



## **I. ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ НА ПОСЕЩЕНИЕ ОСТАНКИНСКОЙ ТЕЛЕБАШНИ НА САЙТЕ.**

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий документ (далее по тексту — Правила) содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (далее по тексту - Посетитель) и Продавца (далее по тексту - «МРЦ») 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, на который был приобретен Билет. Длительность сеанса составляет 1 час, кроме случаев, когда Посетитель посещает ресторан Телебашни. 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.

1.5. «МРЦ» 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.

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

1.7. Посетитель несет полную ответственность за все действия, совершенные в системе, и обязан немедленно уведомить «МРЦ» о случае несанкционированного использования любым доступным способом.

1.8. 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 на Сайте <https://bilet.tvtower.ru> (далее по тексту - Сайт).

2.2. Для оформления электронных Билетов следует зарегистрироваться, выбрать желаемое количество посетителей, дату и время сеанса, ввести ФИО и дату рождения каждого посетителя, контактный телефон и электронную почту. 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 [www.bilet.tvtower.ru](http://www.bilet.tvtower.ru) 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, добавленных в корзину, 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 услуг происходит посредством банковских карт Платежных систем: **МИР, Visa и MasterCard.**

2.7. Процедуру оплаты необходимо завершить в течение **10 минут** с момента начала бронирования. 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 Билета Посетитель получает однократное бесплатное оповещение по электронной почте, указанной при покупке электронного Билета. СМС оповещения на телефонные номера не отправляются.

2.9. Если по каким-либо причинам вы не получили номер заказа или электронного Билета или подтверждение об успешном формировании заказа, перед оформлением повторного заказа зайдите в раздел "Мои заказы" и убедитесь, что заказ действительно не был сформирован.

### **3. Стоимость услуги посещения телебашни.**

3.1. В соответствии с Правилами посещения Телебашни стоимость услуги посещения для взрослых составляет 1000 рублей, для детей с 7 до 18 лет, учащихся дневного отделения средне-специальных заведений, студентов дневного отделения высших учебных заведений - 500 рублей, за исключением сеансов на 10.00 и 11.00 в будние дни. В будние дни на сеансы 10.00 и 11.00 стоимость услуги посещения телебашни для взрослых составляет 600 рублей, для детей с 7 до 18 лет, для учащихся дневного отделения средне-специальных заведений, студентов дневного отделения высших учебных заведений — 300 рублей.

Изменение стоимости возможно в одностороннем порядке «МРЦ». Актуальность стоимости посещения Телебашни и состав услуг, включенных в стоимость посещения Телебашни, указаны на Сайте <http://www.tvtower.ru> и в кассовом узле экскурсионного бюро по адресу: Москва, ул. Академика Королева д. 15 корп. 2 (далее по тексту — ЭБ).

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

4.1. Внесение изменений в выкупленные электронные билеты возможно 1 раз и не позднее, чем за 3 часа до выкупленного времени и осуществляется на Сайте <http://www.tvtower.ru> или [www.ticket.tvtower.ru](http://www.ticket.tvtower.ru).

4.2. В заказе можно изменять время, дату, ФИО Посетителя при условии сохранения численности посетителей и стоимости электронных Билетов.

4.3. В случае отказа от посещения Телебашни, аннулирование заказа и возврат денежных средств возможны в соответствии с п. 5.7., 8.3. настоящих Правил.

4.4. При внесении изменений в заказе дополнительные извещения не отправляются.

### **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 именованного пропуска на Телебашню Посетитель 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;
- Водительские права;
- Социальная карта москвича;
- 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 услуги посещения Телебашни по стоимости для детей с 7 до 18 лет и студентов очного отделения высших учебных заведений, указанной в п. 3.1. (студенческая социальная карта или студенческий Билет).

5.4. В случае отсутствия документов, указанных в п. 5.3.2, пропуск на Телебашню не выдаётся. Возврат денежных средств возможен только в соответствии с п. 5.7., 8.3. настоящих Правил.

5.5. В случае отсутствия документа, указанного в п. 5.3.3., пропуск на Телебашню выдаётся только после оплаты взрослого тарифа в кассе ЭБ.

