

# **Правила приобретения электронных билетов на посещение Останкинской телебашни на сайте**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила приобретения электронных билетов на посещение Останкинской телебашни на сайте (далее по тексту - Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (далее по тексту - Посетитель) и Продавца (далее по тексту - Филиал) при продаже электронных билетов (далее по тексту - Билет) на посещение Останкинской телебашни (далее по тексту - Телебашня).

1.2. Билет является договором возмездного оказания услуг с окончанием срока его действия в момент окончания сеанса посещения, на который был приобретен Билет. Длительность сеанса составляет 1 час, кроме случаев, когда Посетитель посещает Ресторанный комплекс «Седьмое небо», расположенный на Телебашне. В указанном случае сеанс оканчивается с момента выхода Посетителя из Телебашни.

1.3. Перед оформлением Билета Посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами. Приобретая Билет, Посетитель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил. Используя систему покупки Билета онлайн, Посетитель соглашается с условиями приобретения Билетов.

1.4. Филиал оставляет за собой право вносить изменения или дополнения в Правила без предварительного уведомления Посетителя. Пользуясь системой или оформляя заказ после внесения изменений в условия, Посетитель соглашается принять эти изменения.

1.5. Филиал не несет ответственности за полную или частичную неработоспособность системы в течение какого-либо времени и отсутствие возможности доступа Посетителя к системе, а также за любые затраты, прямые или косвенные, понесенные Посетителем в связи с данным обстоятельством.

1.6. Посетитель несет полную ответственность за все действия, совершенные в системе, и обязан немедленно уведомить Филиал о случае несанкционированного использования системы любым доступным способом.

1.7. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, решаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **2. Правила оформления электронного билета**

2.1. Посетитель может приобрести Билет для посещения Телебашни, оформив заказ на Сайте <https://bilet.tvtower.ru> (далее по тексту - Сайт).

2.2. Для оформления заказа на приобретение Билета следует зарегистрироваться, 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 и приобретение до 10 билетов с указанием персональных данных каждого посетителя.

2.3. Информацию о возможных датах посещения и количестве свободных мест Посетитель может получить на Сайте во вкладках:

- «Купить билет» <https://bilet.tvtower.ru/web/preReserveSelectClientsIndex.action>;
- «Очередь» <https://bilet.tvtower.ru/web/queueInfo.action>.

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

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

2.6. Оплата заказа происходит посредством банковских карт Платежных систем: **МИР, Visa и MasterCard.**

2.7. Процедуру оплаты необходимо завершить в течение **10 минут** с момента начала оформления заказа. После оплаты заказа необходимо нажать кнопку «Вернуться в магазин». Если в указанный промежуток времени процедура оплаты не завершена, предварительное бронирование мест на выбранный сеанс отменяется.

2.8. После успешного оформления заказа Посетитель получает однократное бесплатное оповещение по электронной почте, указанной при покупке Билета. СМС оповещения на телефонные номера не отправляются.

2.9. Если по каким-либо причинам Посетитель не получил номер заказа или Билета или подтверждение об успешном формировании заказа, перед повторным оформлением он обязан зайти в раздел «Мои заказы» и убедиться, что заказ действительно не был сформирован.

### **3. Стоимость услуг посещения Телебашни**

3.1. Стоимость услуг посещения Телебашни устанавливается приказом Филиала.

3.2. Информация о стоимости услуг посещения Телебашни и стоимости иных услуг Филиала размещена на сайте и в кассах Экскурсионного бюро, расположенных по адресу:

г. Москва, ул. Академика Королева, д. 15, корп. 2 (далее по тексту - ЭБ).

3.3. Детям в возрасте с 7 до 18 лет и студентам дневного отделения учреждений среднего и высшего профессионального образования предоставляются льготы по оплате услуг на посещение Телебашни.

### **4. Внесение изменений и отмена заказа**

4.1. Внесение изменений в заказ осуществляется на Сайте.

4.2. Посетитель вправе внести изменения в заказ не более одного раза и не позднее, чем за 3 часа до начала оплаченного Посетителем сеанса.

4.3. В заказе можно изменять время, дату, ФИО Посетителя при условии сохранения численности Посетителей и общей стоимости заказа.

4.4. В случае отказа от посещения Телебашни аннулирование заказа и возврат оплаченных денежных средств возможны в соответствии с п. 5.7 и разделом 10 настоящих Правил.

