ПРАВИЛА
посещения Останкинской телебашни

Москва
2019

Оглавление

1. Общие положения 3
2. Оформление услуги посещения Телебашни 4
3. Внесение изменений в услуги посещения Телебашни 6
4. Стоимость услуги посещения Телебашни 7
5. Порядок прохода на Телебашню 7
6. Требования и ограничения по посещению Телебашни 9
7. Отмена услуги (сеансов) посещения Телебашни 13
8. Возврат Посетителю денежных средств, оплаченных за услугу посещения Телебашни 13
Приложение 1 16
Приложение 2 17

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила посещения Останкинской телебашни (далее – Правила) определяют порядок получения услуги посещения Останкинской телебашни (далее – Телебашня), регулируют взаимоотношения Покупателя (далее – Посетитель) и федерального государственного унитарного предприятия «Российская телевизионная и радиовещательная сеть» (сокращенное наименование – РТРС), являющегося Продавцом, и представленного филиалом РТРС «МРЦ» (далее – Филиал) (ИНН 7717127211, КПП 771702001, место нахождения и почтовый адрес: 127427, г. Москва, ул. Академика Королева, д. 15, корп. 2).

1.2. Место получения услуги: 127427, г. Москва, ул. Академика Королева, д. 15, корп. 1, Останкинская телебашня.

1.3. Официальный сайт Останкинской телебашни – www.tvtower.ru (далее – Сайт).

1.4. Допуск на Телебашню осуществляется по сеансам. Длительность сеанса составляет один час.

Исключение составляет, когда Посетитель посещает ресторанный комплекс «Седьмое небо»: в таком случае время сеанса продлевается до момента выхода Посетителя из ресторанного комплекса «Седьмое небо».

1.5. Информацию о сеансах и количестве свободных мест можно узнать:

– на Сайте в разделах «Купить билет» и «Очередь»;

– в кассах Экскурсионного бюро (далее – ЭБ);

– на текущую дату – на контрольно-пропускном пункте при входе на территорию, прилегающую к Телебашне;

1.6. Услуга посещения Телебашни считается оказанной в полном объеме в момент окончания оплаченного Посетителем сеанса.

1.7. Для обеспечения пожарной безопасности на Телебашне могут находиться не более 271 Посетителя одновременно.

1.8. Оформить услугу посещения Телебашни возможно в кассах ЭБ, расположенных по адресу: г. Москва, ул. Академика Королева, д. 15, корп. 2, либо на Сайте.

1.9. При посещении Телебашни Посетитель вправе воспользоваться по своему усмотрению как всем комплексом оплаченной услуги на протяжении всей длительности сеанса, так и частью услуги, в том числе самостоятельно определить длительность посещения Телебашни в пределах оплаченного сеанса. В случае если Посетитель по своему выбору воспользовался не всем предоставленным комплексом оплаченной услуги и/или не на протяжении всей длительности сеанса, то услуга считается оказанной в полном объеме и надлежащего качества.

Посещение открытых смотровых площадок Телебашни не входит в услугу посещения Телебашни. Филиал, исходя из технических и погодных условий, самостоятельно принимает решение о допуске Посетителей на открытые смотровые площадки Телебашни, без взымания дополнительной платы.

1.10. Перед оплатой услуги посещения Телебашни Посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами.

1.11. Настоящие Правила являются офертой, оплата услуги посещения Телебашни означает акцепт Правил (оферты) Посетителем и подтверждает, что

Посетитель ознакомлен в полном объеме с настоящими Правилами, соглашается с ними и обязуется их исполнять.

1.12. Правила размещены в свободном доступе на Сайте, а также в уголке потребителя в кассах ЭБ, Филиал вправе в одностороннем порядке и в любое время вносить в них изменения. Вновь утвержденные Правила размещаются на Сайте и в уголке потребителя в кассах ЭБ.

1.13. Правила действуют до момента размещения на Сайте и в уголке потребителя в кассах ЭБ новой редакции Правил или уведомления об их отмене. Посетитель должен самостоятельно отслеживать изменения Правил.

1.14. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Оформление услуги посещения Телебашни

2.1. **Оформление услуги посещения Телебашни в кассах ЭБ.**

2.1.1. Оформить услугу посещения Телебашни возможно в кассах ЭБ.

