



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«РОССИЙСКАЯ ТЕЛЕВИЗИОННАЯ И РАДИОВЕЩАТЕЛЬНАЯ СЕТЬ»
ФИЛИАЛ «МОСКОВСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Филиала
от 13.07.2023 № 171

ПРАВИЛА
посещения Останкинской телебашни

Москва
2023

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Оформление услуги посещения Телебашни.....	4
3. Внесение изменений в услуги посещения Телебашни	8
4. Стоимость услуги посещения Телебашни.....	8
5. Порядок прохода на Телебашню	9
6. Требования и ограничения по посещению Телебашни	11
7. Отмена услуги (сеансов) посещения Телебашни	15
8. Возврат Покупателю денежных средств, оплаченных за услугу посещения Телебашни	16
9. Дополнительные услуги.....	18
10. Приобретение услуги посещения Телебашни у Агентов	19
<i>Приложение 1: Форма заявления о возврате денежных средств за неоказанную услугу, оплаченную банковской картой</i>	<i>20</i>
<i>Приложение 2: Форма заявления о возврате денежных средств за неоказанную услугу, оплаченных наличными денежными средствами в кассе ЭБ.....</i>	<i>22</i>

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 – Покупатель) 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).

Покупатель может заключать сделку как для себя, так и в пользу третьих лиц (далее – Посетитель (если Покупатель в дальнейшем получает услугу лично, то данный термин применяется к нему также)). Права и обязанности Посетителя регулируются настоящими Правилами.

1.2. Место получения услуги: г. Москва, ул. Академика Королёва, 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 разделе «Купить билет»;
- в экскурсионном бюро (далее – ЭБ);
- в автоматизированных терминалах самообслуживания (далее – терминалы);
- на текущую дату – на контрольно-пропускном пункте при входе на территорию, прилегающую к Телебашне.

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

1.7. Для обеспечения пожарной безопасности, на Телебашне могут находиться не более 345 Посетителей одновременно.

1.8. Оформить услугу посещения Телебашни возможно в кассах ЭБ, расположенных по адресу: г. Москва, ул. Академика Королёва, д. 15, корп. 2; на Сайте; в терминалах, расположенных на территории, прилегающей к Телебашне, расположенной по адресу, указанному в п. 1.2 Правил. Схема расположения терминалов размещена на Сайте в разделе «Экскурсионное бюро».

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 объёме и надлежащего качества. Описание услуги посещения Телебашни содержится на Сайте в разделе «Купить билет».

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 взимания дополнительной платы.

1.10. Подъём на Телебашню осуществляется на пассажирских лифтах со скоростью движения 7,0 м/с.

1.11. Перед оплатой услуги посещения Телебашни Покупатель обязан ознакомиться с Правилами.

1.12. Правила являются офертой, оплата услуги посещения Телебашни означает акцепт Правил (оферты) Покупателем и подтверждает, что Покупатель ознакомлен в полном объёме с Правилами, соглашается с ними и обязуется их исполнять. Покупатель обязан ознакомить Посетителя с Правилами.

1.13. Правила размещены в свободном доступе на Сайте, в уголке потребителя в фойе ЭБ и в терминалах. Филиал вправе в одностороннем порядке и в любое время вносить в них изменения. Вновь утвержденные Правила размещаются на Сайте, в уголке потребителя в фойе ЭБ и в терминалах.

1.14. Правила действуют до момента размещения на Сайте, в уголке потребителя в фойе ЭБ и в терминалах новой редакции Правил или уведомления об их отмене. Посетитель должен самостоятельно отслеживать изменение Правил.

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

1.16. Посетитель при получении услуги посещения Телебашни должен самостоятельно оценивать свои физические возможности, связанные с возрастом и состоянием здоровья. Филиал не несёт ответственность за ухудшение состояния здоровья Посетителя, вызванное физическими и эмоциональными нагрузками, а также неблагоприятные последствия воздействий на организм Посетителя природных явлений и оборудования Филиала.

1.17. Термин «билет» в тексте Правил используется исключительно в целях толкования Правил. Билет не является бланком строгой отчетности.

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.

2.1.1.1. Проход на территорию, прилегающую к Телебашне, осуществляется ежедневно с 09:00 до 22:00.

2.1.1.2. График работы ЭБ (ежедневно): с 09:00 до 22:00.

