учреждением или нет.

4.4. Претензии о не обеспечении безопасности услуги могут быть поданы:

4.4.1. в ходе оказания услуги,

4.4.2. после принятия услуги,

4.4.3. при принятии результата оказанной услуги.

4.5. При необеспечении безопасности услуги для жизни и здоровья Посетителя, окружающей среды, а также причинения вреда имуществу Посетителя, он вправе потребовать:

4.5.1. возмещения понесенных им расходов в полном объеме, в случае, если вред, причиненный его жизни, здоровью или имуществу причинен вследствие конструктивных, производственных, или иных недостатков услуги.

4.5.2. возмещения в полном объеме убытков причиненных ему Учреждением, в связи с приостановлением оказания услуги, в случае если оказание услуги приостановлено в связи с тем, что Учреждение не может устранить причину вреда жизни, здоровью и имуществу Посетителя.

5. Претензии о не предоставлении полной и достоверной информации об услуге

5.1. Основанием для направления претензий о не предоставлении полной и достоверной информации об услуге является не предоставление Учреждением Посетителю до приобретения им билета полной и достоверной информации, предусмотренной статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Правилами оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021 № 1338.

5.2. Претензии о не предоставлении полной и достоверной информации об услуге могут быть поданы Посетителем:

5.2.1. до заключения договора об оказании услуг;

5.2.2. в разумный срок после заключения договора.

5.3. При не предоставлении полной и достоверной информации об услуге Посетитель вправе по своему выбору потребовать в претензии:

5.3.1. если договор не заключен – возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора;

5.3.2. если договор заключен – в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков.

5.4. Если вследствие непредоставления Посетителю полной и достоверной информации об услуге:

5.4.1. выявлены недостатки услуги, возникшие после её передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации, он вправе предъявить требования в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

5.4.2. причинен вред жизни, здоровью и имуществу Посетителя он вправе потребовать возмещения такого вреда в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

5.5. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией об услуге, Учреждение исходит из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках услуги.

6. Сроки удовлетворения отдельных требований претензий

6.1. Недостатки услуги устраняются Учреждением в разумный срок, назначенный Посетителем.

6.2. В случае нарушения срока, указанного в п. 6.1 настоящего Порядка, Посетитель вправе предъявить Учреждению иные требования, предусмотренные пунктом 4.5 настоящего Порядка.

6.3. Требования Посетителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устраниению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктами 3.3 и 4.5 настоящего Порядка, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

6.4. Требования Посетителя о повторном оказании услуги подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания услуги, а в

случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен.

6.5. В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 6.1 и 6.4 настоящего Порядка, Посетитель вправе предъявить Учреждению иные требования, предусмотренные пунктами 3.3 и 4.5 настоящего Порядка.

6.6. Посетитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

7. Требования к форме, содержанию и направлению претензий

7.1. Претензия может быть подана Посетителем в Учреждение в свободной письменной форме, в том числе при личном приеме Посетителя, по почте, или в электронном виде с использованием сети "Интернет", официального сайта Учреждения.

7.2. Прием претензий в письменной форме осуществляется Учреждением по месту его нахождения.

7.3. Претензии в письменной форме, подаются лично Посетителем либо его представителем (при наличии доверенности) или доставляется по почте по адресу: 115068, г. Москва, ул. Восточная, д.4, корп.1.

7.4. Претензии в электронной форме направляются по электронной почте на e-mail: welcome_zil@culture.mos.ru, либо в сети "Интернет" через официальный сайт Учреждения <https://zilcc.ru>.

