

П Р А В И Л А
Посещения Объекта «Дворец Независимости»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила посещения объекта «Дворец Независимости» (далее – Правила) определяют порядок получения у ТОО «Astana Venue Management» (далее – Товарищество) услуги посещения объекта «Дворец Независимости» (далее – Дворец). Правила разработаны с целью создания безопасных условий для посетителей и устанавливают права и обязанности посетителей, Арендаторов, его сотрудников, клиентов, гостей и сотрудников Дворца, определяют механизм реализации этих прав, а также ограничения и запреты осуществления действий, направленные на недопущение причинения вреда здоровью и жизни посетителей и окружающих лиц, имуществу Дворца.

1.2. Режим работы Дворца указан при входе, а также в самом здании, на официальном сайте Товарищества: www.a-vm.kz (далее – Сайт) и на официальных страницах в социальных сетях.

1.3. Для обеспечения пожарной безопасности во Дворце могут находиться не более 4295 Посетителей одновременно. Для обеспечения соблюдения санитарно-противоэпидемических требований в период карантинного режима, связанного с пандемией COVID-19, действующего в городе Нур-Султан, Дворец может принять количество Посетителей, установленное соответствующим постановлением Главного государственного санитарного врача города Нур-Султан и Республики Казахстан.

1.4. В целях предупреждения и пресечения противоправных действий, контроля качества обслуживания Посетителей в здании Дворец производится видеонаблюдение.

1.5. Перед посещением Дворца Посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами.

1.6. Правила размещены в свободном доступе на Сайте. Товарищество вправе в одностороннем порядке и в любое время вносить в них изменения. Вновь утвержденные Правила размещаются на Сайте.

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

2. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДВОРЦА

2.1. В целях сохранения здоровья Посетителей и сотрудников Дворца в связи с рисками распространения коронавирусной инфекции COVID-19 при входе во Дворец Товарищество вправе Посетителям бесконтактным способом измерять температуру тела. Посетителей, отказавшихся от данной процедуры, а также Посетителей с повышенной температурой тела (более 37⁰С) к посещению Дворца Товарищество вправе не допускать.

Порядок прохода Посетителей через зону досмотра, а также права и обязанности Посетителей при прохождении зоны досмотра во Дворец, регламентируются пунктами 2.11-2.18 раздела 2 «Правил по обеспечению пропускного и внутри объектового режима на объектах ТОО «Astana Venue Management», утвержденного приказом Генерального директора Товарищества от «29» апреля 2021 года №01-04/126.

Отказ Посетителя от прохождения технического контроля с использованием досмотрового оборудования и специальных технических средств, которые также используются при осмотре ручной клади, личных вещей; предъявления для визуального осмотра личных вещей и ручной клади, и, при необходимости – личного досмотра, является основанием для отказа в допуске на территорию Дворца.

2.2. Дети до 14 лет могут посещать Дворец только в сопровождении взрослых. Посетитель, сопровождающий ребенка, несет за него полную ответственность.

2.3. Сотрудники Дворца не осуществляют присмотр, воспитание и уход за детьми независимо от их возраста. Вся ответственность за присмотр, воспитание и уход за детьми лежит на сопровождающем лице. В случае неадекватного поведения ребенка во время пребывания во Дворце (при агрессивном поведении по отношению к другим посетителям, если ребенок мешает другим посетителям, кричит, создает опасность нанесения вреда своему здоровью или здоровью и имуществу третьих лиц) сотрудник Дворца вправе прервать посещение.

2.4. Профессиональная фото- и видеосъемка, съемка со штативом в залах Дворца, а также видео- и аудиозапись производятся только по согласованию с руководителем Управления по коммерческим вопросам Товарищества, оформленному письменно либо по договору.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ДВОРЦА

3.1. Посетители Дворца имеют право:

- 1) Осуществлять посещение Дворца самостоятельно или в составе группы.
- 2) Получать информацию о порядке и условиях посещения Дворца.
- 3) Проводить любительскую фото- и видеосъемку для использования в некоммерческих целях в здании Дворца и на близлежащей территории.
- 4) При необходимости перемещаться по территории Дворца в инвалидной коляске, при этом, для осуществления подъема по лестнице обратиться к сотруднику Дворца.
- 5) При посещении Дворца с маленькими детьми оставлять детские коляски в специально отведенном для этого месте.
- 6) Оставить отзыв о работе Дворца в Книге отзывов и предложений, находящейся в Службе по обслуживанию посетителей или в электронном виде через форму обратной связи на официальном сайте Товарищества, а также на официальных страницах в социальных сетях.
- 7) Обжаловать действия (бездействия) сотрудников Дворца (по мнению Посетителя) путем письменного обращения к директору Дворца. Обращение должно содержать:
 - фамилию, имя, отчество Посетителя;
 - подразделение, должность, фамилию, имя, отчество сотрудника Дворца, действие (бездействие) которого нарушает права Посетителя;
 - суть и обстоятельства нарушения прав с указанием даты, времени и места;
 - контакты Посетителя для его информирования о результатах рассмотрения обращения.