Оплата услуги посещения Телебашни осуществляется в кассах ЭБ в порядке общей очереди. Оплату услуги вне очереди могут производить лица, которым соответствующее право предоставлено законодательными актами, при предъявлении оригинала документов или их заверенных в установленном порядке копий, удостоверяющих такое право.

График работы ЭБ: ежедневно 09:00 – 22:00.

График работы касс ЭБ: ежедневно 09:15 – 21:55.

2.1.2. Перед оплатой услуги посещения Телебашни следует выбрать желаемое количество Посетителей, дату и время сеанса.

2.1.3. Для оплаты услуги посещения Телебашни и получения пропуска на Телебашню в кассу ЭБ необходимо предоставить на каждого Посетителя один из следующих документов:

– паспорт гражданина РФ (внутренний или заграничный);

– паспорт гражданина иностранного государства, вид на жительство, разрешение на временное проживание;

– удостоверение личности военнослужащего, военный билет;

– временное удостоверение личности гражданина РФ;

– служебное удостоверение сотрудника контрольно-надзорного или правоохранительного органа;

– социальная карта москвича;

– водительское удостоверение;

– свидетельство о рождении (для несовершеннолетних лиц младше 14 лет, не имеющих паспорта или иного перечисленного выше документа).

При отсутствии у несовершеннолетнего Посетителя младше 14 лет оригинала документа, указанного в настоящем пункте, продажа услуги посещения Телебашни и выдача пропуска на Телебашню осуществляется по копии свидетельства о рождении или копии заграничного паспорта с четко читаемыми данными.

Разрешается продажа услуги посещения Телебашни и выдача пропуска на Телебашню несовершеннолетним Посетителям младше 14 лет без документов при условии, что они внесены в паспорт одного из родителей.

Во всех случаях продажа услуги посещения Телебашни выдача пропуска на Телебашню, а также посещение Телебашни несовершеннолетними Посетителями младше 14 лет осуществляется только в сопровождении совершеннолетних дееспособных граждан.

Организованные группы несовершеннолетних Посетителей младше 14 лет проходят на Телебашню с сопровождающим(-ми). Сопровождающий(-ие) предъявляет(-ют) администратору ЭБ список несовершеннолетних Посетителей младше 14 лет на официальном бланке учреждения, организующего посещение, с печатью, подписью руководителя и отметкой о подтверждении возрастной категории посетителей (ФИО, дата рождения). При наличии оригинала вышеуказанного письма несовершеннолетние Посетители младше 14 лет, входящие в организованную группу, могут приехать с копиями документов, указанными в настоящем пункте. Руководитель организованной группы и сопровождающие группу совершеннолетние лица должны иметь при себе оригиналы документов, указанных в настоящем пункте.

2.1.4. В случае оплаты услуги посещения Телебашни на последующие (будущие) сеансы при отсутствии документов, указанных в п. 2.1.3 настоящих Правил, Посетитель должен предоставить в кассу ЭБ напечатанный в алфавитном порядке пронумерованный список Посетителей с указанием ФИО и даты рождения каждого Посетителя. В этом случае пропуска на Телебашню выдаются в кассах ЭБ непосредственно перед выкупленным сеансом при предъявлении кассового чека и документа, удостоверяющего личность каждого Посетителя согласно списку.

2.1.5. Оплата происходит наличными денежными средствами либо посредством банковских карт платежных систем: МИР, Visa и MasterCard.

2.1.6. Для получения льгот, предусмотренных п. 4.3 настоящих Правил, при оплате услуги посещения Телебашни Посетителю необходимо предоставить в кассу ЭБ один из документов, указанных в п. 2.1.3 и п. 4.4 настоящих Правил.

2.2. Оформление услуги посещения Телебашни на Сайте.

2.2.1. Оформить услугу посещения Телебашни возможно на Сайте. Для оформления услуги посещения Телебашни следует зарегистрироваться на Сайте, выбрать желаемое количество Посетителей, дату и время сеанса, ввести фамилию, имя, отчество и дату рождения каждого Посетителя, контактный телефон и адрес электронной почты. Возможно единовременное оформление услуги посещения Телебашни до 10 Посетителей с указанием вышеперечисленных данных каждого.

2.2.2. До оплаты Посетитель обязан проверить состав услуг, нажав на значок «Корзина» (далее – Корзина), и убедиться, что он соответствует желаемому.

Если в Корзину по ошибке добавлены услуги, которые не соответствуют желаемому, их следует удалить из Корзины и заполнить графы верными данными.

