

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЭКСКУРСИОННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

При посещении Экскурсий, проходящих на стадионе «Факел», Посетители обязаны выполнять требования, установленные настоящими Правилами поведения для посетителей экскурсионных мероприятий на стадионе «Факел» (далее – «Правила»). Несоблюдение Правил влечет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

I. Общие положения

1. Настоящие Правила устанавливают порядок поведения посетителей Стадиона, их права и обязанности при посещении Экскурсий, реализуемых Организатором на Стадионе.

2. Приобретение Билета и (или) вход в места проведения Экскурсий означает полное и безоговорочное принятие Правил и согласие на их добровольное соблюдение.

3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«**Билет**» – созданный Организатором или по заказу Организатора документ установленного им образца, необходимый для прохода на Стадион и подтверждающий право лица на посещение указанной в нем Экскурсии;

«**Заказчик**» - юридическое или физическое лицо, по заявке которого проводится Экскурсия;

«**Организатор Экскурсии / Организатор**» - Ассоциация Футбольный клуб «ФАКЕЛ», ИНН 3665061908, которая осуществляет организационное обеспечение подготовки и проведения Экскурсии;

«**Посетитель**» - физическое лицо, осуществляющий проход на Стадион по Билету и посещающий по нему Стадион с образовательными, развлекательными и культурно-просветительскими целями в рамках получения экскурсионных услуг;

«**Стадион**» - Стадион «Факел», на котором проводится Экскурсия, расположенный по адресу: г. Воронеж, ул. Писателя Маршака, 1 Г. Информация о месте проведения и времени Экскурсий размещается на официальном сайте ФК «Факел» fakelfc.ru;

«**Экскурсионная группа**» - группа Посетителей Экскурсии на Стадионе численностью от 2 человек;

«**Экскурсия**» - экскурсионная услуга, мероприятие, реализуемое организаторами Экскурсии в формате коллективного посещения Стадиона по заранее определённом маршруту в рамках достижения образовательных и развлекательных целей, а также целей культурно-просветительского характера;

«**Экскурсовод**» - представитель со стороны Организатора, оказывающий непосредственно экскурсионные услуги на Стадионе в рамках проведения Экскурсий. Организатор оставляет за собой право вносить изменения в состав экскурсоводов без предварительного уведомления Посетителей. Изменения в составе экскурсоводов не являются основанием для возврата билета.

II. Права и обязанности Посетителей, а также запреты, распространяемые на Посетителей при проведении Экскурсий на Стадионе

4. Посетители Экскурсии имеют право:

4.1. На уважение и защиту достоинства личности со стороны Организаторов и участников Экскурсионных групп, собственником (пользователями) Стадиона и лиц, обеспечивающих охрану общественного порядка и общественную безопасность при проведении Экскурсий;

4.2. На своевременное получение необходимой и достоверной информации о порядке нахождения в местах Экскурсий и выхода из них, об ограничениях и о запретах, связанных с посещением Экскурсий;

4.3. На оказание необходимой медицинской помощи в случаях и в порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации;

4.4. На проход по Билету в места проведения Экскурсий на конкретную Экскурсию, проводимую в день, указанный в Билете;

4.5. На нахождение в месте проведения Экскурсии в течение всего времени проведения Экскурсии;

4.6. На пользование всеми услугами, предоставляемыми в местах проведения Экскурсии Организатором, собственником (пользователем) Стадиона и иными лицами, уполномоченными Организатором;

4.7. На проход по специальному заранее установленному экскурсионному маршруту, знакомство с постоянными и временными экспозициями на территории Стадиона;

4.8. На получение экскурсионного обслуживания в соответствии с утверждённой программой Экскурсии;

4.9. На осуществление любительской фото- и видеосъемки на территории проведения экскурсионного маршрута, если иное не оговорено экскурсоводом в день проведения экскурсии;

4.10. На пронос в места проведения Экскурсий и использование личных вещей, не запрещенных к проносу настоящими Правилами;

4.11. На бесплатное пользование туалетными комнатами (кабинками), расположенными на маршруте проведения Экскурсий;

4.12. На сохранность личных вещей, при условии их сдачи в камеру хранения, расположенную на Стадионе;

4.13. На помощь работников, привлекаемых к организации Экскурсии Организатором, собственником (пользователем) Стадиона, в том числе на получение от указанных лиц информации об оказываемых услугах, на помощь при эвакуации из указанных мест;

4.14. На посещение только тех мест Стадиона, которые предусмотрены экскурсионным маршрутом, и проходить на него только через соответствующий вход, если иное не будет указано Организатором.