3.2. Посетители Дворца обязаны:

- 1) входить во Дворец с помощью приложения «ASHYQ», сканировать QR код и показывать статус сотруднику Дворца;
- 2) использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (маски, респираторы, перчатки и антисептики). Посетители без надлежащим образом надетых средств индивидуальной защиты органов дыхания во Дворец не допускаются;

3) соблюдать социальную дистанцию в 2 метра во всех помещениях, включая, но не ограничиваясь, в зоне гардероба, в зоне контроля билетов, в экспозиционных залах, санитарных зонах, кассовой зоне, кафе.

4) верхнюю одежду, зонты посетители сдают в гардероб, крупногабаритные вещи (портфели, пакеты, сумки, рюкзаки объемом более 50x40x30см).

5) при входе во Дворец посетители по просьбе сотрудников охраны самостоятельно предъявляют для досмотра имеющиеся при них вещи (сумки, портфели, пакеты и т.д.). Лица, отказывающиеся предъявлять для досмотра имеющиеся при них вещи, во Дворец не допускаются;

6) соблюдать Правила посещения Дворца;

7) бережно относиться к экспонатам, декорациям, инсталляциям и иному имуществу Дворца.

8) следить и нести ответственность за поведением своих малолетних детей в целях предотвращения травматизма;

9) при входе во Дворец ознакомиться со схемой эвакуации на случай чрезвычайной ситуации, в случае возникновения таковой немедленно покинуть Дворец по схемам путей эвакуации, сохраняя спокойствие, не создавая паники;

10) в случае возникновения чрезвычайных и внештатных ситуаций техногенного или природного характера (задымление, обнаружение бесхозных сумок, предметов, необходимости оказания медицинской помощи лицам, находящимся в здании и др.) необходимо немедленно сообщить об этом работникам Дворца и службы охраны, выполнять требования уполномоченных лиц от администрации Дворца, и по их команде покинуть здание и территорию Дворца, соблюдая организованность и спокойствие;

11) соблюдать очередность при проходе через контрольные пункты и посты охраны;

12) обеспечить сохранность номерка от гардероба и нести ответственность за его утрату. В случае утери номерка посетитель обязан возместить стоимость в соответствии с Прейскурантом цен Товарищества;

13) при утере номерка или утраты личных вещей из гардероба, посетитель должен обратиться к работнику гардероба или администрации Дворца в Службу по обслуживанию посетителей;

14) соблюдать чистоту, общественный порядок, санитарные и общепринятые нормы поведения;

15) неукоснительно выполнять требования и указания сотрудников Дворца об использовании средств индивидуальной защиты, сохранении социальной дистанции, а также об исполнении других положений настоящих Правил;

16) Покинуть Дворец к моменту окончания его работы.

3.3. В целях защиты и сохранения имущества Дворца, обеспечения правопорядка и безопасности посетителей, в помещениях Дворца запрещается:

1) разбирать имущество Дворца, подвергать имущество физическому воздействию, способному повлечь его порчу и выход из строя, портить и срывать этикетки, тексты, информационные стенды и указатели;

2) посещать Дворец в иных целях, самостоятельно или с группой лиц по предварительному заговору для совершения записей, обращений и объявлений, порочащих честь и достоинство Дворца/Товарищества, носящих политический или оппозиционный характер;

3) трогать имущество/экспонаты Дворца руками, прислоняться к архитектурной отделке интерьеров;

4) заходить за ограждения объектов, в служебные помещения, на площадки и в помещения, закрытые для посещения;

5) оставлять детей без присмотра, громко разговаривать, бегать и кричать;

6) проносить крупногабаритные предметы (размером более 50×40×30см), туристические рюкзаки, чемоданы, зонты-трости;

7) проносить с собой и (или) употреблять в здании Дворца алкогольные напитки, наркотические/психотропные препараты;

8) проносить пиротехнические предметы и вещества: фейерверки, фонтаны, петарды, ракетницы, хлопушки и пр.;