2.2.3. Оплата происходит посредством банковских карт Платежных систем: МИР, Visa и MasterCard.

2.2.4. Процедуру оплаты необходимо завершить в течение 10 минут с момента начала оформления услуги посещения Телебашни. После оплаты необходимо нажать кнопку «Вернуться в магазин». Если в течение указанного

времени процедура оплаты не завершена, предварительное бронирование мест на выбранный сеанс отменяется.

2.2.5. После успешного оформления на Сайте услуги посещения Телебашни Посетитель получает по электронной почте, указанной при оформлении услуги посещения Телебашни, электронный билет с номером заказа и кассовый чек. СМС-оповещения на телефонные номера не отправляются.

2.2.6. Для ускорения процедуры получения услуги посещения Телебашни приветствуется при проходе на Телебашню предоставить распечатанный на бумажном носителе электронный билет (далее – билет).

2.2.7. Если по каким-либо причинам Посетитель не получил по электронной почте номер заказа, билет и кассовый чек, перед повторным оформлением Посетитель обязан зайти в раздел «Мои заказы» и убедиться, что заказ действительно не был сформирован.

3. Внесение изменений в услуги посещения Телебашни

3.1. В оформленной услуге посещения Телебашни возможно изменять время и ФИО Посетителя при условии сохранения численности Посетителей, общей стоимости ранее оплаченного заказа и наличия свободных мест.

Не допускается изменение даты получения услуги посещения Телебашни.

В случае отказа от услуги посещения Телебашни возврат оплаченных денежных средств возможен в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящих Правил.

3.2. Посетитель вправе внести изменения, предусмотренные п. 3.1 Правил в оформленную услугу посещения Телебашни не более одного раза и не позднее, чем за 3 часа до начала оплаченного Посетителем сеанса.

3.3. При оплате услуги посещения Телебашни через кассу ЭБ переоформление производится также через кассу ЭБ.

При оплате услуги посещения Телебашни через Сайт переоформление производится также через Сайт. При переоформлении через Сайт дополнительное оповещение по электронной почте не отправляется.

3.4. При превышении численности Посетителей, указанной в п. 1.6 настоящих Правил, а также при возникновении обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на работу лифтов Телебашни, в том числе порывов ветра более 19 м/с, отсутствии технической возможности использования лифтов, Продавец вправе задержать начало сеанса посещения Телебашни.

3.5. В случае если во время оказания услуг возникникнут обстоятельства непреодолимой силы, влияющие на работу лифтов Телебашни, в том числе порывы ветра более 19 м/с, отсутствие технической возможности использования лифтов, Продавец может предложить Посетителям осуществить спуск с Телебашни по эвакуационной лестнице либо дождаться завершения обстоятельств, влияющих на работу лифтов.

3.6. Продавец не несет ответственности перед Посетителями и третьими лицами за обстоятельства, указанные в пунктах 3.4. и 3.5 настоящих Правил, и возникшие в результате действия данных обстоятельств последствия, в том числе материальный и моральный ущерб.

4. Стоимость услуги посещения Телебашни

4.1. Стоимость услуг посещения Телебашни утверждается приказом Филиала.

4.2. Информация о стоимости услуг посещения Телебашни размещена на Сайте и в кассах ЭБ.

4.3. При оплате услуг посещения Телебашни предоставляются льготы следующим категориям Посетителей:

– посетителям в возрасте от 6 до 18 лет;

– студентам дневного отделения учреждений среднего и высшего профессионального образования;

– пенсионерам.

4.4. Документами, дающими право на получение льготы при оплате услуги посещения Телебашни. являются:

– для Посетителей в возрасте с 6 до 18 – один из документов, указанных в п. 2.1.3 настоящих Правил;

– для Посетителей, являющихся студентами дневного отделения учреждений среднего или высшего профессионального образования – студенческая социальная карта либо студенческий билет;

– для пенсионеров – один из документов, подтверждающих статус пенсионера в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (пенсионное удостоверение, справка о назначении пенсии и т.п.).

5. Порядок прохода на Телебашню

5.1. Общие положения по проходу на Телебашню.

5.1.1. В случае отсутствия у Посетителя при оформлении пропуска на Телебашню либо при проходе на Телебашню одного из документов, указанных в п. 2.1.3 настоящих Правил, пропуск на Телебашню не выдается, и Посетитель на Телебашню не допускается. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящих Правил.

