

УТВЕРЖДЕНО

приказом Генерального директора
ТОО «Astana Venue Management»

№ 01-04/5 «09» *января* 2025 г.



М. Хасенов

П Р А В И Л А

посещения Монумента «Астана-Байтерек»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила посещения Монумента «Астана-Байтерек» (далее – Правила) определяют порядок получения у ТОО «Astana Venue Management» (далее – Товарищество) услуги посещения Монумента «Астана-Байтерек» (далее – Монумент). 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 Монумента, 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 Монумента.

1.2. Режим работы Монумента с 1 сентября – по 31 мая с 10:00 до 21:00 часов местного времени, в летний период с 1 июня – по 31 августа с 10:00 до 22:00 часов местного времени. Технические перерывы с 13:00 до 13:30 и с 18:00 до 18:30. Режим работы указан при входе, а также в самом Монументе, на официальном сайте Товарищества: www.a-vm.kz (далее – Сайт) и на официальных страницах в социальных сетях.

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

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

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

1.6. Пропускная способность Монумента 100 человек в час.

1.7. В целях предупреждения и пресечения противоправных действий, контроля качества обслуживания посетителей в здании Монумента проводится видеонаблюдение и технический контроль с использованием досмотрового оборудования и специальных технических средств, которые также используются при осмотре ручной клади, личных вещей.

1.8. Перед посещением Монумента посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами.

1.9. Настоящие Правила являются офертой, оплата услуги посещения Монумента 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 Монумента. 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 МОНУМЕНТА

2.1. Стоимость услуг посещения Монумента 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 Монумента размещена на сайте и на кассе.

2.3. При посещении Монумента отдельным категориям граждан предоставляются льготы, согласно действующему Прейскуранту цен: участники и инвалиды ВОВ и лица.

сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, не достигшие 18-ти лет, дети в возрасте до 5 лет (включительно), дети-школьники из многодетных семей.

Инвалидам III группы предоставляется скидка в размере 50% от стоимости входного билета, а также 1 (одному) сопровождающему лицу для инвалидов I, II группы, вход бесплатный.

2.4. Оформление услуги посещения в кассе Монумента:

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

2) Во всех случаях продажа услуги посещения Монумента, выдача билета на посещение, а также посещение Монумента несовершеннолетними посетителями младше 15 лет осуществляется только в сопровождении совершеннолетних дееспособных граждан. Посещение Монумента организованными группами несовершеннолетних посетителей младше 15 лет осуществляется только вместе с сопровождающим (-ми).

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

4) Посетителю необходимо предъявить кассиру документы, подтверждающие право на предоставление льгот.

5) Посетитель, приобретая билет, соглашается с правилами посещения Монумента.

6) Оплата услуги в кассах прекращается за 30 минут до окончания работы Монумента.

2.5. Возврат билетов:

1) Билет считается действительным с момента надрыва контроля, возврат или обмен такого билета невозможен.

2) Возврат билета возможен только в том случае, если билет находится в целостности и сохранности, без надрыва контроля.

3) Возврат приобретённых билетов не осуществляется.

4) Исключения составляют случаи, когда: кассир допустил ошибку при продаже (неверно выбрал дату или время), кассир ошибся в расчетах стоимости билета.

5) В указанных исключительных случаях возврат осуществляется при предъявлении оригинала чека.

3. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ МОНУМЕНТА

3.1. Порядок прохода посетителей через зону досмотра, а также права и обязанности посетителей при прохождении зоны досмотра в Монумент, регламентируются пунктами 2.11-2.18 раздела 2 «Правил по обеспечению пропускного и внутриобъектового режима на объектах ТОО «Astana Venue Management», утвержденного приказом Генерального директора Товарищества от «05» января 2025 года №01-04/119-2.

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 Монумента.

3.2. Дети до 15 лет могут посещать Монумент только в сопровождении взрослых. Посетитель, сопровождающий ребенка, несет за него полную ответственность.