2.1.1.3. График работы касс ЭБ (ежедневно): с 10:15 до 21:45, обед: с 14:00 до 15:00; технические перерывы: с 11:00 до 11:10, с 12:00 до 12:10, с 13:00 до 13:10, с 16:00 до 16:10, с 17:00 до 17:10, с 18:00 до 18:30, с 19:00 до 19:10, с 20:00 до 20:10.

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 ЭБ необходимо предоставить на каждого посетителя оригинал одного из следующих документов:

- паспорт гражданина РФ (внутренний или заграничный);
- паспорт гражданина иностранного государства, вид на жительство, разрешение на временное проживание;
- идентификационную карту (ID-карта) для гражданина иностранного государства;
- удостоверение личности военнослужащего, военный билет;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- служебное удостоверение сотрудника контрольно-надзорного или правоохранительного органа;
- социальную карту москвича или Московской области;
- водительское удостоверение Российской Федерации;
- свидетельство о рождении (для несовершеннолетних лиц младше 14 лет, не имеющих паспорта или иного документа из перечисленных выше).

При отсутствии у несовершеннолетнего Посетителя от 14 до 17 лет (включительно) оригинала документа, указанного в настоящем пункте, продажа услуги посещения Телебашни и выдача пропуска на Телебашню может осуществляться по копии паспорта гражданина Российской Федерации (внутренний или заграничный) с чётко читаемыми данными только при условии сопровождения несовершеннолетнего родителями (родителем), имеющими одну фамилию с несовершеннолетним или запись в паспорте о ребёнке.

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 чётко 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, указанных в настоящем пункте. Руководитель организованной группы и сопровождающие группу совершеннолетние лица должны иметь при себе оригиналы документов, указанных в настоящем пункте.

2.1.4. Для оплаты услуги посещения Телебашни на последующие (будущие) сеансы при отсутствии документов, указанных в п. 2.1.3 Правил, Посетитель должен предоставить в кассу ЭБ список Посетителей (для двух и более лиц) с указанием ФИО и даты рождения каждого Посетителя. Для подтверждения льготы, в соответствии с п. 4.3 Правил, при оплате услуги посещения Посетитель должен предъявить оригиналы документов, указанных в п. 4.4 Правил. В этом случае пропуска на Телебашню выдаются после оплаты услуги посещения Телебашни.

2.1.5. Оплата происходит наличными денежными средствами либо посредством банковских карт платежных систем: МИР, Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Apple Pay, Google Pay (при условии функционирования/действия на территории Российской Федерации).

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

2.1.7. Оформляя услугу посещения Телебашни в кассах ЭБ, Покупатель дает согласие на обработку своих персональных данных в целях исполнения Правил.

2.2. Оформление услуги посещения Телебашни на Сайте.

2.2.1. Оформить услугу посещения Телебашни возможно на Сайте. Для оформления услуги следует:

- нажать на кнопку «Купить билет»;
- выбрать тариф (утренний/стандартный);
- выбрать маршрут;
- выбрать сеанс (дату и время);
- выбрать количество билетов и возрастную категорию Посетителей (взрослый, детский). Возможно единовременное оформление услуги посещения Телебашни до 10 Посетителей;
- ввести данные Покупателя (контактный телефон и адрес электронной почты), согласиться с Правилами и Политикой обработки персональных данных;

– ввести фамилию, имя, отчество, дату рождения каждого Посетителя;

– после нажатия кнопки «Сформировать заказ» в системе формируется Заказ и на электронную почту, указанную при формировании Заказа, Покупатель получает письмо с номером Заказа, и система переводит Покупателя на платежный шлюз банка для его оплаты.

2.2.2. Оплата происходит посредством банковских карт Платежных систем: МИР, Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Apple Pay, Google Pay (при условии функционирования/действия на территории Российской Федерации).

2.2.3. Процедуру оплаты необходимо завершить в течение 10 минут с момента формирования Заказа. Если в течение указанного времени процедура оплаты не завершена, Заказ аннулируется и предварительное бронирование мест на выбранный сеанс отменяется.

2.2.4. После успешного оформления на Сайте услуги посещения Телебашни Покупатель получает по электронной почте, указанной при оформлении, номер заказа, штрих-код для получения пропуска на Телебашню, ссылку для просмотра оплаченного Заказа и кассовый чек. СМС-оповещения на телефонные номера не отправляются.