5.1.2. В случае отсутствия документа, указанного в п. 4.4 настоящих Правил, допуск Посетителя на Телебашню осуществляется только после оплаты стоимости услуги посещения Телебашни без учета льгот и получения пропуска в кассах ЭБ.

5.1.3. В случае если Посетитель оплатил услугу посещения Телебашни в кассах ЭБ или через Сайт, но не имеет при себе распечатанный на бумажном носителе билет, Посетитель должен прибыть в кассы ЭБ не позднее 55 минут до начала оплаченного сеанса для получения пропуска на Телебашню. Выдача пропусков на Телебашню прекращается за 5 минут до начала оплаченного сеанса.

5.1.4. При входе на территорию, прилегающую к Телебашне, Посетитель должен пройти осмотр на контрольно-пропускном пункте. Для получения разъяснений по правилам посещения Телебашни Посетитель может обратиться к работнику экскурсионного бюро.

5.1.5. При входе непосредственно на Телебашню Посетитель должен пройти осмотр на контрольно-пропускном пункте. На контрольно-пропускном пункте установлен пороговый анализатор ионизирующего облучения.

При превышении допустимого (естественного) уровня рентгеновского и гамма-излучения ввиду прохождения Посетителем медицинских процедур и т.п. он обязан предъявить справку из медицинского учреждения, подтверждающую прохождение соответствующих медицинских процедур. В случае отсутствия у Посетителя данной справки или установления наличия у Посетителя предметов, влияющих на превышения уровня, Посетитель на Телебашню не допускается, возврат денежных средств за неоказанную услугу осуществляется согласно разделу 8 настоящих Правил.

5.1.6. Контрольно-пропускные пункты оборудованы шлюзовыми кабинами, проход через которые осуществляется строго по одному. Исключение из данного пункта составляет проход на территорию, прилегающую к Останкинской телебашне, для граждан младше 6 лет и малобобильных граждан.

5.1.7. Проход на Телебашню осуществляется не ранее чем за 1 час и не позднее времени начала оплаченного сеанса.

5.1.8. На Телебашне, а также на территории, прилегающей к ней, ведётся видеосъемка. На контрольно-пропускных пунктах ведется видео- и аудиосъемка.

5.2. Проход на Телебашню при оформлении услуги посещения Телебашни в кассах ЭБ.

5.2.1. Посетитель, оплативший услугу посещения Телебашни в кассах ЭБ, для прохода на Телебашню перед началом сеанса обязан получить пропуск.

5.2.2. Для получения пропуска на Телебашню Посетитель должен предъявить в кассу ЭБ:

– кассовый чек;

– один из документов, указанных в п. 2.1.3 настоящих Правил, на каждого Посетителя;

– в случае получения льготы при оплате один из документов, указанных в п. 4.4 настоящих Правил.

5.3. Проход на Телебашню при оформлении услуги посещения Телебашни на Сайте.

5.3.1. Посетитель, оплативший услугу посещения Телебашни через Сайт, с распечатанным на бумажном носителе билетом проходит на Телебашню без оформления пропуска в следующем порядке:

5.3.1.1. Посетитель должен прибыть на контрольно-пропускной пункт, находящийся при входе непосредственно на Телебашню, не позднее чем за 5 минут до начала оплаченного сеанса.

5.3.1.2. Для прохода на Телебашню Посетитель должен предъявить работнику ЭБ:

– распечатанный билет на бумажном билет;

– один из документов, указанных в п. 2.1.3 настоящих Правил, на каждого Посетителя;

– в случае получения льготы при оплате один из документов, указанных в п. 4.4 настоящих Правил.

5.3.2. Посетитель, оплативший услугу посещения Телебашни через Сайт, но не имеющий при себе распечатанный на бумажном носителе билет, должен оформить пропуск на посещение Телебашни.

Для получения пропуска на Телебашню Посетитель должен обратиться в кассы ЭБ и предъявить:

– отображенный на экране мобильного устройства билет с номером заказа, подтверждающий успешное оформление на Сайте услуги посещения Телебашни;

– один из документов, указанных в п. 2.1.3 настоящих Правил, на каждого Посетителя;

– в случае получения льготы при оплате один из документов, указанных в п. 4.4 настоящих Правил.