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

5.7. В случае опоздания/неприбытия за пропуском на Телебашню на 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 «МРЦ» фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. В случае, если Посетитель обратился за возвратом денежных средств после окончания срока действия договора, денежные средства возврату не подлежат, кроме случаев, указанных в п. 8.3. 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 смотровой площадки не допускаются:

- Граждане в возрасте младше 7 лет;
- Женщины с явными признаками беременности;
- Лица с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения;
- Граждане, относящиеся к маломобильным группам населения М2-М4 по СНиП 35-01-2001:

- немощные люди, мобильность которых снижена из-за старения организма;
- инвалиды на протезах;
- инвалиды с недостатками зрения, пользующиеся белой тростью;
- люди с психическими отклонениями;
- инвалиды, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, палки);
- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.

Проход на Телебашню осуществляется в соответствии с Правилами посещения. С полным перечнем можно ознакомиться в экскурсионном бюро или пройдя по ссылке [http://www.tvtower.ru/52\\_SmotrovyuPl/pravila.shtml](http://www.tvtower.ru/52_SmotrovyuPl/pravila.shtml).

6.2. Все имеющиеся с собой личные вещи, за исключением дамских сумочек, портфелей, сумочек для документов, сдаются в камеру хранения Экскурсионного корпуса. Лица с огнестрельным, газовым и холодным оружием на Телебашню не допускаются. Также запрещено проносить на Телебашню следующие предметы:

- специальные средства защиты и активной обороны;
- взрывоопасные предметы и вещества;
- любые жидкости; аэрозоли; пожароопасные, токсичные и сильно пахнущие вещества; колющие, режущие предметы и стеклянную посуду;
- крупногабаритные предметы (чемоданы, рюкзаки, сумки, коробки и т.п.);
- 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;
- и т.п.

С полным перечнем предметов, запрещённых к проносу на Телебашню, можно ознакомиться в экскурсионном бюро или пройдя по ссылке [http://www.tvtower.ru/52\\_SmotrovyuPl/pravila.shtml](http://www.tvtower.ru/52_SmotrovyuPl/pravila.shtml).

## **7. Отмена сеансов.**

7.1. Сеанс(ы) посещения Телебашни могут быть отменены из-за обстоятельств непреодолимой силы, отсутствия технической возможности подъёма Посетителей на смотровую площадку, проведения на Телебашне режимных и иных мероприятий, в рамках которых допуск посетителей на Телебашню воспрещён.

7.2. В случае возникновения обстоятельств, указанных в п. 7.1., возврат денежных средств осуществляется в соответствии с п. 10 настоящих Правил.

## **8. Возврат стоимости билетов, выкупленных на Сайте при помощи банковской карты.**

8.1. Для осуществления возврата Платежа Посетитель должен отправить в ЭБ заявление на возврат (образец заявления на возврат Платежа приложен к настоящим Правилам) по электронной почте [337m@rtrn.ru](mailto:337m@rtrn.ru), в котором указать: Фамилию, Имя, Отчество, номер электронного Билета, адрес электронной почты, контактный номер телефона, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен Платеж, дату заказа, дату Платежа, сумму заказа и в явной форме изложить отказ от заказа и желание осуществить возврат денежных средств. Заявление оформляется только от

имени лица, оплатившего заказ, и должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Посетителем при оформлении заказа. Заявление должно быть отправлено не менее чем за 10 минут до начала оплаченного сеанса. Возврат денежных средств возможен только в соответствии с п. 8.3. настоящих Правил.

8.2. Обработка заявления на возврат денежных средств (далее — Платеж) 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, оговоренных в п. 8.1. настоящих Правил.

8.3. При наличии уважительной причины (болезнь и т.д.) на время сеанса, подтвержденной соответствующими документами, «МРЦ» по письменному заявлению Посетителя возвращает ему стоимость Билета, в том числе при обращении после окончания сеанса.

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

### **9. Возврат стоимости билетов, купленных на Сайте при помощи банковской карты и обменных в кассах ЭБ на пропуски.**

9.1. Оформление заявления на возврат стоимости Билета 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 (выдается администратором ЭБ), в котором указывает Фамилию, Имя, Отчество, номер электронного Билета, адрес электронной почты, контактный номер телефона, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен Платеж, дату заказа, дату Платежа, сумму заказа и в явной форме излагает отказ от Заказа и желание осуществить возврат денежных средств.