3.3. Сотрудники Монумента 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 в Монументе (при агрессивном поведении по отношению к другим

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

3.4. В случае, если посетителю стало плохо или он потерял сознание, ответственность за оказание первой помощи и уведомления о случившемся несет человек рядом.

3.5. Посетители в очереди не должны препятствовать подъему посетителей с ограниченными возможностями на коляске.

3.6. 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 Монумента). Минимальное число сопровождающих — 1 (один), сопровождающий несет полную ответственность за поведение и безопасность детей.

3.7. Экскурсионное обслуживание в Монументе осуществляется только сотрудниками Монумента или аккредитованными гидами-переводчиками (при предъявлении соответствующего документа). Лица, не являющиеся сотрудниками Монумента, имеют право проводить экскурсии в Монументе только при наличии договора/ меморандума с Товариществом.

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

3.9. В случае большой очереди к композиции «Алакан» посетители должны фотографироваться у композиции не более 3 минут.

3.9.1. Вход в монумент осуществляется строго с главного входа со стороны улицы Достык, выход – со стороны улицы Кунаева.

3.9.2. Вход со стороны ул. Кунаева в уборную, сувенирную лавку, галерею или кофейню запрещен. Все посетители должны заходить с главного входа со стороны ул. Достык и проходить через досмотр.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МОНУМЕНТА

4.1. Посетители Монумента имеют право:

- 1) Осуществлять посещение Монумента самостоятельно или в составе группы.
- 2) Получать информацию о порядке и условиях посещения Монумента.
- 3) Проводить любительское фото и видеосъемку для использования в некоммерческих целях в здании Монумента и на близлежащей территории.
- 4) При необходимости перемещаться по территории Монумента в инвалидной коляске, при этом, для осуществления подъема по лестнице обратиться к сотруднику Монумента.
- 5) При посещении Монумента с маленькими детьми оставлять детские коляски в специально отведенном для этого месте.
- 6) Оставить отзыв о работе Монумента 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 Монумента (по мнению посетителя) путем письменного обращения к Управляющему Монумента. Обращение должно содержать:
 - фамилию, имя, отчество посетителя;
 - подразделение, должность, фамилию, имя, отчество сотрудника Монумента,

- контакты посетителя для его информирования о результатах рассмотрения обращения.
- 8) Пользоваться услугами экскурсовода одиночно, а также в составе экскурсионных групп.

4.2. Посетители Монумента обязаны:

1) ознакомиться с условиями посещения перед приобретением билета у кассы Монумента;

2) оплатить услуги посещения Монумента в кассе Товарищества в соответствии с прейскурантом цен;

3) верхнюю одежду, зонты посетители сдают в гардероб, крупногабаритные вещи (портфели, пакеты, сумки, рюкзаки объемом более 50x40x30см) – в предусмотренные для этих целей места;

4) при входе в Монумент 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, в Монумент не допускаются;

5) предъявить входной билет (кассовый чек) контролеру, сохранять его в течение всего времени нахождения в Монументе и снова предъявить в случае необходимости;

6) для приобретения билета на бесплатное или льготное посещение Монумента предъявить документ, подтверждающий право на льготу. Документ, подтверждающий право на льготное посещение, должен быть действителен на дату посещения, и показан в оригинале или с официальных источников;

7) соблюдать Правила посещения Монумента;

8) выполнять требования сотрудников Монумента;

9) бережно относиться к экспонатам, декорациям, инсталляциям и иному имуществу Монумента;

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

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

12) 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 Монумента и службы охраны, выполнять требования уполномоченных лиц от администрации Монумента, и по их команде покинуть здание и территорию Монумента, соблюдая организованность и спокойствие;

13) соблюдать очередность при проходе через контрольные пункты, посты охраны и перед кассой Монумента;

14) 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;

15) при утере номерка или утраты личных вещей из гардероба, посетитель должен обратиться к работнику гардероба, дежурному администратору Монумента, или в Службу безопасности;

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

17) убирать за собой и за своим ребенком (при не переваривании пищи и отторжении рвотным процессом, использовании праздничной атрибутики в личных целях, использовании средств личной гигиены).