6. Требования и ограничения по посещению Телебашни

6.1. В соответствии с требованиями Анализа уровня обеспечения пожарной безопасности и расчета пожарного риска для людей при эвакуации с Телебашни, разработанного и утвержденного ФГБУ ВНИИПО МЧС России, к посещению Телебашни не допускаются:

– граждане в возрасте младше 6 лет;

– лица с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения;

– граждане, относящиеся к маломобильным группам населения по СНиП 35-01-2001 (СП 59.13330.2016).

Пункт 3.21 СНиП 35-01-2001 (СП 59.13330.2016), утверждённых Приказом Минстроя России от 14.11.2016 № 798/пр, относит к маломобильным группам населения людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (инвалидов, людей с ограниченными (временно или постоянно) возможностями здоровья, людей с детскими колясками и т.п.).

6.2. Фото- и видеосъемка на контрольно-пропускных пунктах Телебашни запрещена.

6.3. Посетителям, имеющим вживленные имплантаты, кардиостимуляторы, протезы и т.п., содержащие металл, из-за которых может сработать сигнал тревоги металлодетектора службы безопасности, необходимо иметь при себе личную идентификационную карту пациента, подтверждающую имплантацию изделия медицинского назначения.

6.4. Все Посетители, проходящие на территорию Филиала, вся заносимая ими ручная кладь, а также заезжающий автотранспорт подлежат проверке на контрольно-пропускных пунктах с целью недопущения проноса (провоза) запрещенных предметов или веществ. К таковым относятся:

– Оружие: огнестрельное, газовое, травматическое, пневматическое, боеприпасы, патроны и заряды. Боевое, служебное, охотничье, спортивное, сигнальное оружие, национально-сувенирное оружие, составные части и элементы перечисленных видов оружия и боеприпасов (зарядов).

– Холодное оружие: рубящее (мечи, топоры, секиры и пр.), колющее (ножи, кортики, пики и пр.), колюще-рубящее (кинжалы, палаши и пр.), колюще-режущее (ножи, шашки, и пр.), ударно-раздробляющее (кастеты, кистени, нунчаки, телескопические дубинки и пр.), метательное (арбалеты, бумеранги, сюрикены, дротики, и пр.).

– Специальные средства защиты и активной обороны: бронежилеты, защитные шлемы и маски, газовые распылители и аэрозольные устройства со слезоточивым газом; электрошоковые устройства и искровые разрядники, парализаторы; светошоковые устройства, резиновые (деревянные, металлические и пр.) палки (дубинки); наручники, ручные газовые гранаты, световые и акустические снаряды и пр.

Перечисленные выше предметы и вещества запрещены к проносу, даже если у Посетителя есть на них установленные разрешения.

– Предметы и вещества, запрещенные к свободному гражданскому обороту: взрывчатые, отравляющие, радиоактивные, наркотические, психотропные вещества (за исключением лекарственных препаратов, содержащих наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры, при наличии документов, подтверждающих назначение гражданину указанных лекарственных препаратов с указанием их наименования и количества).

– Пожароопасные, легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества (горюче-смазочные, лакокрасочные материалы, растворители, вещества на спиртовой основе, баллоны с газами и другими веществами, любые компоненты химического производства и токсичные субстанции, способные нанести вред здоровью граждан, кислоты и щелочи, коррозионные субстанции, хлор, биологически опасные субстанции (инфицированная кровь, различные образцы вирусов и бактерий), огнетушители и пр.

– Пиротехнические предметы и вещества: фейерверки, фонтаны, петарды, ракетницы, хлопушки и пр.

– Предметы и вещества, которые могут быть идентифицированы как запрещенные или опасные (в том числе муляжи (копии) оружия, предметы, сходные по форме с запрещенными к проносу на территорию Филиала и пр.).

– Заточенные предметы (в том числе холодное оружие): топоры, клещи, крюки (монтировки, гвоздодеры), поверхности с шипами, гарпуны, копья, церемониальные и религиозные ножи и пр.; ножи из любого материала (железо, керамика, полимеры); опасные бритвенные лезвия; скальпели, ножницы с лезвиями более 5 см; лыжные палки; сверла; складные ножи, отвертки, молотки, плоскогубцы, пилы, дрели и прочие столярные и слесарные инструменты и т.п.

– Тупые предметы, способные нанести травмы: бейсбольные, крикетные и софтбольные биты, клюшки для гольфа, хоккея, весла для лодок, бильярдные кии всех видов, рыболовные удочки и пр.