4.5. При внесении изменений в заказ дополнительное оповещение по электронной почте не отправляется.

### **5. Получение пропуска на Телебашню**

5.1. Посетители, купившие Билеты, должны прибыть в ЭБ не позднее, чем за 55 минут до указанного времени для оформления пропуска на посещение Телебашни, который является неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг.

5.2. Для получения пропуска на Телебашню Посетитель должен обратиться:

- к кассиру ЭБ (при обслуживании частных лиц);
- к администратору ЭБ (при обслуживании юридических лиц).

5.3. Для получения именного пропуска (далее - пропуск) на Телебашню Посетитель не позднее, чем за 55 минут до начала оплаченного сеанса должен предъявить в кассу экскурсионного бюро:

5.3.1. Билет;

5.3.2. Один из документов, удостоверяющих личность, на каждого Посетителя.

К таковым относятся:

- 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;
- ведомственные удостоверения личности;
- социальная карта москвича;
- водительские права;
- свидетельство о рождении (для несовершеннолетних лиц младше 14 лет, не имеющих паспорта или иного перечисленного выше документа).

5.3.3. Документ, дающий право на получение льготы по оплате билета за услугу посещения Телебашни (п. 3.3 настоящих Правил):

- для лиц в возрасте с 7 до 18 лет (п. 5.3.2 настоящих Правил) таким документом является один из документов, удостоверяющих личность;
- для студентов дневного отделения учреждений среднего и высшего профессионального образования (п. 5.3.2 настоящих Правил) таким документом являются студенческая социальная карта либо студенческий билет.

5.4. В случае отсутствия документов, указанных в п. 5.3.2 настоящих Правил, пропуск на Телебашню не выдаётся. Возврат денежных средств возможен только в соответствии с п. 5.7 настоящих Правил.

5.5. В случае отсутствия документа, указанного в п. 5.3.3 настоящих Правил, пропуск на Телебашню выдаётся только после оплаты стоимости услуги посещения Телебашни без учета льгот.

5.6. Выдача пропусков по Билетам прекращается за 5 минут до начала оплаченного сеанса.

5.7. В случае опоздания 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 в течение всего срока действия договора при условии оплаты Филиалу фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. В случае, если Посетитель обратился за возвратом денежных средств в виду опоздания/неприбытия после окончания срока действия договора, денежные средства возврату не подлежат, кроме случаев наличия уважительной причины (болезни и т.д.) на время сеанса, подтвержденной соответствующими документами. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном разделами 8, 9 настоящих Правил.

## **6. Проход на Телебашню**

6.1. В связи с возможными трудностями эвакуации с Телебашни при чрезвычайных ситуациях и необходимостью длительного пребывания Посетителей в индивидуальных средствах защиты, к посещению Телебашни не допускаются:

- дети в возрасте младше 7 лет;
- лица, относящиеся к маломобильным группам населения по СНиП 35-01-2001 (СП 59.13330.2016);
- лица с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения.

Проход на Телебашню осуществляется в соответствии с Правилами посещения. С полным перечнем можно ознакомиться в Экскурсионном бюро или пройдя по ссылке <https://tvtower.ru/upload/allrules.pdf>.

6.2. Все имеющиеся с собой личные вещи, за исключением дамских сумочек, портфелей, сумочек для документов, сдаются в камеру хранения ЭБ или контрольно-пропускного пункта, расположенного при входе на территорию, прилегающую к Телебашне. Лица с огнестрельным, газовым и холодным оружием на Телебашню не допускаются. Также запрещено проносить на Телебашню следующие предметы:

- специальные средства защиты и активной обороны;
- медицинское оборудование, инструменты (ртутные термометры);
- любые жидкости, аэрозоли;
- пожароопасные, легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества;
- заточенные (колющие, режущие) предметы;
- стеклянную, керамическую, фарфоровую посуду;
- крупногабаритную ручную кладь (чемоданы, рюкзаки, сумки, коробки и т.п. размером более 40x80x30 см;
- предметы и вещества, которые по своему внешнему виду могут быть идентифицированы как запрещенные к проносу или опасные;
- предметы и вещества, запрещенные к свободному гражданскому обороту;
- животных и птиц.