2.2.5. Если по каким-либо причинам Покупатель не получил по электронной почте номер заказа и/или кассовый чек, ему необходимо связаться с работниками колл-центра ЭБ по телефону: +7 (495) 926-61-11 ежедневно с 09:00 до 21:00 или сделать запрос с адреса электронной почты, указанного при оформлении Заказа, на адрес электронной почты: 337m@rtrn.ru.

2.3. Оформление услуги посещения Телебашни в терминалах.

2.3.1. Оформить услугу посещения Телебашни возможно в терминалах. Для оформления услуги следует:

- нажать на кнопку «Купить билет»;
- выбрать тариф (утренний/стандартный);
- выбрать маршрут;
- выбрать дату посещения;
- выбрать сеанс (время посещения);
- выбрать возрастную категорию Посетителей (взрослый, детский);
- выбрать количество билетов и ввести фамилию, имя, отчество, дату рождения каждого Посетителя (возможно единовременное оформление услуги посещения Телебашни до 10 Посетителей);

– согласиться с Правилами и Политикой обработки персональных данных;

– оплатить билеты.

2.3.2. Оплата происходит только безналичным расчетом посредством банковских карт Платежных систем: МИР, Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Apple Pay, Google Pay (при условии функционирования/действия на территории Российской Федерации).

2.3.3. После успешного оформления в терминалах услуги посещения Телебашни Покупатель получает пропуск на Телебашню и кассовый чек.

3. Внесение изменений в услуги посещения Телебашни

3.1. В оформленной услуге посещения Телебашни возможно изменять ФИО Посетителя, дату рождения при условии сохранения численности Посетителей и общей стоимости ранее оплаченного заказа.

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

3.2. Внесение изменений, предусмотренных п. 3.1 Правил, возможно через ЭБ и терминалы.

3.3. При превышении численности Посетителей, указанной в п. 1.7 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 оказать услугу, в том числе использовать лифты, Филиал вправе задержать начало сеанса посещения Телебашни.

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

3.5. Филиал не несёт ответственности перед Посетителями и третьими лицами за обстоятельства, указанные в п. 3.3 и 3.4 Правил, и возникшие в результате действий данных обстоятельств последствия, в том числе материальный и моральный ущерб.

4. Стоимость услуги посещения Телебашни

4.1. Стоимость услуги посещения Телебашни утверждается приказом Филиала.

4.2. Информация о стоимости услуги посещения Телебашни размещена на Сайте, в фойе ЭБ и в терминалах.

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

- посетителям в возрасте от 6 по 18 лет (включительно);
- студентам дневного отделения учреждений среднего и высшего профессионального образования;
- пенсионерам;
- ветеранам боевых действий;
- участникам специальной военной операции (далее – СВО) на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 года, а также на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 года;
- многодетным семьям (для каждого члена многодетной семьи – родителей и детей от 6 по 18 лет (включительно));
- малообеспеченным семьям (для каждого члена малообеспеченной семьи);
- ветеранам Великой Отечественной войны.

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

– для Посетителей в возрасте от 6 до 18 лет (включительно) – один из документов, указанных в п. 2.1.3 Правил;

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

– для ветеранов боевых действий – удостоверение ветерана боевых действий;

– для участников СВО – документ, подтверждающий участие в СВО;

– для многодетных семей – удостоверение многодетной семьи, электронное удостоверение многодетной семьи или справка о составе семьи;

– для малообеспеченных семей – справка о получении статуса малообеспеченной семьи;

– для ветеранов Великой Отечественной войны – удостоверение ветерана Великой Отечественной войны.

4.5. Получить льготу, указанную в п. 4.3 Правил, Посетителям могут только граждане Российской Федерации, граждане иностранных государств, обучающиеся в учебных заведениях России, а также граждане иностранных государств, являющиеся участниками СВО, при оплате услуги посещения Телебашни в кассах ЭБ, в терминалах, при приобретении услуги через Агента согласно разделу 10 Правил, при условии наличия оригинала документа, указанного в п. 4.4 Правил.

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 Правил, пропуск на Телебашню не выдаётся, и Посетитель на Телебашню не допускается. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 8 Правил.