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

19) покинуть Монумент к моменту окончания его работы.

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

- 1) разбирать имущество Монумента, подвергать имущество физическому воздействию, способному повлечь его порчу и выход из строя, портить и срывать этикетки, тексты, информационные стенды и указатели;
- 2) посещать Монумент в иных целях, самостоятельно или с группой лиц по предварительному сговору для совершения записей, обращений и объявлений, порочащих честь и достоинство Монумента/Товарищества, носящих политический или оппозиционный характер;
- 3) трогать имущество Монумента руками (за исключением композиции «Алакан»), 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 Монумента алкогольные напитки, наркотические/психотропные препараты;
- 8) проносить пиротехнические предметы и вещества: фейерверки, фонтаны, петарды, ракетницы и пр.;
- 9) использовать все виды праздничной атрибутики (конфетти, хлопушки и пр.);
- 10) проносить огнестрельное и холодное оружие, колющие и режущие предметы, взрывоопасные, огнеопасные, легковоспламеняющиеся предметы, отравляющие и едкие вещества, предметы, способные причинить вред окружающим;
- 11) 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 Монумента);
- 12) входить в Монумент в грязной одежде, а также с предметами, которые могут испачкать Посетителей, имущество Монумента и/или элементы интерьера;
- 13) посещать Монумент в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- 14) пользоваться открытым огнем, курить, использовать электронные сигареты;
- 15) проходить в Монумент с животными, за исключением посетителей с нарушениями зрения, сопровождаемых собаками-поводырями;
- 16) осуществлять неаккредитованную экскурсионную деятельность;
- 17) расклеивать объявления и иные рекламно-информационные материалы, наносить надписи на стены, элементы отделки Монумента;
- 18) самостоятельно включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование Монумента;
- 19) заходить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах, входить в помещения, закрытые для посещения;
- 20) сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с администрацией Монумента ситуаций;
- 21) оскорблять посетителей и работников Монумента, демонстрировать запрещенную символику, совершать иные действия, порочащие честь, достоинство или

группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии;

22) передвигаться внутри здания Монумента на велосипедах, самокатах, роликах и иных транспортных и спортивных средствах;

23) подключать электрические приборы к сетям Монумента;

24) прослушивать аудио экскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах;

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

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

27) нарушать тишину и общественный порядок;

28) проводить несанкционированные фото и видеосъемку, без согласования с руководством Монумента/Товарищества;

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

30) посетитель несет полную ответственность за потерю личных вещей на территории Монумента;

31) при обнаружении личных вещей, утерянных посетителем, администрация Монумента возвращает их владельцу в состоянии, в котором они были найдены; посетитель обязан предоставить расписку о получении личных вещей, а также об отсутствии претензий к ее сохранности со стороны администрации Монумента.

4.4. Поддержание общественного порядка, предупреждение и пресечение правонарушений, а также обеспечение соблюдения настоящих Правил на территории Монумента осуществляется администрацией Монумента и охранной организацией, органами внутренних дел. Лица, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены сотрудниками Монумента.

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

5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Администрация Монумента 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 Монумента.

5.2. Администрация имеет право закрыть Монумент в любое время без уточнения причин.

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

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

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

5.6. За все действия или бездействия, причинившие вред имуществу Монумента, своему здоровью и здоровью третьих лиц по собственной неосторожности или халатности, а также вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил или невыполнения требований работников Монумента, 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 Монумента 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 Монументу, 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 Монумента 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 Монумента.

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

5.11. Настоящие Правила действуют на территории Монумента «Астана-Байтерек» и являются обязательными к исполнению всеми посетителями объекта.

В случае нарушения правил сотрудники Монумента «Астана-Байтерек» имеют право применить меры, направленные на обеспечение безопасности и комфортного пребывания посетителей — удалить нарушителя из Монумента.

Приобретение билета является заключением договора, согласно которому посетитель автоматически соглашается на все вышеперечисленные правила.