9.4. Для оформления возврата стоимости Билета Посетителю необходимо предъявить полученный пропуск на Телебашню и документ, удостоверяющий личность.

9.5. При наличии уважительной причины (болезнь и т.д.) на время сеанса, подтвержденной соответствующими документами, «МРЦ» по письменному заявлению Посетителя возвращает стоимость Билета, в том числе при обращении после окончания сеанса.

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

9.7. Возврат денежных средств осуществляется за неиспользованный Билет.

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

10.1 При возникновении обстоятельств, указанных в п. 7.1., Посетителям, оплатившим электронные Билеты на Сайте, будет предложено заменить дату и/или время посещения Телебашни или произвести аннулирование заказа и возврат денежных средств в полном объеме.

10.2. Возврат стоимости Билетов осуществляется на банковскую карту Посетителя, с которой был совершен соответствующий Платеж. Заявление оформляется только от имени лица, оплатившего заказ. Образец заявления на возврат стоимости Билетов приложен к настоящим Правилам.

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

## **11. Заключительные положения.**

11.1. Возврат стоимости Билетов 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 ЭБ прекратить свои обязательства по настоящему соглашению и считать их выполненными перед Посетителем в полном объеме.

11.2. Датой возврата стоимости Билетов считается дата списания денежных средств со счета «МРЦ». За дальнейшее прохождение денежных средств «МРЦ» ответственности не несет.

## **II. ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ ПОСЕЩЕНИЯ ОСТАНКИНСКОЙ ТЕЛЕБАШНИ В ЭКСКУРСИОННЫХ КАССАХ**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий документ (далее по тексту — Правила) содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (далее по тексту - Посетитель) и Продавца (далее по тексту - «МРЦ») при оказании услуг по посещению Останкинской Телебашни (далее по тексту Телебашня) на основании полученного на возмездной основе в экскурсионных кассах пропуска на посещение Телебашни и кассового чека.

1.2. Пропуск является договором возмездного оказания услуг с окончанием срока его действия в момент окончания сеанса, на который он был приобретен. Длительность сеанса составляет 1 час, кроме случаев, когда Посетитель посещает ресторанный комплекс Телебашни. В указанном случае сеанс оканчивается с момента выхода Посетителя из Телебашни.

1.3. Перед оформлением пропуска, Посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами. Приобретая пропуск, Посетитель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил.

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 посещения Телебашни.

1.5. «МРЦ» 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.

2.2 Возможные даты посещения и количество свободных мест Посетитель может узнать у сотрудников Экскурсионного бюро по адресу: Москва, ул. Академика Королева, д. 15, корп.2 (далее по тексту — ЭБ), 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 экскурсионном фойе.

2.3 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;
- Водительские права;
- Социальная карта москвича;
- Свидетельство о рождении (для несовершеннолетних лиц младше 14 лет, не имеющих паспорта или иного перечисленного выше документа).

2.4 В случае оформления услуги посещения Телебашни на последующие (будущие) сеансы при отсутствии документов, удостоверяющих личность, Посетитель может предоставить кассиру напечатанный пронумерованный список Посетителей в алфавитном порядке с указанием ФИО полностью и даты рождения каждого Посетителя. В этом случае пропуска на Телебашню выдаются в кассах непосредственно перед выкупленным сеансом при предъявлении кассового чека и документа, удостоверяющего личность, каждого Посетителя.

2.5 Оплата происходит наличными либо посредством банковских карт Платежных систем: **МИР, Visa и MasterCard.**

### **3. Стоимость услуги посещения телебашни.**

3.1. В соответствии с Правилами посещения Останкинской Телебашни стоимость услуги посещения Телебашни для взрослых составляет 1000 рублей, для детей с 7 до 18 лет, учащихся дневного отделения средне-специальных заведений, студентов дневного отделения высших учебных заведений — 500 рублей. В будние дни на сеансы 10.00 и 11.00 стоимость услуги посещения Телебашни для взрослых составляет 600 рублей, для детей с 7 до 18 лет, учащихся дневного отделения средне-специальных заведений, студентов дневного отделения высших учебных заведений — 300 рублей.