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

5.1.3. В случае оплаты услуги посещения Телебашни в кассах ЭБ Посетитель должен прибыть в ЭБ, в случае оплаты услуги посещения через Сайт – в ЭБ или к терминалам, не позднее чем за 55 минут до начала оплаченного сеанса для получения пропуска на Телебашню (регистрации). Выдача пропусков на Телебашню прекращается за 5 минут до начала оплаченного сеанса.

5.1.4. При входе на территорию, прилегающую к Телебашне, и при входе непосредственно на Телебашню Посетитель должен в порядке живой очереди пройти осмотр с использованием технических средств, установленных на контрольно-пропускных пунктах.

5.1.5. В целях недопущения проноса запрещенных предметов или веществ все граждане, проходящие на открытую территорию, прилегающую к Телебашне, и непосредственно на Телебашню, а также вся заносимая ими ручная кладь подлежат обязательной проверке на контрольно-пропускных пунктах с использованием специализированных технических средств досмотра (радиоволновых сканеров, рентгенотелевизионных установок, стационарных и ручных металлодетекторов, портативных детекторов паров взрывчатых веществ, стационарных детекторов проноса радиоактивных веществ, специальных химических средств обнаружения частиц взрывчатых веществ и др.). Все специализированные технические средства досмотра соответствуют нормативным техническим требованиям, предъявляемым к данным средствам, и не представляют опасность для здоровья граждан.

5.1.6. Посетителям, имеющим вживленные имплантаты (кардиостимуляторы, протезы и т.п.), содержащие металлические составляющие, из-за которых может сработать сигнал тревоги металлодетектора, необходимо иметь при себе личную идентификационную карту пациента, подтверждающую имплантацию изделия медицинского назначения.

К Посетителям, которым по медицинским показаниям не разрешен осмотр с применением специализированных технических средств, для разрешения допуска по их личному согласию применяется контактный осмотр работником досмотровой зоны поста.

5.1.7. При превышении допустимого (естественного) уровня ионизирующего излучения ввиду прохождения Посетителем медицинских процедур и т.п. он обязан предъявить справку из медицинского учреждения, подтверждающую прохождение им соответствующих медицинских процедур.

5.1.8. В случае отсутствия документов, указанных в пунктах 5.1.6 и 5.1.7 Правил, а также несоблюдения или отказа Посетителя от выполнения требований по проходу на Телебашню, указанных в настоящем разделе Правил, Посетитель на Телебашню и на территорию, прилегающую к Телебашне, не допускается. Возврат денежных средств за неоказанную услугу осуществляется согласно разделу 8 Правил.

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

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

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

5.1.12. Для получения разъяснений по правилам посещения Телебашни Посетитель может обратиться к работнику ЭБ.

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

5.2.1. Покупатель, 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 Покупатель должен предъявить в ЭБ:

- кассовый чек;
- один из документов, указанных в п. 2.1.3 Правил, на каждого Посетителя;
- в случае получения льготы при оплате один из документов, указанных в п. 4.4 Правил.

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

5.3.1. Покупатель, оплативший услугу посещения Телебашни через Сайт, для прохода на Телебашню перед началом сеанса обязан получить пропуск.

5.3.2. Для получения пропуска на Телебашню Покупатель должен:

5.3.2.1. обратиться в ЭБ и предъявить:

- распечатанный на бумажном носителе или отображенный на экране мобильного устройства штрих-код или номер заказа, подтверждающий успешное оформление на Сайте услуги посещения Телебашни;
- один из документов, указанных в п. 2.1.3 Правил, на каждого Посетителя;

5.3.2.2. воспользоваться терминалом путем введения номера Заказа или сканирования штрих-кода, полученных на электронную почту, указанную при формировании Заказа, и номера телефона, указанного при оформлении Заказа.

5.4. Проход на Телебашню при оформлении услуги посещения Телебашни в терминалах.

5.4.1. Покупатель, оплативший услугу посещения Телебашни в терминалах, получает пропуск на Телебашню по окончании оформления услуги посещения Телебашни в терминалах.

6. Требования и ограничения по посещению Телебашни

6.1. В соответствии с требованиями Анализа уровня обеспечения пожарной безопасности и расчёта 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 59.13330.2020).

Пункт 3.13 СНИП 35-01-2001 (СП 59.13330.2020), утвержденных Приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30.12.2020 № 904/пр, относит к маломобильным группам населения людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, беременные женщины и т.п.).

