

**П Р А В И Л А**  
**посещения Объекта «Дворец мира и согласия»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила посещения Объекта «Дворец мира и согласия» (далее – Правила) определяют порядок получения у ТОО «Astana Venue Management» (далее – Товарищество) услуги посещения Объекта «Дворец мира и согласия» (далее – Дворец). Правила разработаны согласно законам Республики Казахстан «О культуре», «Об охране и использовании объектов историко-культурного наследия», «О противодействии терроризму», «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и с целью создания безопасных условий для посетителей и устанавливают права и обязанности посетителей 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 с 10:00 до 18:00 часов местного времени. Режим работы указан при входе, а также в самом монументе, на официальном сайте Товарищества: [www.a-vm.kz](http://www.a-vm.kz) (далее – Сайт) и на официальных страницах в социальных сетях.

1.3. Вход на территорию Дворца осуществляется по входным билетам, приобретаемым в кассе.

1.4. Услуга посещения Дворца считается оказанной в полном объеме в момент окончания оплаченного Посетителем сеанса. Продолжительность сеанса составляет максимум 60 минут.

1.5. Дворец посещают физические лица, в том числе в составе экскурсионных групп.

1.6. Для обеспечения пожарной безопасности во Дворце могут находиться не более 1800 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.

1.7. В целях предупреждения и пресечения противоправных действий, контроля качества обслуживания Посетителей в здании Дворца проводится видеонаблюдение.

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

1.9. Настоящие Правила являются офертой, оплата услуги посещения Дворца означает акцепт Правил (оферты) Посетителем и подтверждает, что он/она ознакомлен (а) в полном объеме с настоящими Правилами, соглашается с ними и обязуется их исполнять.

1.10. Правила размещены в свободном доступе на Сайте, а также на кассе. Товарищество вправе в одностороннем порядке и в любое время вносить в них изменения. Вновь утвержденные Правила размещаются на Сайте и на кассе.

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

**2. СТОИМОСТЬ ПОСЕЩЕНИЯ ДВОРЦА**

2.1. Стоимость услуг посещения Дворца установлена Прейскурантом цен на оказываемые услуги Товариществом, утверждаемым приказом Генерального директора Товарищества по согласованию с Наблюдательным Советом (далее – Прейскурант цен).

2.2. Информация о стоимости услуг посещения Дворца размещена на сайте и на кассе.

2.3. При оплате услуг посещения Дворца отдельным категориям граждан предоставляются льготы, согласно действующему Прейскуранту цен, при предъявлении документов, подтверждающих право на получение льготы. Кроме того, посещение Дворца детям до 5 лет – бесплатно, дети-школьники из многодетных семей – бесплатно.

2.4. Оформление услуги посещения в кассе Дворца:

1) Оформить услугу посещения Дворца возможно в кассе, расположенной на территории Дворца. Оплата услуги посещения в кассе осуществляется в порядке общей очереди.

2) Во всех случаях продажа услуги посещения Дворца, выдача билета на посещение, а также посещение Дворца несовершеннолетними Посетителями младше 14 лет осуществляется только в сопровождении совершеннолетних дееспособных граждан. Посещение Дворца организованными группами несовершеннолетних Посетителей младше 14 лет осуществляется только вместе с сопровождающим (-ми).

3) Оплата услуги посещения Дворца производится наличными, денежными средствами либо посредством банковских карт, платежных систем Visa, Master Card и QR кода.

4) Для получения льгот, предусмотренных п. 2.3 настоящих Правил, при оплате услуги посещения Дворца Посетителю необходимо предъявить кассиру документы, подтверждающие право на предоставление льгот.

5) Оплата услуги в кассах прекращается за 30 минут до окончания работы Дворца.

### **3. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДВОРЦА**

3.1. 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 37<sup>0</sup>С) 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.

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

3.3. 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

прекратить экскурсию или прервать посещение без возврата билетов и/или денежных средств.

3.4. В случае проведения групповой экскурсии для детей школьного возраста (организованные экскурсии, мероприятия и др.) с каждой группой детей должен идти минимум один взрослый сопровождающий (родитель или организатор, не сотрудник Дворца). Минимальное число сопровождающих — 1 (один), сопровождающий несет полную ответственность за поведение и безопасность детей.