Приведенный список запрещенных к проносу на Телебашню предметов не является полным, с полным перечнем предметов, запрещенных к проносу на Телебашню, можно ознакомиться в ЭБ или пройдя по ссылке <https://tvtower.ru/upload/allrules.pdf>.

## **7. Отмена сеансов**

7.1. Сеанс(ы) посещения Телебашни могут быть отменены из-за обстоятельств непреодолимой силы, в том числе порывов ветра более 19 м/с, отсутствия технической возможности подъема 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 10 настоящих Правил.

## **8. Возврат стоимости Билета, выкупленного на Сайте при помощи банковской карты**

8.1. Для осуществления возврата стоимости Билета, выкупленного на Сайте при помощи банковской карты, Посетитель должен отправить в ЭБ заявление на возврат денежных средств за неоказанную услугу (форма заявления о возврате денежных средств за неоказанную услугу приложена к настоящим Правилам) по электронной почте [337m@rtrn.ru](mailto:337m@rtrn.ru), в котором необходимо указать: фамилию, имя, отчество, номер Билета, адрес электронной почты, контактный номер телефона, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, дату платежа, сумму платежа и в явной форме изложить отказ от заказа и желание осуществить возврат платежа. Заявление оформляется только от имени лица, оплатившего заказ, и должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Посетителем при оформлении заказа.

8.2. Обработка заявления на возврат денежных средств осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 часов по московскому времени. Запрос принимается ЭБ в обработку только после выполнения Посетителем в полном объеме условий, предусмотренных п. 8.1 настоящих Правил.

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

8.4. Возврат денежных средств осуществляется в сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ.

## **9. Возврат стоимости Билета, купленного на Сайте при помощи банковской карты и обмененного в кассах ЭБ на пропуск**

9.1. Оформление заявления на возврат стоимости Билета, купленного на Сайте при помощи банковской карты и обмененного в кассах ЭБ на пропуск, может быть осуществлено Посетителем только у администратора ЭБ.

9.2. Возврат стоимости Билета осуществляется только безналичным переводом денежных средств на банковскую карту Посетителя, с которой был произведен Платеж.

9.3. Для осуществления возврата стоимости Билета Посетитель заполняет заявление о возврате денежных средств за неоказанную услугу (выдается администратором ЭБ), в котором необходимо указать: фамилию, имя, отчество, номер Билета, адрес электронной почты, контактный номер телефона, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, дату платежа, сумму платежа и в явной форме изложить отказ от заказа и желание осуществить возврат платежа.

9.4. Для оформления возврата платежа Посетителю необходимо предъявить полученный пропуск на Телебашню, заявление на возврат платежа и документ, удостоверяющий личность.

9.5. Возврат денежных средств осуществляется в сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ.

## **10. Возврат стоимости билета, приобретенного при помощи банковской карты на Сайте в связи с отменой сеансов**

10.1 При возникновении обстоятельств, указанных в п. 7.1 настоящих Правил, Посетителю, оплатившему Билет на Сайте, будет предложено заменить дату и/или время

посещения Телебашни или произвести аннулирование заказа и получить возврат платежа в полном объеме.

10.2. Возврат стоимости Билета осуществляется на банковскую карту Посетителя, с которой был совершен соответствующий платеж. Заявление оформляется только от имени лица, оплатившего заказ (форма заявления на возврат денежных средств приложен к настоящим Правилам).

10.3. Возврат денежных средств осуществляется в сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Возврат стоимости Билета в соответствии с условиями настоящих Правил и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ по соответствующему заказу, будет расцениваться сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Филиала прекратить свои обязательства по договору возмездного оказания услуг и считать их выполненными перед Посетителем в полном объеме.

11.2. Датой возврата стоимости Билета считается дата списания денежных средств со счета Филиала. За дальнейшее прохождение денежных средств Филиал ответственности не несет.