7.5. Претензия Посетителя должна содержать:

7.5.1. наименование Учреждения, фамилию, инициалы и должность его руководителя;

7.5.2. фамилию, имя, отчество (при наличии) Посетителя, сведения о его месте жительства, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Посетителю (за исключением случая, когда претензия направляется способом, указанным в пункте 8.4 настоящего Порядка);

7.5.3. в случае если претензия подается через представителя Посетителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Посетителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Посетителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

7.5.4. основания для направления претензии;

7.5.5. требования, предъявляемые Учреждению;

7.5.6. данные документов, подтверждающих получение услуги (билет на показ фильма, чеки);

7.5.7. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, работника Учреждения (по необходимости);

7.5.8. доводы, на основании которых Посетитель выдвигает требования или не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) Учреждения или работника Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии) и или иные материалы, подтверждающие его доводы, либо их копии;

7.5.9. дата и подпись Посетителя.

7.6. Претензии, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или местонахождение (адрес почтовый или электронный) Посетителя, признаются анонимными. Исходя из характера претензии, она в обязательном Порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения и устранения недостатков.

7.7. Претензии, поступившие в Учреждение, регистрируются в течение одного рабочего дня с момента их получения в системе электронного документооборота Учреждения и рассматриваются в течение 10 дней со дня регистрации.

8. Подачи претензии при личном приеме

8.1. Личный прием Посетителей осуществляется руководителем Учреждения еженедельно по понедельникам с 16 до 18 часов по адресу: 115068, г. Москва, ул. Восточная, д.4, корп.1.

8.2. В случае подачи претензии при личном приеме Посетитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. Содержание устной претензии заносится в журнал обращений граждан, который хранится в приемной директора. В случае если изложенные в устной претензии факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на претензию с согласия Посетителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в претензии вопросов.

8.4. Письменная претензия, принятая в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с пунктом 7.7 настоящего Порядка.

8.5. В случае если в претензии содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, Посетителю дается разъяснение, куда и в каком Порядке ему следует обратиться.

8.6. В ходе личного приема Посетителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении претензии, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в претензии вопросов.

8.7. При подаче претензий в электронном виде документы, указанные в 7.5 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов.

9. Информирование заявителей по результатам рассмотрения претензии.

9.1. По результатам рассмотрения претензии Учреждение принимает решение об удовлетворении претензии либо об отказе в ее удовлетворении. При удовлетворении претензии, Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

9.2. Ответ по результатам рассмотрения претензии составляется на официальном бланке Учреждения и направляется Посетителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если претензия была направлена способом, указанным в пункте 7.4 настоящего Порядка, ответ Посетителю направляется посредством электронной почты.

9.3. По желанию Посетителя ответ по результатам рассмотрения претензии может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

9.4. В ответе по результатам рассмотрения претензии указываются:

9.4.1. наименование Учреждения, рассмотревшего претензию, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по претензии;

9.4.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

9.4.3. фамилия, имя, отчество (при наличии) Посетителя;

9.4.4. основания для принятия решения по претензии;

9.4.5. принятое по претензии решение;

9.4.6. в случае, если претензия признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений;

9.4.7. сведения о Порядке обжалования принятого по претензии решения.

9.5. Ответ по результатам рассмотрения претензии подписывается руководителем Учреждения.

9.6. Учреждение отказывает в удовлетворении претензии в следующих случаях:

9.6.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по претензии о том же предмете и по тем же основаниям;

9.6.2. претензия подана лицом, полномочия которого не подтверждены в Порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

9.6.3. наличие решения по претензии, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же Посетителя и по тому же предмету обращения. В случае, если на поставленный в претензии вопрос уже давались ответы конкретному Посетителю, то Учреждение может принять решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого Посетителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

9.7. Учреждение вправе оставить претензию без ответа в следующих случаях:

9.7.1. наличие в претензии нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей;

9.7.2. отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста претензии, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес или электронную почту Посетителя, указанные в претензии.

9.8. Учреждение сообщает Посетителю об оставлении претензии без ответа, с указанием причины в течение 3 рабочих дней со дня регистрации данной претензии.

9.9. В случае, если претензия подана заявителем в Учреждение, при этом в компетенцию Учреждения не входит принятие решения по полученной претензии, то данная претензия возвращается в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой претензии. При этом Учреждение информируют Посетителя о причинах возврата его претензии, с указанием информации предусмотренной пунктом 9.4 настоящего Порядка