6.2. Фото- и видеосъемка на контрольно-пропускных пунктах Филиала 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 данных 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 (монтажки, 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 45x55x25 см);

– любые жидкости и продукты питания, за исключением детского питания, в том числе материнского молока в таре, не противоречащей положениям Правил;

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

– животные и птицы.

6.4.1. Исключения из п. 6.4 Правил составляют жизненно необходимые для Посетителя медицинские изделия (инсулиновые и инфузорные помпы (шприцы), противоастматические 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 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 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;

- выходить из помещений ресторанного комплекса «Седьмое небо» на смотровую площадку с напитками и едой, не упакованной на вынос работником ресторанного комплекса;

- 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.п.);

- осуществлять любую профессиональную фото- и видеосъемку;

– использовать площадки Телебашни и территорию Филиала, прилегающую к ней, для занятия коммерческой и рекламной деятельностью.

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 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.п.).

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 Правил или невыполнения требований работников Филиала, ответственность несёт 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 Правил несовершеннолетними лицами несёт сопровождающий (руководитель) группы.

6.11. Посетители, нарушившие 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 несёт 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 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 Продавцом (Филиалом) из-за:

- обстоятельств непреодолимой силы, в том числе сообщений об угрозе террористических актов, порывов ветра более 19 м/с;
- отсутствия технической возможности оказать услугу или осуществить подъём Посетителей на смотровую площадку;
- проведения режимных и иных мероприятий, в рамках которых допуск Посетителей на Телебашню воспрещён.

Кроме того, по обстоятельствам, указанным в настоящем пункте, проход на территорию, прилегающую к Телебашне, может быть ограничен или полностью закрыт.

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

8. Возврат Покупателю 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 Телебашню, однако услугой своевременно не воспользовался, Покупатель имеет право на возврат денежных средств, оплаченных за услугу посещения Телебашни, в течение всего периода оплаченного сеанса.

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

8.1.2. Возврат денежных средств в ЭБ осуществляется на основании заявления Покупателя о возврате денежных средств за неоказанную услугу (далее – заявление) и предъявления Покупателем документа, удостоверяющего личность, в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

Формы заявлений являются приложениями к Правилам.

Покупатель может получить форму заявления в ЭБ.

8.1.3. Заявление оформляется только лицом, оплатившим услугу, либо лицом, уполномоченным соответствующей доверенностью.

8.1.4. В заявлении 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. В случае, если Покупатель приобрел услугу посещения Телебашни в кассах ЭБ и в терминалах, то к заявлению прилагается кассовый чек, подтверждающий оплату услуги посещения Телебашни, при его наличии, а при его отсутствии – информация по кассовому чеку берется работниками Филиала через оператора фискальных данных (ОФД).

8.1.6. В случае, если Посетитель получил пропуск на Телебашню, то он должен сдать его вместе с заявлением в кассу ЭБ.

8.1.7. Возврат денежных средств в кассах ЭБ осуществляется ежедневно во время работы касс ЭБ, указанное в п. 2.1.1.3 Правил.

Покупатель, оплативший услугу посещения Телебашни на сеансы, начинающиеся в 21:00, 22:00, и не успевший подать заявление до окончания оплаченных сеансов, вправе подать заявление не позднее

15:00 дня, следующего за днём, на который у Покупателя были оплачены указанные в настоящем пункте сеансы.

В случае, когда Посетитель не воспользовался услугой посещения Телебашни по уважительной причине (болезнь и т.д.), возврат денежных средств осуществляется на основании заявления, оформленного у администратора ЭБ либо по электронной почте на адрес 337m@rtrn.ru, не позднее 24 часов с момента окончания причин, по которым Покупатель не смог получить услугу посещения Телебашни. Период и причины, которые могут быть признаны уважительными, должны быть подтверждены документами, которые прикладываются к заявлению.

8.1.8. Заявление, направленное Покупателем по электронной почте, должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Покупателем при оформлении заказа.

8.1.9. Обработка заявления, направленного посредством электронной почты, осуществляется в рабочие дни (с понедельника по пятницу) с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени.

8.1.10. В случае оплаты услуги посредством банковской карты возврат денежных средств осуществляется только безналичным переводом денежных средств на банковскую карту Покупателя, с которой был произведен соответствующий платеж. Датой возврата считается дата списания денежных средств со счёта Филиала. За дальнейшее прохождение денежных средств Филиал ответственности не несёт.