**ФОРМА**

Кому \_\_\_\_\_  
(должность руководителя филиала РТРС «МРЦ»)  
\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)  
от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(кем и когда)  
Контактный телефон \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о возврате денежных средств за неоказанную услугу**

Прошу вернуть мне денежные средства, уплаченные за услугу посещения Останкинской телебашни, в размере (сумма цифрами и прописью) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
рублей, в связи с \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата оплаты электронного билета \_\_\_\_\_  
Номер заказа электронного билета \_\_\_\_\_  
Номер заказа (СМС от банка) \_\_\_\_\_  
Номер(а) билета (ов) и тип \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Данные посетителя(ей), дата и время посещения  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Тип и номер банковской карты \_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты, указанный при покупке билета \_\_\_\_\_

Подпись покупателя (клиента): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ расшифровка подписи

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

# **Правила получения услуги посещения Останкинской телебашни в кассах Экскурсионного бюро**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила получения услуги посещения Останкинской телебашни в кассах Экскурсионного бюро (далее по тексту - Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (далее по тексту - Посетитель) и Продавца (далее по тексту - Филиал) при оказании услуг посещения Останкинской телебашни (далее по тексту - Телебашня) на основании полученного на возмездной основе в кассах Экскурсионного бюро, расположенных по адресу: г. Москва, ул. Академика Королева, д. 15, корп. 2 (далее по тексту - ЭБ), пропуска на посещение Телебашни и кассового чека.

1.2. Пропуск является договором возмездного оказания услуг с окончанием срока его действия в момент окончания сеанса посещения Телебашни, на который он был приобретен. Длительность сеанса составляет 1 час, кроме случаев, когда Посетитель посещает Ресторанный комплекс «Седьмое небо», расположенный на Телебашне. В указанном случае сеанс оканчивается с момента выхода Посетителя из Телебашни. Кассовый чек является неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг.

1.3. Перед оформлением пропуска Посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами. Приобретая пропуск, Посетитель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил и соглашается с условиями получения услуги посещения Телебашни.

1.4. Оплата услуги посещения Телебашни в кассах расценивается однозначно как принятие условий приобретения и Правил посещения Телебашни. В случае несогласия с какими-либо положениями Посетитель должен воздержаться от оплаты услуги посещения Телебашни.

1.5. Филиал оставляет за собой право вносить изменения или дополнения в настоящие Правила без предварительного уведомления Посетителя.

## **2. Правила получения услуги посещения Телебашни**

2.1. Для получения услуги посещения Телебашни следует выбрать желаемое количество Посетителей, дату и время сеанса.

Возможные даты посещения и количество свободных мест Посетитель может узнать у сотрудников ЭБ или на сайте [www.bilet.tvtower.ru](http://www.bilet.tvtower.ru) во вкладках «Купить билет» или «Очередь», а также на текущую дату на табло в ЭБ.

2.2 Для получения услуги посещения Телебашни и получения пропуска на Телебашню на текущий и последующие сеансы Посетителю необходимо предоставить кассиру один из документов, удостоверяющих личность каждого Посетителя. К таковым относятся:

- 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;



- ведомственные удостоверения личности;
- социальная карта москвича;
- водительские права;
- свидетельство о рождении (для несовершеннолетних лиц младше 14 лет, не имеющих паспорта или иного перечисленного выше документа).

2.3 В случае оформления услуги посещения Телебашни на последующие (будущие) сеансы при отсутствии документов, указанных в п. 2.2 настоящих Правил, Посетитель может предоставить кассиру ЭБ напечатанный в алфавитном порядке пронумерованный список Посетителей с указанием ФИО полностью 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.

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

2.5. Документ, дающий право на получение льготы при оплате услуги посещения Телебашни (п. 3.3 настоящих Правил):

- для детей в возрасте с 7 до 18 лет таким документом является один из документов, удостоверяющих личность;

- для студентов дневного отделения учреждений среднего и высшего профессионального образования таким документом являются студенческая социальная карта либо студенческий билет.

### **3. Стоимость услуг посещения Телебашни**

3.1. Стоимость услуг посещения Телебашни устанавливается приказом Филиала.

3.2. Информация о стоимости услуг посещения Телебашни и стоимости иных услуг Филиала размещена на Сайте [www.tvtower.ru](http://www.tvtower.ru) и в кассах ЭБ.

3.3. Детям в возрасте с 7 до 18 лет и студентам дневного отделения учреждений среднего и высшего профессионального образования предоставляются льготы по оплате услуг на посещение Телебашни.

### **4. Внесение изменений и отмена заказа**

4.1. Изменение ФИО Посетителей, времени и даты возможно не более одного раза и не позднее, чем за 3 часа до начала сеанса. Внесение изменений осуществляется в кассах ЭБ либо у дежурного администратора.