Изменение стоимости возможно в одностороннем порядке. Актуальность стоимости услуги посещения и состав услуг, включенных в её стоимость, указаны на Сайте <http://www.tvtower.ru> и в кассовом узле ЭБ.

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

4.1. Изменение данных, указанных в п. 4.2. возможно 1 раз и не позднее, чем за 3 часа до начала сеанса, и осуществляется в кассовом узле либо у дежурного администратора.

4.2. В заказе можно изменять время, дату, ФИО Посетителя при условии сохранения 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 пунктами 5.8., 8.1.5. 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 и кассовый чек, которые являются неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг.

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. 2.3.).

5.4.3. Документ, дающий право на приобретение услуги по стоимости для детей с 7 до 18 лет, учащихся дневного отделения средне-специальных заведений, студентов дневного отделения высших учебных заведений, указанной в п. 3.1. (студенческая социальная карта либо студенческий билет).

5.5. В случае отсутствия документов, указанных в п. 2.3, пропуск на Телебашню не выдаётся. Возврат денежных средств возможен только в соответствии с п. 5.8., 8.1.5 настоящих Правил.

5.6. В случае отсутствия документа, указанного в п. 5.4.3, пропуск на Телебашню выдаётся только после оплаты взрослого тарифа в кассовом узле.

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

5.8. В случае опоздания/неприбытия за пропуском на Телебашню на 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 «МРЦ» фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. В случае, если Посетитель обратился за возвратом денежных средств после окончания срока действия договора, денежные средства возврату не подлежат, кроме случаев, указанных в п. 8.1.5. 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 смотровой площадки не допускаются:

- Граждане в возрасте младше 7 лет;
- Женщины с явными признаками беременности;
- Лица с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения;
- Граждане, относящиеся к маломобильным группам населения М2-М4 по СНИП 35-01-2001:
- немощные люди, мобильность которых снижена из-за старения организма;
- инвалиды на протезах;
- инвалиды с недостатками зрения, пользующиеся белой тростью;
- люди с психическими отклонениями;



- инвалиды, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, палки);
- инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.

Проход на Телебашню осуществляется в соответствии с Правилами посещения. С полным перечнем можно ознакомиться в экскурсионном бюро, пройдя по ссылке [http://www.tvtower.ru/52\\_SmotrovyaPl/pravila.shtml](http://www.tvtower.ru/52_SmotrovyaPl/pravila.shtml).

**6.2.** Все имеющиеся с собой личные вещи, за исключением дамских сумочек, портфелей, сумочек для документов, сдаются в камеру хранения Экскурсионного корпуса. Лица с огнестрельным, газовым и холодным оружием на Телебашню не допускаются. Также запрещено проносить на Телебашню следующие предметы:

- специальные средства защиты и активной обороны;
- взрывоопасные предметы и вещества;
- любые жидкости; аэрозоли; пожароопасные, токсичные и сильно пахнущие вещества; колющие, режущие предметы и стеклянную посуду;
- крупногабаритные предметы (чемоданы, рюкзаки, сумки, коробки и т.п.);
- 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;
- и т.п.

С полным перечнем предметов, запрещённых к проносу на Телебашню, можно ознакомиться в ЭБ или пройдя по ссылке [http://www.tvtower.ru/52\\_SmotrovyaPl/pravila.shtml](http://www.tvtower.ru/52_SmotrovyaPl/pravila.shtml).

**6.3.** Каждый Посетитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность, на основании которого ему был выдан пропуск на Телебашню (паспорт, водительское удостоверение; на ребёнка: свидетельство о рождении или запись о рождении в паспорте родителя).

## **7. Отмена сеансов.**

**7.1.** Сеанс(ы) посещения Останкинской Телебашни могут быть отменены из-за обстоятельств непреодолимой силы, отсутствия технической возможности подъёма Посетителей на смотровую площадку, проведения на Телебашне режимных и иных мероприятий, в рамках которых допуск Посетителей на Телебашню воспрещён.

**7.2.** В случае возникновения обстоятельств, указанных в п. 7.1., возврат денежных средств осуществляется в соответствии с п. 8.2. настоящих Правил.