5. Посетители при посещении Экскурсии обязаны:

5.1. Приобрести Билет для посещения Экскурсии на Стадионе на сайте <https://fakelfc.ru>;

5.2. Предъявлять Билет при входе в место проведения Экскурсии, а также в случаях, установленных решением Организаторов, документ, удостоверяющий личность;

5.3. При проходе на территорию проведения Экскурсии проходить личный осмотр и предоставлять для осмотра личные вещи;

5.4. Сдавать в камеру хранения громоздкие предметы;

5.5. Во время нахождения в месте проведения Экскурсии соблюдать общественный порядок и требования, установленные настоящими Правилами, а также законодательством Российской Федерации;

5.6. Вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, Организаторам и участникам Экскурсий, собственнику (пользователям) Стадиона и лицам, обеспечивающим охрану общественного порядка и общественной безопасности в местах проведения Экскурсии;

5.7. Незамедлительно сообщать работникам, привлекаемым Организаторами к организации Экскурсий, собственнику (пользователям) Стадиона о случаях обнаружения подозрительных предметов, нарушения общественного порядка, возникновения задымления или пожара, необходимости оказания медицинской помощи лицам, находящимся в местах проведения Экскурсий;

5.8. Не причинять имущественный вред другим посетителям, Организаторам и участникам Экскурсий, собственнику (пользователям) Стадиона и лицам, обеспечивающим охрану общественного порядка и общественную безопасность при проведении Экскурсий, бережно относиться к имуществу Стадиона, а также соблюдать чистоту;

5.9. Выполнять законные требования представителей Организатора, собственника (пользователей) Стадиона и иных лиц, обеспечивающих общественный порядок и общественную безопасность при Экскурсиях;

5.10. При получении информации об эвакуации из места проведения Экскурсии действовать согласно инструкциям (указаниям) лиц, обеспечивающих общественный порядок и общественную безопасность при проведении Экскурсии, в соответствии с требованиями пожарной безопасности и утвержденному плану эвакуации, сохраняя спокойствие и не создавая паники;

5.11. Во время передвижения группы соблюдать требования безопасности:

- не садиться и не облокачиваться на предметы и ограждения;

- не подниматься и не спускаться бегом по лестничным переходам, особенно в сырую погоду (после дождя, снегопада);

- не вставать и не садиться на подоконники, радиаторы и трубопроводы систем теплоснабжения.

5.12. Обращать внимание на знаки безопасности и подаваемые сигналы, выполнять их требования: запрещается заходить за установленные ограждения, в опасные зоны проводимых работ, технические и производственные помещения, обозначенные знаками безопасности или выгороженные ограждениями;

5.13. Воздержаться от курения;

5.14. Выбрасывать мусор в специально отведенные для этого места.

6. Посетителям в местах проведения Экскурсий и на Стадионе в целом запрещается:

6.1. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;

6.2. Осуществлять действия, создающие угрозу собственной безопасности, жизни, здоровью, а также безопасности, жизни, здоровью иных лиц, находящихся в месте проведения Экскурсии или на прилегающей к ней территории;

6.3. Оскорблять других лиц (в том числе с использованием баннеров, плакатов, транспарантов и иных средств наглядной агитации) и 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;

6.4. Скрывать свои лица, за исключением случаев, специально установленных Организатором или государственными органами и органами местного самоуправления, а также использовать средства маскировки и иные предметы, специально предназначенные для затруднения установления личности;

6.5. Нарушать общественную мораль и нормы поведения (в том числе путем обнажения интимных частей тела);

6.6. Проникать на территорию, не предусмотренную экскурсионным маршрутом;

