

Правила для посетителей ТЦ «Вятка-ЦУМ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие общие правила поведения, устанавливаемые Администрацией ТЦ для всех Посетителей (отдельных их групп) в целях безопасной эксплуатации ТЦ и безопасного присутствия на его территории Посетителей и иных третьих лиц, включая, но не ограничиваясь, антитеррористическую и противопожарную безопасность, в целях обеспечения прав и интересов Посетителей ТЦ, Администрации ТЦ, арендаторов ТЦ и иных третьих лиц, обязательные для исполнения Посетителями ТЦ. Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения на официальном сайте ТЦ в сети Интернет по адресу www.tsum.kirov.ru. Изменения Правил Администрацией ТЦ доводятся до сведения Посетителей в таком же порядке.

1.2. Посетители торгового центра «Вятка-ЦУМ» (далее по тексту ТЦ), пребывающие в самом ТЦ, в том числе в зоне паркинга, на прилегающей к ТЦ территории, в зоне общественного питания (фудкорте) обязаны соблюдать:

- общепринятые правила поведения в общественных местах, установленные законодательством РФ.
- правила пожарной безопасности.
- выполнять требования Администрации ТЦ, сотрудников Службы Порядка и полиции.
- правила пользования услугами парковки.
- правила, действующие на фудкорте.
- данные правила, действующие в ТЦ.

1.3. Территория ТЦ является частной собственностью, в связи с чем, собственник ТЦ самостоятельно с соблюдением принципов неприкосновенности частной собственности, свободы договора, добросовестности и диспозитивности определяет содержание Правил и условия присутствия на Территории ТЦ Посетителей (ст. 1, 10, 14, 209 Гражданского кодекса Российской Федерации).

1.4. Фактом посещения ТЦ и прилегающей территории Посетители соглашаются с Правилами в полном объеме, принимают их и обязуются их неукоснительно соблюдать. В случае несогласия полностью либо в какой-либо части с Правилами, с требованиями Администрации, Службы Порядка Посетитель должен отказаться от посещения ТЦ (покинуть Территорию ТЦ).

Посетитель, которому отказано в посещении ТЦ, обязан немедленно покинуть ТЦ и прилегающую территорию, и не предпринимать попыток проникновения на нее. Действия Службы Порядка, не соответствующие, по мнению Посетителя, Правилам, могут быть обжалованы им в Администрацию ТЦ путем обращения в Сервисный центр. Обжалование указанных действий не приостанавливает необходимость в выполнении соответствующих требований Службы Порядка.

1.5. В ТЦ «Вятка-ЦУМ» установлены следующие часы работы

ТЦ «Вятка-ЦУМ»	09:00 – 22:00	Ежедневно
Торговые галереи	09:00 – 20:00	Ежедневно
Развлекательный центр 4 и 5 этажи	10:00 – 22:00	Ежедневно
Кафе и фудкорт	10:00 – 22:00	Ежедневно
Эльдорадо	10:00 – 21:00	Ежедневно
Парковка	По режиму работы ТЦ	Ежедневно

График работы отдельных сервисов по оказанию бытовых услуг может отличаться от графика работы ТЦ, и доводится до сведения посетителей путем размещения информации на сайте ТЦ «Вятка-ЦУМ».

2. Правила поведения Посетителей на территории ТЦ «Вятка-ЦУМ»

2.1. Посетитель вправе:

- Получать полную информацию о режиме работы ТЦ, Администрации, отдельных арендаторов ТЦ, действующих Правилах.
- Посещать места общего пользования ТЦ с учетом режима работы ТЦ и его отдельных частей с соблюдением требований Правил.
- Получать вежливое компетентное обслуживание, по предъявлению просьбы получить книгу отзывов и предложений. В случае несоответствия этому пункту поведения сотрудников обращаться в Администрацию ТЦ для содействия в защите его прав и интересов в отношениях с указанными третьими лицами. При предъявлении конкретной ситуации (примерного времени инцидента, описания сотрудника и его конкретных действий) и личного контакта с обеими сторонами произошедшего инцидента, посетитель вправе требовать от Администрации всестороннего изучения ситуации и принятия конкретных действий для разрешения конфликта.