3.5. Экскурсионное обслуживание во Дворце осуществляется только сотрудниками Дворца или аккредитованными гидами-переводчиками (при предъявлении соответствующего документа). Лица, не являющиеся сотрудниками Дворца, имеют право проводить экскурсии во Дворце только при наличии договора с Товариществом и (или) письменного разрешения руководителя Управления по коммерческим вопросам Товарищества.

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

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ДВОРЦА**

### **4.1. Посетители Дворца имеют право:**

- 1) Осуществлять посещение Объекта самостоятельно или в составе группы.
- 2) Приобретать услуги аудиогuida в кассе Дворца за дополнительную плату, предусмотренную Прейскурантом Товарищества, при условии предоставления в залог документа, удостоверяющего личность, на период посещения Дворца.
- 3) Пользоваться аудиогидом или иными персональными электронными устройствами с программами аудиогидов, используя наушники.
- 4) Получать информацию о порядке и условиях посещения Дворца.
- 5) Проводить любительскую фото- и видеосъемку для использования в некоммерческих целях в здании Дворца и на близлежащей территории.
- 6) При необходимости перемещаться по территории Дворца в инвалидной коляске, при этом, для осуществления подъема по лестнице обратиться к сотруднику Дворца.
- 7) При посещении Дворца с маленькими детьми оставлять детские коляски в специально отведенном для этого месте.
- 8) 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.
- 9) 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.
- 10) Пользоваться услугами экскурсовода одиночно, а также в составе экскурсионных групп.

### **4.2. Посетители Дворца обязаны:**

- 1) входить во Дворец с помощью приложения «ASHYQ», сканировать QR код и показывать статус сотруднику Дворца;
- 2) оплатить услуги посещения Дворца в кассе Товарищества в соответствии с прейскурантом цен;
- 3) 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;
- 4) соблюдать социальную дистанцию в 2 метра во всех помещениях, включая, но не ограничиваясь, в зоне гардероба, в зоне контроля билетов, в экспозиционных залах, смотровых площадках, санитарных зонах, кассовой зоне, сувенирного бутика, кафе.
- 5) верхнюю одежду, зонты посетители сдают в гардероб, крупногабаритные вещи (портфели, пакеты, сумки, рюкзаки объемом более 50x40x30см) – в предусмотренные для этих целей ячейки/камеры хранения.
- 6) 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;
- 7) предъявить входной билет (кассовый чек) контролеру, сохранять его в течение всего времени нахождения во Дворце и снова предъявить в случае необходимости;
- 8) Для приобретения билета на бесплатное или льготное посещение Дворца предъявить документ, подтверждающий право на льготу. Документ, подтверждающий право на льготное посещение, должен быть действителен на дату посещения;
- 9) соблюдать Правила посещения Дворца;
- 10) бережно относиться к экспонатам, декорациям, инсталляциям и иному имуществу Дворца.
- 11) следить и нести ответственность за поведением своих малолетних детей в целях предотвращения травматизма;
- 12) 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;
- 13) 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;
- 14) соблюдать очередность при проходе через контрольные пункты, посты охраны и в кассе Дворца;
- 15) 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;
- 16) при утере номерка или утраты личных вещей из гардероба, посетитель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Дворца в Службу по обслуживанию посетителей;
- 17) соблюдать чистоту, общественный порядок, санитарные и общепринятые нормы поведения;
- 18) неукоснительно выполнять требования и указания сотрудников Дворца об использовании средств индивидуальной защиты, сохранении социальной дистанции, а также об исполнении других положений настоящих Правил;
- 19) Покинуть Дворец к моменту окончания его работы.

**4.3. 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 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) прослушивать аудиоэкскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах;

24) 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;

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

26) нарушать тишину и общественный порядок;

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

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

4.4. 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.

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

## 5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

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

5.2. 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).

5.3. Покупка билета на посещение Дворца означает, что посетитель внимательно ознакомился с настоящими Правилами, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

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

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

5.6. 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 и/или сопровождающее лицо, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

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

5.11. Настоящие Правила действуют на территории Объекта «Дворец мира и согласия» и являются обязательными к исполнению всеми посетителями объекта.