9) проносить огнестрельное и холодное оружие, колющие и режущие предметы, взрывоопасные, огнеопасные, легковоспламеняющиеся предметы, отравляющие и едкие вещества, предметы, способные причинить вред окружающим;

10) проносить 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 Дворца);

11) входить во Дворец в грязной одежде, а также с предметами, которые могут испачкать Посетителей, имущество Дворца и/или элементы интерьера;

12) посещать Дворец в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;

13) пользоваться открытым огнем, курить, использовать электронные сигареты;

14) проходить во Дворец с животными, за исключением Посетителей с нарушениями зрения, сопровождаемых собаками-поводырями;

15) осуществлять неаккредитованную экскурсионную деятельность;

16) расклеивать объявления и иные рекламно-информационные материалы, наносить надписи на стены, элементы отделки Дворца;

17) самостоятельно включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование Дворца;

18) заходить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах, входить в помещения, закрытые для посещения;

19) сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с администрацией Дворца ситуаций;

20) оскорблять Посетителей и работников Дворца, демонстрировать запрещенную символику, совершать иные действия, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию сотрудников или посетителей; совершать иные действия направленные на проявление ненависти или вражды, а также на унижение достоинства человека или группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии;

21) передвигаться внутри здания Дворца на велосипедах, самокатах, роликах и иных транспортных и спортивных средствах;

22) подключать электрические приборы к сетям Дворца;

23) самостоятельно завозить, устанавливать и подключать звуковое, световое, сценическое, электрическое и прочее оборудование и установки, без письменного согласования с администрацией Дворца/Товарищества. Подключение вышеуказанного оборудования разрешается только соответствующим специалистам Дворца;

24) использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах;

25) нарушать тишину и общественный порядок;

26) проводить несанкционированные фото- и видеосъемку, без согласования с руководством Дворца/Товарищества;

27) проводить фото- и видеосъемку, в том числе на мобильные устройства, в том числе выступлений, обращений, объявлений оппозиционного характера;

3.4. Поддержание общественного порядка, предупреждение и пресечение правонарушений, а также обеспечение соблюдения настоящих Правил на территории Дворца осуществляется администрацией Дворца и охранной организацией, органами

внутренних дел. Лица, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены сотрудниками Дворца.

3.5. Сопровождающие лица обязаны обеспечить соблюдение несовершеннолетними Посетителями настоящих Правил.

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

4.1. Администрация Дворца оставляет за собой право проводить фото и видеосъемку в рекламных целях и размещать отснятый материал на веб-сайте www.a-vm.kz, а также на страницах в социальных сетях Товарищества и/или Дворца.

4.2. Администрация имеет право закрыть Дворец в любое время без уточнения причин включая, но не ограничиваясь (в случае посещения территории Дворца специальных делегаций или во время спецработ, внеплановых санитарно-гигиенических мероприятий, ремонтно-строительных работ).

4.3. В случае нарушения настоящих Правил, сотрудники Дворца или охранной организации имеют право вывести посетителя за территорию Дворца.

4.4. За утерянные и оставленные без присмотра вещи, администрация Дворца ответственности не несет.

4.5. За все действия или бездействия, причинившие вред имуществу Дворца, своему здоровью и здоровью третьих лиц по собственной неосторожности или халатности, а также вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил или невыполнения требований работников Дворца, ответственность несет сам Посетитель/или сопровождающее лицо, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

4.6. Нарушение посетителями настоящих Правил, причинение любого ущерба имуществу Дворца является основанием для привлечения их к материальной, административной и уголовной ответственности в порядке и в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Лицо, причинившее материальный ущерб Дворцу, обязано возместить его. По согласованию с администрацией, возможно добровольное возмещение ущерба в сумме, оцененной экспертной комиссией.

4.7. Сопровождающие лица несут полную ответственность за несовершеннолетних Посетителей, в том числе отвечают за их поведение, безопасность, а также за ущерб, причиненный ими. При посещении Дворца группой посетителей, в состав которой входят несовершеннолетние лица, ответственность за соблюдение настоящих Правил несовершеннолетними лицами несет сопровождающий (руководитель) группы.

4.8. Посетители, проникшие в любые технические и служебные помещения, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан за неполадки и аварии, возникшие в результате действий и манипуляций Посетителя инженерно-техническим оборудованием Дворца.

4.9. Незнание Правил не освобождает от ответственности за их нарушение.

4.10. Настоящие Правила действуют на территории Объекта «Дворец Независимости» и являются обязательными к исполнению всеми посетителями объекта.