4.2. Изменять время, дату, ФИО Посетителя возможно только при условии сохранения оплаченной численности Посетителей, стоимости услуг и наличия свободных мест.

4.3. В случае отказа от посещения Телебашни аннулирование заказа и возврат денежных средств возможны только в соответствии с условиями настоящих Правил.

### **5. Получение пропуска на Телебашню**

5.1. Посетитель, обратившийся в ЭБ за оказанием услуги посещения Телебашни непосредственно перед началом сеанса, получает в кассе пропуск на Телебашню.

5.2. Посетитель, оформивший ранее услугу посещения Телебашни, должен прибыть в ЭБ не позднее, чем за 55 минут до начала оплаченного сеанса для оформления пропуска на Телебашню.

5.3. Для получения пропуска на Телебашню Посетитель должен обратиться:

- к кассиру ЭБ (при обслуживании частных лиц);
- к администратору ЭБ (при обслуживании юридических лиц).

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

5.4.1. Кассовый чек;

5.4.2. Документ, удостоверяющий личность (п. 2.2 настоящих Правил);

5.4.3. Документ, дающий право на получение льготы при оплате услуги посещения Телебашни (п. 3.3 настоящих Правил).

5.5. В случае отсутствия документов, указанных в п. 2.2 настоящих Правил, пропуск на Телебашню не выдаётся. Возврат денежных средств возможен только в соответствии с п. 5.8 настоящих Правил.

5.6. В случае отсутствия документа, указанного в п. 5.4.3, пропуск на Телебашню выдаётся только после оплаты стоимости услуги посещения Телебашни для взрослых (без учета льгот).

5.7. Выдача пропусков на Телебашню прекращается за 5 минут до начала сеанса.

5.8. В случае опоздания к выдаче пропуска 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 в течение всего срока действия договора при условии оплаты Филиалу фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. В случае, если Посетитель обратился за возвратом денежных средств в виду опоздания/неприбытия после окончания срока действия договора, денежные средства возврату не подлежат, кроме случаев наличия уважительной причины (болезни и т.д.) на время сеанса, подтвержденной соответствующими документами. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном разделом 8 настоящих Правил.

## **6. Проход на Телебашню**

6.1 В связи с возможными трудностями эвакуации с Телебашни при чрезвычайных ситуациях и необходимостью длительного пребывания Посетителей в индивидуальных средствах защиты к посещению Телебашни не допускаются:

- лица в возрасте младше 7 лет;
- лица, относящиеся к маломобильным группам населения по СНиП 35-01-2001(СП 59.13330.2016);
- лица с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения.

Проход на Телебашню осуществляется в соответствии с Правилами посещения. С полным перечнем можно ознакомиться в Экскурсионном бюро или пройдя по ссылке <https://tvtower.ru/upload/allrules.pdf>.

6.2 Все имеющиеся с собой личные вещи, за исключением дамских сумочек, портфелей, сумочек для документов, сдаются в камеру хранения ЭБ или контрольно-пропускного пункта, расположенного при входе на территорию, прилегающую к Телебашне. Лица с огнестрельным, газовым и холодным оружием на Телебашню не допускаются. Также запрещено проносить на Телебашню следующие предметы:

- специальные средства защиты и активной обороны;
- медицинское оборудование, инструменты (ртутные термометры);

- любые жидкости, аэрозоли;
- пожароопасные, легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества;
- заточенные (колющие, режущие) предметы;
- стеклянную, керамическую, фарфоровую посуду;
- крупногабаритную ручную кладь (чемоданы, рюкзаки, сумки, коробки и т.п. размером более 40x80x30 см);
- предметы и вещества, которые по своему внешнему виду могут быть идентифицированы как запрещенные к проносу или опасные;
- предметы и вещества, запрещенные к свободному гражданскому обороту;
- животных и птиц.

Приведенный список запрещенных к проносу на Телебашню предметов не является полным, с полным перечнем предметов, запрещенных к проносу на Телебашню, можно ознакомиться в ЭБ или пройдя по ссылке <https://tvtower.ru/upload/allrules.pdf>.

## **7. Отмена сеансов**

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

7.2. При возникновении обстоятельств, указанных в п. 7.1, Посетителям, оформившим услугу посещения Телебашни, будет предложено заменить дату и/или время посещения Телебашни или произвести возврат денежных средств в полном объеме при наличии кассового чека.