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

8.1.12. Филиал не несёт ответственности за погодные условия, влияющие на обзор с Телебашни и/или на доступ открытых смотровых площадок Телебашни для посещения. Денежные средства, оплаченные за услугу посещения Телебашни, по указанным в настоящем пункте основаниям не возвращаются, услуга считается оказанной в полном объёме и надлежащего качества.

8.2. Возврат денежных средств, оплаченных Покупателем за услугу посещения Телебашни, в связи с отмененным сеансом.

8.2.1. При отмене сеанса по обстоятельствам, указанным в п. 7.1 Правил, Покупателю, оплатившему услугу, предлагается заменить время посещения Телебашни без изменения даты или вернуть в полном объёме оплаченные денежные средства.

Покупателю, оплатившему услугу посещения Телебашни на последний сеанс, начинающийся в 22:00, денежные средства возвращаются в полном объёме без предложения заменить время посещения Телебашни.

8.2.2. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления, переданного Покупателем в ЭБ либо по электронной почте на адрес 337m@rtrn.ru не позднее дня, на который Покупателем был оплачен сеанс, в порядке, предусмотренном п. 8.1 Правил. В случае приобретения Услуги посредством Сайта и отсутствия заявления по окончании дня возврат в полном объёме денежных средств Покупателю

осуществляется автоматически в соответствии с п. 8.1.10 и п. 8.1.11 Правил.

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

8.3.1. В случае, если Посетитель не получил пропуск на Телебашню, возврат денежных средств осуществляется:

– покупателем на Сайте. Для этого необходимо открыть ссылку для просмотра оплаченного заказа, полученного по электронной почте, указанной при оформлении заказа, после оформления на сайте услуги посещения, нажать на кнопку «Возврат», далее выбрать билеты для возврата, нажать на кнопку «согласен на обработку персональных данных» и нажать кнопку «Отправить», после чего на электронную почту, указанную при оформлении заказа, поступит письмо, содержащее в себе уникальную ссылку подтверждения возврата, переходя по которой Покупатель подтверждает возврат;

– на основании заявления, оформленного Покупателем у администратора ЭБ, в порядке, предусмотренном п. 8.1 Правил.

Согласно абзацам 2 и 3 настоящего пункта возврат денежных средств осуществляется за оплаченную услугу посещения Телебашни на любой сеанс, за исключением сеанса, начинающегося в 22:00. Покупатель, оплативший услугу посещения Телебашни на сеанс, начинающийся в 22:00, и не успевший подать заявление до окончания оплаченного сеанса, имеет право на возврат денежных средств на основании заявления, поданного администратору ЭБ либо направленного по электронной почте на адрес 337m@rtrn.ru не позднее 15:00 дня, следующего за днём, на который у Покупателя был оплачен указанный в настоящем пункте сеанс.

8.3.2. В случае, если Покупатель/Посетитель получил пропуск на Телебашню, возврат денежных средств осуществляется на основании заявления, оформленного Покупателем у администратора ЭБ, в порядке, предусмотренном п. 8.1 Правил.

8.4. Возврат денежных средств, оплаченных Покупателем за услугу посещения Телебашни в кассах ЭБ и в терминалах.

8.4.1. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления, переданного Покупателем в кассы ЭБ, в порядке, предусмотренном п. 8.1 Правил.

9. Дополнительные услуги

9.1. Покупатель имеет право к услуге посещения Телебашни оформить дополнительные услуги, оказываемые Продавцом (Филиалом).

9.2. Оформить дополнительные услуги можно только в ЭБ и терминалах.

9.3. Стоимость дополнительных услуг утверждается приказом Филиала.

9.4. В случае возникновения обстоятельств, указанных в п. 7.1 Правил, Посетитель имеет право на возврат денежных средств,

оплаченных за неиспользованную дополнительную услугу, в ЭБ до 21:45 в дату посещения Телебашни.

9.5. В случае, если Посетитель оплатил дополнительную услугу, однако услугой не воспользовался, Покупатель имеет право на возврат денежных средств, оплаченных за дополнительную услугу, в ЭБ до 21:45 в дату посещения Телебашни.

Покупатель, оплативший дополнительную услугу при посещении Телебашни на сеанс, начинающийся в 22:00, имеет право на возврат денежных средств за неиспользованную дополнительную услугу в ЭБ не позднее 15:00 дня, следующего за днём, на который у Покупателя был оплачен указанный в настоящем пункте сеанс посещения Телебашни.