– Средства передвижения: велосипеды, скутеры, самокаты, роликовые коньки, скейты и другие колесные средства передвижения, приспособления для прыжков на ноги и пр.

– Спиртные напитки.

– Крупногабаритная ручная кладь (чемоданы, сумки рюкзаки и т.п. размером более 50х60х30 см).

– Любые жидкости и продукты питания, за исключением детского питания, в том числе материнского молока в таре, не противоречащей положениям настоящих Правил.

– Стеклянная (керамическая, фарфоровая) посуда, аэрозоли и баллончики (лак для волос, дезодоранты, антистатик и т.д.), медицинское оборудование, ртутные градусники и пр.

– Животные и птицы.

6.4.1. Исключения из пункта 6.4 Правил составляют жизненно необходимые для Посетителя медицинские изделия (инсулиновые и инфузорные помпы (шприцы), противоасматические спреи и иное) и лекарственные средства, в количестве, необходимом Посетителю на период не более суток. Лекарственные средства должны быть в заводских упаковках, в которых они были куплены и на которых указано наименование лекарственного препарата и его маркировка.

6.5. Все имеющиеся с собой личные вещи, за исключением дамских сумочек, портфелей, сумочек для документов, сдаются в камеру хранения, расположенную перед контрольно-пропускным пунктом, находящимся у входа на территорию Филиала, прилегающую к Телебашне.

6.6. Посетители Телебашни обязаны:

– соблюдать общественный порядок, требования, ограничения и запреты, установленные настоящими Правилами;

– выполнять требования работников Филиала в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Телебашни;

– вести себя уважительно по отношению к другим Посетителям и работникам Филиала;

– незамедлительно сообщать работникам Филиала о случаях обнаружения подозрительных предметов, нарушения общественного порядка, возникновения задымления или пожара, необходимости оказания медицинской помощи лицам, находящимся на Телебашне;

– не причинять имущественный вред Посетителям и Филиалу;

– соблюдать чистоту;

– выполнять законные требования работников Филиала;

– при получении информации об эвакуации действовать согласно инструкциям (указаниям) работников Филиала, сохраняя спокойствие и не создавая паники.

Сопровождающие лица обязаны обеспечить соблюдение несовершеннолетними Посетителями настоящих Правил.

6.7. Посетителям Телебашни запрещается:

– находиться в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

– осуществлять действия, создающие угрозу собственной безопасности, жизни, здоровью, а также безопасности, жизни, здоровью иных Посетителей и работников Филиала;

– оскорблять Посетителей и работников Филиала, совершать иные действия, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию, либо направленные на возбуждение ненависти или вражды, а также на унижение достоинства человека или группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии;

– заходить или перелезать через ограждения;

– открывать замки, запоры;

– самостоятельно входить в технические и служебные помещения;

– регулировать инженерно-техническое оборудование;

– портить имущество Посетителей и Филиала;

– наносить надписи и расклеивать продукцию информационного содержания;

– находиться в грязной и пачкающей одежде;

– бегать;

– курить;

– выносить напитки и еду из ресторанного комплекса «Седьмое небо»;

– самостоятельно пользоваться лифтами Телебашни, в том числе заходить и выходить из него без разрешения лифтера;

– оставлять несовершеннолетних лиц без присмотра;

– мусорить (плевать на пол, сморкаться, бросать жевательную резинку и т.д.);

– осуществлять любую профессиональную фото- и видеосъемку.

6.8. На открытых смотровых площадках Телебашни установлены ограждения, предназначенные для обеспечения безопасности Посетителей и третьих лиц.

Посетители на открытых смотровых площадках Телебашни обязаны соблюдать общественный порядок, требования, ограничения и запреты, установленные настоящими Правилами, кроме того, Посетителям запрещается прислоняться к ограждениям, выбрасывать предметы, жидкости и мусор с открытых смотровых площадок Телебашни, просовывать за ограждения части тела и предметы (мобильные телефоны, селфи-палки и т.д.).

6.9. За все действия или бездействия, причинившие вред имуществу Филиала, своему здоровью и здоровью третьих лиц, по собственной неосторожности или халатности, а также вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил или невыполнения требований работников Филиала, ответственность несет сам Посетитель, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.10. Сопровождающие лица несут полную ответственность за несовершеннолетних Посетителей, в том числе отвечают за их поведение, безопасность, а также за ущерб, причиненный ими.