6.7. Заходить за ограждения, облакачиваться на стены, двери и т.д.;

6.8. Самостоятельно перемещаться по Стадиону без сопровождения экскурсовода;

6.9. Наносить надписи и рисунки на конструкции, строения, сооружения Стадиона и прилегающие территории;

6.10. Проходить в место проведения Экскурсии с животными и птицами, за исключением собак-проводников в намордниках;

6.11. Находиться в обуви на тонких каблуках или в обуви с металлическими набойками;

6.12. Прикасаться к экспонатам, деталям декоративного убранства и отделки;

6.13. Загрязнять территорию Стадиона, бросать мусор в неположенном месте;

6.14. Причинять имущественный вред другим лицам, собственнику (пользователям) Стадиона;

6.15. Проносить в место проведения Экскурсии/на Стадион и использовать:

- оружие любого типа (в том числе самообороны), боеприпасы;

- колющие и (или) режущие предметы, другие предметы, которые могут быть использованы в качестве оружия;

- взрывчатые, ядовитые, отравляющие, едко пахнущие вещества;

- радиоактивные материалы;

- огнеопасные и (или) пиротехнические вещества или изделия (за исключением спичек, карманных зажигалок), включая сигнальные ракеты, фейеры, петарды;

- газовые баллоны и (или) предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов;

- иные вещества, предметы, изделия, в том числе самодельного изготовления, использование которых может привести к задымлению, воспламенению;

- устройства и изделия, в том числе самодельного изготовления, не являющиеся пиротехникой, применяющиеся для разбрасывания, распыления различных материалов и веществ (пневмохлопушки);

- красящие вещества;

- духовые приспособления для извлечения звуков (в том числе вувузелы);

- алкогольные напитки любого рода;

- наркотические и токсические вещества или стимуляторы;

- прохладительные напитки в стеклянной или жестяной таре, а также в пластиковой таре объемом более 0,5 литра;

- пропагандистские материалы экстремистского характера или содержащие нацистскую атрибутику или символику либо атрибутику или символику экстремистских организаций;
- технические средства, способные помешать проведению Экскурсии;
- радиостанции, средства звукоусиления;
- громоздкие предметы, мешающие другим посетителям;
- профессиональное фото- и (или) видеоборудование без предварительного согласования с Организатором.

III. Особенности доступа на Стадион

7. Посещение Экскурсии осуществляется в дни и часы, установленные Организатором. Актуальная информация о ценах и способах приобретения Билета на Экскурсии размещена на официальном сайте <https://fakelfc.ru>.

8. Даты и время проведения Экскурсий определяются заблаговременно и могут быть изменены. Информация об изменении даты и/или времени Экскурсии осуществляется по контактному данным, оставленным Покупателем при покупке билета или подаче Заявки на экскурсию.

9. В случае изменения даты, времени проведения Экскурсий или их отмены, приобретенный Билет дает Посетителю право посетить перенесенную Экскурсию в другую дату и время или, по решению Организаторов, иное экскурсионное мероприятие, сопоставимое по стоимости и месту проведения с отмененной Экскурсией. В случае отмены Экскурсии по инициативе Организатора возможен возврат Билета согласно его номинальной стоимости.

10. Организатор вправе изменить дату или время Экскурсии, маршрут при наличии объективных причин (необходимость производства работ, конструктивные изменения в соответствующих секторах Стадиона, угроза возникновения чрезвычайной ситуации, угроза для жизни и здоровья граждан, требования актов (решений) органов государственной власти или органов местного самоуправления, УЕФА, РФС, РПЛ, и т.п.). Посетители Стадиона получают уведомление об изменениях, с последующим предоставлением права посещения альтернативного экскурсионного мероприятия аналогичной ценовой категории.

11. Стадион осуществляет приём экскурсионных групп. Посетители приобретают Билет и предъявляют его на контроле. Экскурсионное обслуживание включает в себя оплаченный доступ на территорию Стадиона и экскурсионное обслуживание.

12. При наличии в группе туристов с ограниченными возможностями, использующих специальные средства передвижения, Заказчик обязан предоставить сопровождающего и уведомить Организатора за 7 (Семь) календарных дней до начала экскурсии.