## **8. Возврат.**

### **8.1. Возврат оплаченной стоимости услуги посещения по желанию Посетителя.**

**8.1.1.** Для осуществления возврата Посетитель должен заполнить заявление на возврат (выдается в кассовом узле ЭБ) в соответствии с образцом и предъявить документ, удостоверяющий личность, и кассовый чек.

**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 (пн - пт с 10.00-16.30 перерыв с 12.00-13.00).

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.

8.1.5. При наличии уважительной причины (болезнь и т.д.) на время сеанса, подтвержденной соответствующими документами, «МРЦ» по письменному заявлению Посетителя возвращает ему стоимость услуги посещения, в том числе при обращении после окончания сеанса.

## **8.2. Возврат стоимости приобретенной услуги посещения телебашни в связи с отменой сеансов.**

8.2.1. 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.

8.2.2. Для осуществления возврата Посетитель должен заполнить заявление на возврат (выдается в кассовом узле ЭБ) в соответствии с образцом и предъявить документ, удостоверяющий личность, и кассовый чек.

8.2.3. Возврат денежных средств Посетителю производится только при предъявлении неиспользованного пропуска, выданного в кассе ЭБ.

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

8.2.5. В случае, если возврат производится не в дату оплаты, возврат денежных средств осуществляется в будние дни согласно графику работы главной кассы (пн - пт с 10.00-16.30 перерыв с 12.00-13.00).

8.2.6. В случае оплаты услуги посещения Телебашни посредством банковской карты, заявление на возврат оформляется только от имени владельца банковской карты при предъявлении им паспорта. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту плательщика в сроки, предусмотренные действующим Законодательством РФ.

## **8.3. Заключительные положения.**

8.3.1. 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 ФГУП РТРС «МРЦ» прекратить свои обязательства по настоящему соглашению и считать их выполненными перед Посетителем в полном объеме. 8.3.2. Датой возврата стоимости услуги посещения Телебашни считается дата списания денежных средств со счета «МРЦ». За дальнейшее прохождение денежных средств «МРЦ» ответственности не несет.

### **III. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ОСТАНКИНСКОЙ ТЕЛЕБАШНИ**

1. Смотровая площадка Останкинской телебашни открыта для посещения ежедневно с 10.00 до 23.00 включительно. Посещение смотровой площадки осуществляется по сеансам длительностью один час.

**Количество посетителей в сеансе не более 270 человек.**

Оформление пропусков на посещение телебашни начинается в начале часа и заканчивается за **5 минут** до начала сеанса. Во избежание недоразумений или конфликтных ситуаций рекомендуется прибыть в кассовый узел заранее.

2. **Допуск на телебашню разрешается посетителям от 7 лет при наличии одного из следующих документов:**
  - Посетители с 7 до 14 лет - свидетельство о рождении (оригинал или копия), загранпаспорт, пластиковая карточка учащегося с фотографией, социальная карточка москвича. Допуск детей до 14 лет разрешен только в сопровождении взрослого.
  - Посетители с 14 лет и старше - оригиналы личных документов государственного образца с фотографией, таких как: паспорт гражданина РФ, загранпаспорт гражданина РФ, паспорт гражданина иностранного государства, вид на жительство, разрешение на временное проживание, удостоверение личности военнослужащего, военный билет, временное удостоверение личности гражданина РФ, ведомственное удостоверение личности, водительские права, социальная карта москвича.

3. **Вниманию организованных групп!**

**Выкуп билетов производится в кассе по адресу: ул. Академика Королева 15 стр.2.**

**График работы кассы:**

**Понедельник 12.00-18.00**

**Вторник 12.00-18.00**

**Среда 12.00-18.00**

**Четверг 12.00-18.00**

**Пятница 12.00-18.00**

**Суббота 9.15-12.00**

**Воскресенье 9.15-12.00**

**В день оплаты и посещения руководитель группы должен предоставить список посетителей телебашни на бланке организации, подписанный директором и заверенный печатью с обязательным примечанием: "Возрастной состав группы подтверждаю".**

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

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

4. Посетители, оплатившие посещение, но не получившие пропуск на телебашню, должны прибыть в экскурсионное бюро не позднее, чем за **55 минут** до начала выкупленного сеанса. В случае опоздания на сеанс деньги за не использованный вовремя билет не возвращаются.