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

## **8. Возврат оплаченной стоимости услуги**

8.1. Возврат оплаченной стоимости услуги посещения производится в следующем порядке:

8.1.1. Для осуществления возврата денежных средств на основании п.п. 5.8, 7.2 настоящих Правил Посетитель должен предъявить в Филиал заявление о возврате денежных средств за неоказанную услугу (форма приложена к настоящим Правилам) (образец выдается в кассовом узле ЭБ), документ, удостоверяющий личность и кассовый чек, подтверждающий оплату услуги.

8.1.2. Денежные средства возвращаются непосредственно в кассовом узле ЭБ, если заявление оформлено в тот же день, в который производилась оплата.

8.1.3. В случае если возврат производится не в дату оплаты, возврат денежных средств осуществляется в будние дни согласно графику работы главной кассы Филиала (понедельник – пятница с 10:00 до 16:30, перерыв с 12:00 до 13:00) или по указанным в заявлении на возврат банковским реквизитами Посетителя.

8.1.4. В случае оплаты посещения посредством банковской карты заявление на возврат оформляется только владельцем банковской карты при предъявлении им паспорта и кассового чека либо иным лицом, уполномоченным соответствующей доверенностью.

8.2. Возврат стоимости услуги в соответствии с условиями настоящих Правил и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ по соответствующему заказу будет расцениваться сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Филиала прекратить свои обязательства по настоящему соглашению и считать их выполненными перед Посетителем в полном объеме. Датой возврата стоимости услуги посещения Телебашни считается дата списания денежных средств со счета Филиала. За дальнейшее прохождение денежных средств Филиал ответственности не несет.

### ФОРМА

Кому \_\_\_\_\_  
(должность руководителя филиала РТРС «МРЦ»)

\_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия)

от \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

Паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_  
(кем и когда)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

о возврате денежных средств за неоказанную услугу

Прошу Вашего указания на возврат мне денежных средств по оплате посещения Останкинской телебашни в размере \_\_\_\_\_  
(сумма цифрами и прописью) \_\_\_\_\_ рублей,

в связи с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Неиспользованный кассовый чек с подписью администратора прилагается.

Подпись: \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

<b>Расписка в получении денег</b>
Мною, _____, получено из кассы (Фамилия И.О.)
_____ (Сумма прописью)
Претензий не имею.
_____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)
Дата «__» _____ 20__ г.

# Правила посещения Останкинской телебашни

## 1. Общие положения

1.1. Смотровая площадка Останкинской телебашни открыта для посещения ежедневно с 10:00 до 23:00 включительно.

1.2. Допуск на Останкинскую телебашню осуществляется по сеансам. Информация о сеансах размещена на официальном сайте Останкинской телебашни [www.tvtower.ru](http://www.tvtower.ru) в разделе «Купить билет».

1.3. Количество посетителей в сеансе не должно превышать 271 человека.

1.4. Оформление пропусков на посещение Останкинской телебашни начинается за час до начала сеанса и заканчивается за 5 минут до начала сеанса.

Во избежание недоразумений или конфликтных ситуаций рекомендуется прибыть заранее в кассы экскурсионного бюро, расположенные по адресу: г. Москва, ул. Академика Королева, д. 15, корп. 2 (далее по тексту – ЭБ).

График работы ЭБ: понедельник – четверг 09:00 – 21:00, пятница, суббота, воскресенье 09:15 – 22:00.

График работы касс ЭБ: понедельник – четверг 09:15 – 20:55 пятница, суббота, воскресенье 09:15 – 21:55.

## 2. Получение пропуска на Останкинскую телебашню

2.1. Допуск на Останкинскую телебашню разрешается при наличии одного из следующих документов:

– посетители с 7 до 14 лет – свидетельство о рождении (оригинал или копия), загранпаспорт, социальная карта москвича. Допуск детей до 14 лет разрешен только в сопровождении взрослого;

– посетители с 14 лет и старше – 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, ведомственные удостоверения личности, социальная карта москвича, водительские права.

## 3. Получение пропуска на Останкинскую телебашню организованными группами

3.1. Выкуп билетов производится в кассах ЭБ по адресу: г. Москва, ул. Академика Королева, д. 15, корп. 2.