10. Приобретение услуги посещения Телебашни у Агентов

10.1. Помимо вариантов оформления услуги посещения Телебашни, указанных в п. 1.8 Правил, Посетитель может приобрести услугу посещения Телебашни у агентов, с которыми у РТРС заключены агентские договоры на поиск посетителей для реализации услуги посещения Телебашни (далее – Агент).

10.2. На Посетителя, который приобрел услугу посещения Телебашни у Агента, распространяются условия настоящих Правил, за исключением специальных условий, предусмотренных настоящим разделом.

10.3. Посетитель, желающий внести изменения в услугу посещения Телебашни, приобретенную у Агента, согласовывает внесение изменений с Агентом, при этом Филиал допускает внесение изменений в услугу посещения в соответствии с условиями раздела 3 настоящих Правил.

10.4. При отмене сеанса по обстоятельствам, указанным в п. 7.1 Правил, Посетитель, оплативший услугу посещения Телебашни у Агента, имеет право на возврат оплаченных денежных средств в полном объёме. Возврат денежных средств осуществляется Агентом, у которого Покупатель приобрел услугу посещения Телебашни.

10.5. Возврат денежных средств, оплаченных за услугу посещения Телебашни, в случаях неполучения услуги посещения Телебашни по иным обстоятельствам, не оговоренным в п. 10.4 Правил, осуществляется Агентом, у которого Посетитель приобрел услугу посещения Телебашни, в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

10.6. При приобретении услуги посещения Телебашни у агентов Покупатель имеет право на льготы, указанные в п. 4.3 Правил, при условии предъявления документов, указанных в п. 4.4 Правил.

**Форма
заявления о возврате денежных средств за неоказанную услугу,
оплаченную банковской картой**

Кому _____
(должность руководителя филиала РТРС «МРЦ»)

от _____
(ФИО полностью)

проживающего по адресу: _____

паспорт серия _____ номер _____
выдан _____

(кем и когда)
контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о возврате денежных средств за неоказанную услугу, оплаченную банковской картой

Прошу Вашего указания на возврат мне денежных средств, оплаченных:

- за услугу посещения Останкинской телебашни в размере _____
рублей;
(цифрами и сумма прописью)

- за дополнительную услугу _____
(название)

в размере _____
рублей
(сумма прописью и цифрами)

(если была оплачена дополнительная услуга),

в связи с _____

Дата оплаты услуги _____

Место платежа: касса/ терминал/сайт (подчеркнуть верное)

Номер заказа _____

Тип билета _____

Дата и время посещения _____

Данные посетителей (ФИО 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 при оформлении и оплате услуги _____

Я даю согласие на обработку Филиалом моих персональных данных, указанных в настоящем заявлении, в целях исполнения Правил посещения Останкинской телебашни.

Дата: _____
Подпись: _____

Подпись покупателя: _____

расшифровка подписи
Дата «___» _____ 20__ г.

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

Кому _____
(должность руководителя филиала РТРС «МРЦ»)

от _____
(ФИО полностью)

проживающего по адресу: _____

паспорт серия _____ номер _____
выдан _____

(кем и когда)

контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о возврате денежных средств за неоказанную услугу, оплаченных наличными денежными средствами в кассе ЭБ

Прошу Вашего указания на возврат мне денежных средств, оплаченных:

- за услугу посещения Останкинской телебашни в размере _____ рублей;

(цифрами и сумма прописью)

- за дополнительную услугу _____

(название)

в размере _____ рублей

(сумма прописью и цифрами)

(если была оплачена дополнительная услуга),

в связи с _____

Я даю согласие на обработку Филиалом моих персональных данных, указанных в настоящем заявлении, в целях исполнения Правил посещения Останкинской телебашни.

Дата: _____

Подпись: _____

Неиспользованный кассовый чек с подписью администратора прилагается.

Подпись покупателя: _____

расшифровка подписи

Дата «__» _____ 20__ г.

**Расписка в получении денег в кассе экскурсионного бюро
филиала РТРС «МРЦ»**

Мною, _____, получено из кассы
(Фамилия, инициалы)

(Сумма прописью)

Претензий не имею.

Подпись: _____
(расшифровка подписи)

Дата « » 20 г.