13. Повторный проход на территорию Стадиона по Билету невозможен.

14. Лицам в возрасте до 14 лет запрещено посещение Стадиона без сопровождения их законных представителей.

15. В случае опоздания на Экскурсию более чем на 10 минут, проход на территорию Стадиона невозможен, Билет возврату не принадлежит.

16. В случае невозможности посещения Экскурсии в назначенное время Посетитель должен сообщить об этом по контактному данным, указанным в Билете, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала соответствующей Экскурсии.

17. Заявления на возврат билетов принимаются не позднее, чем за одни сутки (24 часа) до начала соответствующей Экскурсии.

Возврат денежных средств за билеты, приобретенные на сайте <https://qtickets.ru> в кассах стадиона «Факел» (г. Воронеж, ул. Писателя Маршака, 1 Г), осуществляется в порядке и на условиях публичной Оферты, размещённой на сайте <https://qtickets.ru> и <https://fakelfc.ru/ticketrules>

Размер суммы к возврату определяется с учётом требований действующего законодательства РФ.

Заявитель должен представить следующий пакет документов:

- заявление на возврат, подписанное от руки, по ФОРМЕ (скан или четкое фото);
- фото/принтскрин qr кода (скан или четкое фото);
- кассовый чек (скан или четкое фото);
- паспорт (скан или четкое фото).

Документы необходимо направить в виде скан-копий на электронную почту ticketrefund@fakelfc.ru.

IV. Заключительные положения

18. Лица, не соблюдающие требования, установленные настоящими Правилами, не допускаются в места проведения Экскурсии, могут быть из них удалены и (или) привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

19. Контроль за соблюдением требований, установленных настоящими Правилами, возлагается на Организатора, собственника (пользователей) Стадиона, а также на иных лиц, принимающих участие в обеспечении общественного порядка и общественной безопасности в местах проведения Экскурсий.

20. Организатор и (или) собственник (пользователи) Стадиона вправе устанавливать дополнительные требования к поведению Посетителей при проведении Экскурсий, которые не могут противоречить требованиям законодательства Российской Федерации и настоящим Правилам.

21. Настоящие Правила размещаются Организатором и (или) собственниками (пользователями) Стадиона на Билетах, а также публикуются на официальном сайте <https://fakelfc.ru>.

22. Перечень предметов, запрещенных к проносу в места проведения Экскурсий в соответствии с пунктом 6.15. настоящих Правил, размещается на Билетах.

23. Настоящим Посетитель соглашается, что Организатор или уполномоченные третьи лица вправе без дополнительного согласования и какой-либо компенсации осуществлять их фото- и видеосъемку в течение всего времени проведения Экскурсии, с дальнейшим использованием (включая передачу третьим лицам права использования) полученных материалов в целях продвижения Экскурсий и (или) Организатора полностью или частично без ограничений по времени, территории, способам использования, в средствах массовой информации, сети Интернет, в официальных аккаунтах ФК «Факел», в том числе в рекламных и маркетинговых целях, а также для идентификации лиц, совершивших правонарушения.

24. К Посетителям, допустившим нарушение настоящих Правил, Организатор может предъявить требования о компенсации убытков.

25. В случае нарушения Посетителем настоящих Правил Организатор имеет право удалить Посетителя с территории Стадиона без возмещения стоимости Билета и отказать Посетителю в доступе на Стадион.

26. Группы детей должны проходить Экскурсию в сопровождении взрослых, которые обеспечивают соблюдение детьми правил поведения на Стадионе и следят за тем, чтобы дети не отстали от группы. Экскурсовод не несет ответственности за детей и их поведение во время Экскурсий для организованных детских групп.

27. Посещая Экскурсии, Посетители осознают и добровольно принимают все риски, связанные с посещением Экскурсии (риск несчастных случаев, риск повреждения имущества, а также иные риски, которые невозможно предвидеть или предугадать).

28. Настоящие Правила могут быть изменены Организатором в одностороннем порядке в любое время. Изменения вступают в силу с момента их размещения на официальном сайте <https://fakelfc.ru>, если иное не указано в Правилах.