2.2. Посетителям запрещается:

- Курение в ТЦ и на прилегающей к нему территории.
- Передвигаться и размещаться на естественных и искусственных газонах.
- Использовать на прилегающей территории и внутри ТЦ пиротехнические средства и оборудование.
- Оставлять без присмотра сумки и другие личные вещи.
- Передвигать/переставлять мебель, декоративные и отделочные элементы, а также рекламные стойки.
- Без согласования с Администрацией проводить любого рода маркетинговые, стимулирующие, рекламные, пропагандистские мероприятия (включая музыкальные и театральные выступления), распространять рекламную и иную деятельность, осуществлять торговую или иную коммерческую деятельность.
- Бегать, прыгать, подниматься на ограждения, перила, технические сооружения, сидеть на лестницах и полах, лежать на диванах.
- Создавать давку на территории ТЦ.
- Заниматься попрошайничеством.
- Инициировать ссоры, драки, иные конфликты, принимать в них участие, проявлять агрессию к окружающим, совершать хулиганские действия.
- Находиться в ТЦ без одежды, с голым торсом, или с внешним видом, выражающим явное неуважение к гражданам, оскорбляющим человеческое достоинство и общественную нравственность.
- Заходить в туалетные комнаты во время проведения уборки в данных помещениях. О закрытии санитарного узла информирует табличка на двери «Технический перерыв».
- Запускать какие-либо летательные аппараты в ТЦ и на прилегающей к нему территории без согласования с Администрацией ТЦ. Использовать радиоуправляемые (дистанционные) электромеханические изделия, в том числе радиоуправляемые игрушки.
- Находиться в ТЦ и на прилегающей территории, в состоянии наркотического, токсического и/или алкогольного опьянения, либо под воздействием психотропных веществ.
- Употреблять алкогольные напитки, кроме специально отведенных мест на 4 этаже, а также употреблять алкогольные напитки, принесенные с собой.
- В зоне фудкорта ТЦ распивать напитки и употреблять продукты питания, принесенные с собой.
- Употреблять, проносить и распространять наркотические вещества.
- Оставлять детей без присмотра.

- Приносить в ТЦ легковоспламеняющиеся, огнеопасные, взрывоопасные предметы, пахучие, вредные, ядовитые, радиоактивные вещества, а также предметы, которые могут увеличить риск возникновения пожара или взрыва, химреактивы.
- Приносить в ТЦ огнестрельное и холодное оружие, в том числе самодельные, колющие, режущие предметы, рогатки.
- Наносить ущерб имуществу ТЦ и третьих лиц.
- Пребывать на крыше, на пожарных лестницах, в служебных и технических помещениях, не предназначенных для посетителей.
- Передвигаться на роликовых коньках, скейтбордах, гироскутерах и т.п. в помещениях ТЦ, поскольку это может привести к несчастному случаю.
- Передвигаться на велосипедах и хранить велосипеды в помещениях ТЦ. Пристегивать велосипед можно в специально отведенном месте – велопарковка перед входом в ТЦ со стороны ул. Воровского.
- Находиться в ТЦ с животными, рептилиями или птицами, за исключением собак-поводырей, а также собак декоративно-комнатных пород при условии нахождения их в сумке-переноске или на руках у владельца.
- Производить неуместный или вызывающий нарушение спокойствия шум, беспокоить или мешать другим Посетителям ТЦ, употреблять в речи нецензурные выражения.
- Играть на музыкальных инструментах, использовать громкоговоритель, проигрывать радио, магнитофон, компакт диски и прочие аудио записи на любом виде носителей.
- Организовывать азартные игры и участвовать в них.
- Сбирать голоса, агитировать или торговать вразнос на территории ТЦ.
- Использовать помещения для публичных и политических митингов, общественных выставок или общественного развлечения, показа шоу или представлений, а также опасных, шумных, вредных или общественно оскорбительных мероприятий, занятий или торговли, а также незаконных и аморальных целей, в качестве места приема ставок, или в качестве клуба.
- Заниматься сбором денег.
- Находиться на эскалаторах с детскими колясками. Перемещение по этажам с детскими колясками возможно только на лифте.
- Совершать иные действия, нарушающие общественный порядок, выражающие явное неуважение к гражданам, оскорбляющим человеческое достоинство и общественную нравственность, причиняющие вред жизни, здоровью или имуществу третьих лиц, либо создающие угрозу причинения такого вреда.