При посещении Телебашни группой Посетителей, в состав которой входят несовершеннолетние лица, ответственность за соблюдение настоящих Правил несовершеннолетними лицами несет сопровождающий (руководитель) группы.

6.11. Посетители, нарушившие настоящие Правила, могут быть удалены с Телебашни и привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.12. Посетители, проникшие в любые технические и служебные помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, возникшие в результате регулирования Посетителем инженерно-технического оборудования, находящегося на Телебашне.

6.13. Филиал не несет ответственности за возникшие в отношении здоровья и имущества Посетителей последствия (травмы, повреждения, иной вред) или нанесенный в отношении третьих лиц ущерб, если такие последствия возникли в результате несоблюдения Посетителями настоящих Правил и информации, указанной на предупредительных знаках и надписях, а также невыполнения требований работников Филиала.

7. Отмена услуги (сеансов) посещения Телебашни

7.1. Услуги (сеанс(ы)) посещения Телебашни могут быть отменены из-за обстоятельств непреодолимой силы, в том числе порывов ветра более 19 м/с, отсутствия технической возможности подъёма Посетителей на смотровую площадку, проведения режимных и иных мероприятий, в рамках которых допуск Посетителей на Телебашню воспрещён.

7.2. В случае возникновения обстоятельств, указанных в п. 7.1 настоящих Правил, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с разделом 8 настоящих Правил.

8. Возврат Посетителю денежных средств, оплаченных за услугу посещения Телебашни

8.1. Общие положения по возврату денежных средств, оплаченных за услугу посещения Телебашни.

8.1.1. В случае опоздания Посетителя на оплаченный сеанс, и (или) за пропуском на Телебашню на оплаченный сеанс, и (или) в случае если Посетитель оформил пропуск на посещение Телебашни, однако услугой своевременно не воспользовался, Посетитель имеет право на возврат денежных средств за услугу посещения в течение всего периода оплаченного сеанса.

В случае если Посетитель обратился за возвратом денежных средств ввиду опоздания/неприбытия после окончания оплаченного сеанса, денежные средства возврату не подлежат, кроме случаев наличия уважительной причины (болезни и т.д.) на время сеанса, подтвержденной соответствующими документами.

8.1.2. Возврат денежных средств, оплаченных Посетителем за услугу посещения Телебашни, осуществляется на основании заявления в порядке, предусмотренном настоящим разделом. К заявлению прилагается кассовый чек, подтверждающий оплату услуг посещения Телебашни, при его наличии, а при его отсутствии – информация по кассовому чеку берется работниками Филиала через оператора фискальных данных (ОФД).

8.1.3. Формы заявлений о возврате денежных средств за неоказанную услугу, перечисленных через Сайт и перечисленных в кассу ЭБ, являются приложениями к настоящим Правилам.

8.1.4. В заявлении на возврат денежных средств за неоказанную услугу в обязательном порядке необходимо внести все запрашиваемые сведения и в явной форме изложить отказ от услуги и желание осуществить возврат денежных средств.

8.1.5. Заявление на возврат денежных средств за неоказанную услугу оформляется только лицом, оплатившим услугу, либо лицом, уполномоченным соответствующей доверенностью.

8.1.6. Посетитель может получить форму заявления на возврат денежных средств за неоказанную услугу в кассах ЭБ, у администратора ЭБ, на Сайте.

8.1.7. Возврат денежных средств осуществляется в сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.1.8. В случае осуществления Филиалом возврата денежных средств за неоказанную услугу путем безналичного перевода на банковскую карту

Посетителя датой возврата считается дата списания денежных средств со счета Филиала. За дальнейшее прохождение денежных средств Филиал ответственности не несет.

8.1.9. Филиал не несет ответственность за погодные условия, влияющие на обзор с Телебашни и/или на доступ открытых смотровых площадках Телебашни для посещения. Денежные средства, оплаченные за услугу посещения Телебашни, по указанным в настоящем пункте основаниям не возвращаются, услуги считаются оказанными в полном объеме и надлежащего качества.

8.2. Возврат денежных средств, оплаченных Посетителем за услугу посещения Телебашни, в связи с отменным сеансом.