В день оплаты и посещения руководитель группы должен предоставить список посетителей Останкинской телебашни на бланке организации, подписанный руководителем организации и заверенный печатью с обязательным примечанием: «Возрастной состав группы подтверждаю».

При наличии вышеуказанного письма учащиеся могут приехать с копиями документов, удостоверяющих личность.

3.2. Руководитель группы и сопровождающие группу лица должны иметь при себе оригиналы личных документов государственного образца (паспорт и т.п.).

#### **4. Возврат оплаченной стоимости услуги**

Посетители, оплатившие билет, но не получившие пропуск на Останкинскую телебашню, должны прибыть в ЭБ заранее для надлежащего оформления пропуска, учитывая то, что оформление начинается за час до начала сеанса и заканчивается за 5 минут до начала сеанса.

В случае опоздания за пропуском на Останкинскую телебашню на оплаченный сеанс и (или) в случае, если Посетитель оформил пропуск на посещение Останкинской телебашни, однако услугой своевременно не воспользовался, Посетитель имеет право на возврат денежных средств за услугу в течение всего срока действия договора при условии оплаты Филиалу фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. В случае, если Посетитель обратился за возвратом денежных средств в виду опоздания/неприбытия после окончания срока действия договора, денежные средства возврату не подлежат, кроме случаев наличия уважительной причины (болезни и т.д.) на время сеанса, подтвержденной соответствующими документами.

#### **5. Проход на Останкинскую телебашню**

5.1. Допуск на Останкинскую телебашню начинается не ранее чем за 1 (Один) час до начала сеанса.

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

- граждане в возрасте младше 7 лет;
- лица с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения;
- граждане, относящиеся к маломобильным группам населения по СНИП 35-01-2001 (СП 59.13330.2016).

5.3. Фото- и видеосъемка на контрольно-пропускных пунктах Останкинской телебашни запрещена.

5.4. Гражданам, 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.

5.5. Все граждане, 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 предметы и вещества запрещены к проносу, даже если у гражданина есть на них установленные разрешения.

– Взрывчатые вещества (твердые, жидкие, газообразные и другие).

– Отравляющие вещества.

– Радиоактивные вещества.

– Наркотические и психотропные вещества (таблетки, капсулы, порошки, травяные смеси, пластичные шарики или вещества, жидкости и др.).

– 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, ртуть, 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 оружия и пр.).

– Заточенные предметы (в том числе холодное оружие): топоры, клещи, крюки (монтажные, 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.д. размером более 40x80x30 см).

– Любые жидкости и продукты питания, стеклянная (керамическая, фарфоровая) посуда, аэрозоли и баллончики (лак для волос, дезодоранты, антистатик и т.д.), медицинское оборудование, ртутные градусники и пр.

– Животные и птицы.

Все имеющиеся с собой личные вещи, за исключением дамских сумочек, портфелей, сумочек для документов, сдаются в камеру хранения ЭБ или контрольно-пропускного пункта, расположенного при входе на территорию, прилегающую к Останкинской телебашне.

5.6. Во время сеанса строго запрещается:



- Курить на территории и в помещениях Останкинской телебашни.
- Заходить в лифт и выходить из него без разрешения лифтера.
- Наносить надписи и расклеивать продукцию информационного содержания.
- Находиться в грязной и пачкающей одежде.
- Входить в помещения, предназначенные для служебного пользования.

## **6. Отмена сеансов**

6.1 Сеанс(ы) посещения Останкинской телебашни могут быть отменены или прерваны из-за обстоятельств непреодолимой силы, в том числе порывов ветра более 19 м/с, отсутствия технической возможности подъема посетителей на смотровую площадку, проведения режимных и иных мероприятий, в рамках которых допуск посетителей на Останкинскую телебашню воспрещен.

Перед покупкой билета рекомендуется ознакомиться с текущей видимостью в разделе web-камеры <http://www.tvtower.ru/webcamera/>. Федеральное государственное унитарное предприятие «Российская телевизионная и радиовещательная сеть» не несет ответственности за погодные условия, препятствующие обзору панорамы города.

6.2. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы лицам, оплатившим посещение Останкинской телебашни, будет предложено заменить дату и/или время посещения Телебашни либо возвращены денежные средства за билеты в полном объеме при наличии кассового чека.