2.3. Посетитель обязан:

- Бережно относиться к имуществу ТЦ, внутри комплекса и на прилегающей территории, не совершать любого рода незаконные посягательства на него, не допускать порчи (в том числе надписями, наклеиванием объявлений, плакатов и прочей продукции информационного содержания) стеклянных и металлических поверхностей, оборудования, стен; сохранять зеленые насаждения, поддерживать чистоту и порядок.
- Соблюдать меры безопасности при нахождении в непосредственной близости со стеклянным ограждением торговых галерей.
- Во время погодных условий, при которых возможно образование влаги на обуви, быть осторожными при нахождении в зонах ТЦ, облицованных плиточным покрытием, а также обращать внимание на информационные указатели, установленные во время и после влажной уборки.
- ТЦ объявляется зоной без оружия, что означает безусловный запрет для любых лиц, пронести на Территорию ТЦ оружие, в том числе холодное и оружие самообороны, патроны, иные боеприпасы, взрывчатые вещества, устройства. Посетитель обязан оставить оружие за пределами ТЦ либо отказаться от его посещения.

2.4. При осуществлении фото- и видеосъемки в ТЦ посетители не должны нарушать гражданское законодательство, в том числе законодательство об авторском праве и смежных правах; не должны создавать препятствий в работе ТЦ, а также мешать другим посетителям. Коммерческая фото- и видеосъемка допускается только с письменного разрешения Администрации ТЦ.

3. Правила посещения фудкорта:

3.1. Данные правила направлены на обеспечение должного общественного порядка на территории фудкорта и обязательны для всех Посетителей.

Войдя на территорию фудкорта, Посетители принимают данные Правила. С Настоящими правилами Посетители могут ознакомиться у Администратора фудкорта или на информационном стенде, расположенном при входе на фудкорт.

3.2. Территория фудкорта предназначена для потребителей услуг общественного питания в ТЦ «Вятка-ЦУМ».

3.3. Режим работы фудкорта: ежедневно с 10.00 до 22.00 часов. Администрация оставляет за собой право изменять режим работы фудкорта.

3.4. С целью клиентоориентированности Администрация вправе проводить зонирование посадочных мест, выделяя зоны посещения, предназначенные для отдельных категорий посетителей (например, посетители с детьми)

3.5. Посетителям запрещается:

- Приносить, распространять, употреблять наркотические средства, психотропные или иные одурманивающие вещества.
- Приносить, иметь при себе огнестрельное, газовое, холодное оружие и другие различные виды спецсредств защиты (газовые баллончики, шокеры и т.д.), колющие и режущие предметы, взрывчатые вещества.
- Приносить с собой алкогольные и безалкогольные напитки, воду, продукты питания (в т.ч. фрукты, шоколад, торты и иные кондитерские изделия и т.д.), за исключением детского питания в заводской упаковке.
- Находиться на фудкорте в состоянии сильного алкогольного и наркотического опьянения, степень которого администрация или работники охраны определяют по своему усмотрению.
- Находиться на фудкорте с животными, рептилиями или птицами, за исключением собак-поводырей.
- Производить неуместный или вызывающий нарушение спокойствия шум, беспокоить или мешать другим Посетителям ТЦ, употреблять в речи нецензурные выражения.
- Наносить вред имуществу фудкорта и других посетителей.
- Курить, в том числе с использованием электронных систем доставки никотина, в помещениях фудкорта.
- Бегать по фудкорт, лежать на диванах, вставать на мебель ногами, класть ноги на мебель, как в обуви, так и без неё.
- Сдвигать столы и стулья без разрешения Администраторов фудкорта.
- Организовывать азартные игры и участвовать в них; играть в настольные игры.
- Находиться на фудкорте в грязной, пачкающей, неопрятной одежде, без одежды, с голым торсом, или с внешним видом, выражающим явное неуважение к гражданам, оскорбляющим человеческое достоинство и общественную нравственность.

Посетитель, которому отказано в посещении фудкорта, обязан немедленно покинуть фудкорт и не предпринимать попыток проникновения на него.