8.2.1. При отмене сеанса по обстоятельствам, указанным в п. 7.1 настоящих Правил, Посетителю, оплатившему услугу, будет предложено заменить время посещения Телебашни, без изменения даты, или получить в полном объеме оплаченные денежные средства.

8.2.2. Возврат денежных средств за неоказанную услугу производится на основании заявления.

8.2.3. При оплате Посетителем услуги посещения Телебашни путем безналичного перевода возврат осуществляется на банковскую карту Посетителя, с которой был совершен соответствующий платеж.

8.3. Возврат денежных средств, оплаченных Посетителем за услугу посещения Телебашни через Сайт.

8.3.1. В случае если Посетитель не обменял билет на пропуск, то Посетитель должен оформить заявление на возврат денежных средств за неоказанную услугу и передать данное заявление администратору ЭБ либо направить его по электронной почте на адрес 337m@rtrn.ru.

Заявление на возврат денежных средств за неоказанную услугу, направленное Посетителем по электронной почте, должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Посетителем при оформлении заказа.

Обработка заявления на возврат денежных средств за неоказанную услугу, направленного посредством электронной почты, осуществляется в рабочие дни (с понедельника по пятницу) с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени.

8.3.2. В случае если Посетитель обменял билет в кассах ЭБ на пропуск, то Посетитель должен оформить заявление на возврат денежных средств за неоказанную услугу и передать его администратору ЭБ.

Вместе с заявлением на возврат денежных средств за неоказанную услугу Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, и вернуть полученный пропуск на Телебашню.

8.3.3. Возврат денежных средств осуществляется только безналичным переводом денежных средств на банковскую карту Посетителя, с которой был произведен соответствующий платеж.

8.4. Возврат денежных средств, оплаченных Посетителем за услугу посещения Телебашни в кассах ЭБ.

8.4.1. Возврат денежных средств за неоказанную услугу производится на основании заявления.

8.4.2. Денежные средства возвращаются непосредственно в кассах ЭБ.

8.4.3. В случае оплаты посещения посредством банковской карты возврат денежных средств осуществляется только безналичным переводом денежных

средств на банковскую карту Посетителя, с которой был произведен соответствующий платеж.

Приложение 1
к Правилам посещения Останкинской телебашни

Форма
заявления о возврате денежных средств за неоказанную услугу, перечисленных через Сайт

Кому _____
(должность руководителя филиала РТРС «МРЦ»)
_____
от _____
(Ф.И.О. полностью)
проживающего по адресу: _____
_____
_____
паспорт серия _____ номер _____
выдан _____
_____
_____
(кем и когда)
контактный телефон_____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о возврате денежных средств за неоказанную услугу, перечисленных через Сайт

Прошу Вашего указания на возврат мне денежных средств по оплате услуги посещения Останкинской телебашни в размере (сумма прописью и цифрами) _____

_____рублей,
в связи с_____
Дата оплаты услуги _____
Номер заказа _____
Номер билета_____
Тип билета_____
Дата и время посещения_____
Данные посетителей (Ф.И.О. и дата рождения) _____
_____
_____
Номер заказа (СМС от банка)_____не заполнять_____
Тип и номер банковской карты (последние 4 цифры) _____
Имя держателя карты_____
Адрес электронной почты, указанный оформлении и оплаты услуги _____

Подпись покупателя: _____ _____
расшифровка подписи

Дата «___» _____ 20__ г.

Приложение 2
к Правилам посещения Останкинской телебашни

Форма
заявления о возврате денежных средств за неоказанную услугу, оплаченных в кассе ЭБ

Кому _____
(должность руководителя филиала РТРС «МРЦ»)
_____
от _____
(Ф.И.О. полностью)

проживающего по адресу: _____
_____

паспорт серия _____ номер _____
выдан _____
_____
(кем и когда)
контактный телефон_____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о возврате денежных средств за неоказанную услугу, оплаченных в кассе ЭБ

Прошу Вашего указания на возврат мне денежных средств по оплате посещения Останкинской телебашни в размере _____
_____ рублей
в связи с _____

Неиспользованный кассовый чек с подписью администратора прилагается.

Подпись покупателя: _____ _____
Контактный телефон: расшифровка подписи
Дата «___» _____ 20__ г.

Расписка в получении денег
Мною, _____, получено из кассы
(Фамилия, инициалы)
_____
(Сумма прописью)
Претензий не имею.

Подпись: _____ _____
(расшифровка подписи)

Дата «___»_____20___г.