5. В связи с возможными трудностями эвакуации с телебашни при чрезвычайных ситуациях и необходимостью длительного пребывания посетителей в индивидуальных средствах защиты, к посещению смотровой площадки **не допускаются**:
- **граждане в возрасте младше 7 лет;**
  - **женщины с явными признаками беременности;**
  - **лица с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения;**
  - **инвалиды на протезах;**
  - **инвалиды с недостатками зрения, пользующиеся белой тростью;**
  - **граждане с явными признаками психических отклонений;**
  - **инвалиды, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, палки);**
  - **инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках.**
6. Любительская фото и видео съемка разрешена на всей территории Останкинской телебашни за исключением досмотрового поста.
7. 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.
8. Все граждане, проходящие на территорию «МРЦ», вся заносимая ими ручная кладь, а так же заезжающий автотранспорт подлежат проверке на постах досмотра с целью недопущения проноса (провоза) запрещенных предметов или веществ. К таковым относятся:
- 1) **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).
  - 2) **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, сурикены, дротики, и пр.)
  - 3) **Специальные средства** защиты и активной обороны (бронезилеты, 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 в пунктах 1-3 предметы запрещены к проносу, даже если у гражданина есть на них установленные разрешения.*
  - 4) **Взрывчатые вещества** (твердые, жидкие, газообразные и другие)
  - 5) **Отравляющие вещества.**
  - 6) **Радиоактивные вещества.**
  - 7) **Наркотические и психотропные вещества** (таблетки, капсулы, порошки, травяные смеси, пластичные шарики или вещества, жидкости и др.).
  - 8) **Пожароопасные, легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно-пахнущие вещества** (горюче-смазочные, лако-красочные 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, ртути, хлор, биологически опасные субстанции (инфицированная кровь, различные образцы вирусов и бактерий), огнетушители и пр.
  - 9) **Пиротехнические предметы и вещества** (фейерверки, фонтаны, петарды, ракетницы, хлопушки и пр.)
  - 10) **Предметы и вещества**, которые могут быть идентифицированы, как запрещенные или опасные (в т.ч. муляжи оружия и пр.).

11) **Заточенные предметы** (в т.ч. холодное оружие): топоры, клещи, крюки (монтажные, гвоздодеры), поверхности с шипами, гарпуны, копыя, 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.

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

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

14) **Спиртные напитки**.

15) **Крупногабаритная ручная кладь** (чемоданы, сумки рюкзаки и т.д. размером более 40x80x30 см.).

16) **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., **габаритная ручная кладь** (чемоданы, сумки рюкзаки и т.д.).

17) **Животные и птицы**.

Все имеющиеся с собой личные вещи, за исключением дамских сумочек, портфелей, сумочек для документов, сдаются в камеру хранения Экскурсионного корпуса.

8. Во время сеанса строго **запрещается**:

- Курить на территории и в помещениях 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, не предназначенные для экскурсионной деятельности.

9. Перед покупкой билета рекомендуем ознакомиться с **текущей видимостью** в разделе web-камеры <http://www.tvtower.ru/webcamera/>.

Администрация экскурсионного бюро Останкинской телебашни **не несет ответственности за погодные условия**, препятствующие обзору панорамы города.

10. Сеанс(ы) посещения Останкинской телебашни могут быть отменены или прерваны из-за обстоятельств непреодолимой силы, а именно: отсутствие технической возможности подъема посетителей на смотровую площадку; проведение на телебашне режимных и иных мероприятий, в рамках которых допуск посетителей на телебашню воспрещен.

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

Останкинская телевизионная башня соответствует требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.8/2.2.4.1383-03 "Гигиенические требования к размещению и эксплуатации передающих радиотехнических объектов" и может эксплуатироваться (Санитарно-эпидемиологическое заключение от 15.02.2008 №9-32-08020124).

Любую интересующую Вас информацию уточняйте у операторов call-центра по телефону [+7 \(495\) 926 61 11](tel:+74959266111)