3.6. На фудкорт не допускаются лица:

- В состоянии алкогольного, токсического, наркотического опьянения или находящиеся под воздействием иных одурманивающих веществ. Степень такого состояния администрация ТЦ или работники Службы Порядка определяют по своему усмотрению,
- Агрессивно ведущие себя по отношению к другим посетителям или персоналу;
- Администрация ТЦ или работники Службы Порядка имеют право ограничить вход на фудкорт в связи с его переполненностью;
- Администрация ТЦ или работники Службы Порядка имеют права отказать в посещении фудкорта без объяснения причин;
- В целях соблюдения «Санитарно-эпидемиологических правил» СП2.3.61079-01, Федерального закона № 181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации», «Трудового кодекса РФ» от 30.12.2001 N 197-ФЗ, а также Ст.225ТК РФ в служебные и технологические помещения фудкорта не допускаются посторонние лица.

3.7. Меры воздействия, такие как требование возмещения причиненного ущерба, удаление с фудкорта и отказ обслуживания предусмотрены и применяются по усмотрению администрации ТЦ или работников Службы Порядка, в случаях нарушений любого из пунктов настоящих Правил.

4. Правила пользования услугами парковки ТЦ

4.1. Подземная и наземная охраняемая парковка автомобилей предназначена для временного размещения автотранспорта посетителей ТЦ «Вятка-ЦУМ».

4.2. Посетители обязуются парковать транспортные средства только в специально отведенных Администрацией зонах, согласно разметки.

4.3. Въезд в паркинг и выезд из него осуществляется по временному парковочному билету (на срок почасового размещения). Время работы парковки – по режиму работы ТЦ.

Нахождение автотранспорта на парковке безвозмездно допускается на время до 3 часов. Нахождение автотранспорта на парковке ТЦ свыше 3 часов должно быть оплачено посетителем в соответствии с утвержденным Администрацией ТЦ прейскурантом, действующим на дату оплаты.

4.4. Администрация разрешает на безвозмездной основе (нахождение на парковке до 3 час) доступ на Парковку транспортных средств Посетителей с соблюдением режима работы Парковки и Правил, однако не оказывает Посетителям услуги по хранению и (или) охране транспортных средств, в связи с чем не несет ответственности за сохранность транспортного средства Посетителя, а также за вред, причиненный транспортному средству третьими лицами.

4.5. В соответствии с п.1 ст.21 Федерального закона от 10.12.1995 N 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения», п.6, 12 ст.3, ч.4 ст.15, ч.1 ст.17, ч.3 ст.27 Федерального закона от 08.11.2007 N 257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Администрация самостоятельно определяет правила пользования Парковкой и имеет право переместить (удалить с территории Парковки) транспортные средства Посетителей, размещенные с нарушением Правил, в том числе за счет последних, для обеспечения безопасности дорожного движения, устранения препятствий движению транспортных средств и (или) пешеходов. В указанных случаях риски случайного повреждения или гибели транспортного средства и иного имущества несет Посетитель, допустивший нарушение.

4.6. Скоростной режим движения по территории парковки 5-10 км/час.

4.7. На территории Паркинга запрещается:

- Оставлять транспортное средство с работающим двигателем и/или устройствами в отсутствие водителя транспортного средства (в том числе пассажиров), предназначенными для предварительного прогрева двигателя.
- Мыть, чистить транспортные средства, а также ремонтировать, технически обслуживать транспортное средство (замена и доливка жидкостей, масел; замена аккумуляторов; замена, подкачка колёс и т.д.).
- Парковать одно транспортное средство более чем на одном парковочном месте.
- Занимать места, предназначенные для парковки транспортных средств лиц с ограниченными возможностями (инвалидов) за исключением парковки на таких местах транспортных средств, принадлежащих лицам с ограниченными возможностями (инвалидами) и обозначенных соответствующим знаком.
- Устанавливать транспортное средство на козелки и подставки.
- Закрывать номерные знаки чехлами.
- Использовать любые звуковоспроизводящие и звукоусиливающие устройства, в том числе установленных на транспортных средствах, а также кричать, петь, играть на музыкальных инструментах и совершать другие действия, влекущие шум и нарушение тишины.
- Нахождение транспортного средства, имеющего течь горючего, масла, охлаждающей, тормозной жидкости, в салоне которых находятся самовоспламеняющиеся или ядовитые вещества.
- Допускать превышение ограничения скорости движения транспортных средств, умышленно резкие ускорения, торможения, изменения направления их движения, повышенный шум от них (агрессивное вождение).
- Нарушать требования дорожных знаков, разметки, ПДД.
- Парковать автотранспорт на проезжих частях, въездах и выездах, вне зон парковочных «карманов», возле дверей вспомогательных помещений, расположенных на территории, на местах для инвалидов в отсутствие соответствующего права, а также в любых других местах, кроме специально отведенных парковочных мест, обозначенных соответствующей разметкой.
- Допускать остановку, стоянку транспортного средства в нарушение дорожных знаков и разметки, в том числе под видом аварийных (с включением знака аварийной остановки) и иным образом создавать или провоцировать создание любых пробок (заторов), снижение пропускной способности территории, предназначенной для движения транспортных средств.
- Проезд большегрузных машин, тракторов, больших автобусов для частных групп посетителей без согласования с администрацией ТЦ.
- Размещать на парковке грузовые автомобили с разрешенной максимальной массой более 2,5т и/или занимающие больше одного парковочного места.
- При пользовании тележками продуктового магазина - разгружать товар из тележек в автомобиль вне парковочного «кармана», оставлять тележки на проезжих частях или загораживать ими парковочные места, перемещать тележки за пределы территории ТЦ, допускать их неконтролируемое перемещение, причинение ими вреда транспортным средствам.
- Оставлять автотранспорт на парковках ТЦ вне часов работы парковки.
- Допускать повреждение, разрушение дорожного покрытия, дорожных знаков, разметки, иного имущества на парковке.
- В случае ДТП на парковке или непосредственно возле въезда на нее Посетитель обязан выполнить требования ПДД, а кроме того, немедленно известить любого из сотрудников Администрации, Службы Порядка для оказания ими содействия в скорейшем устранении последствий ДТП в целях восстановления беспрепятственного движения транспортных средств.
- Проводить коммерческие/рекламные, пропагандистские мероприятия без письменного разрешения администрации ТЦ.
- Собирать различного рода пожертвования, распространять листовки.

- Использовать Парковку в целях, не связанных с движением, остановкой, стоянкой транспортных средств и движением пешеходов, в том числе для любого рода соревнований, гонок, собраний.
- Распивать спиртные напитки и пиво.
- Передвигаться на роликовых коньках, скейтбордах, велосипедах и т.п. по дорогам и местах стоянки машин, во избежание несчастных случаев.

4.8. ТЦ не несет ответственности за сохранность имущества Посетителей на территории парковки.

4.9. Администрация вправе перекрывать движение и/или прекращать доступ к Парковке, отдельным ее частям в случае проведения каких-либо мероприятий или иной необходимости, а также устанавливать места, за пределами которых Парковка для определенных лиц (например, работников, арендаторов ТЦ) или категорий транспортных средств запрещена.

4.10. Транспортные средства, припаркованные в неустановленном месте, а также оставленные на территории парковки вне часов ее работы, могут быть эвакуированы.

Сотрудники Службы Порядка ТЦ «Вятка-ЦУМ» имеют право остановить, предупредить или удалить с территории ТЦ нарушителей вышеприведенных правил. Нарушители будут нести ответственность, согласно действующему законодательству РФ.

5. Правила пользования лифтами

5.1. В ТЦ «Вятка-ЦУМ» расположено 2 лифта пассажирского назначения. Первоочередность правом пользования лифтом относится к следующим лицам: инвалидам, беременным женщинам, посетителям с детьми и/или детскими колясками, пожилым людям.

Арендаторы и посетители ТЦ должны неукоснительно соблюдать Правила пользования лифтами, бережно относиться к оборудованию лифта, соблюдать чистоту и порядок в кабине лифта.

5.2. В кабине лифта запрещается:

- Перевозить оборудование и грузы, в результате перевозки которых может произойти порча внешний вид лифта;
- Пытаться самостоятельно покинуть остановившуюся кабину лифта – это опасно для жизни!
- Необходимо следить за тем, чтобы количество людей, вошедших в лифт, соответствовало количеству, указанному на информационном табло в кабине лифта. При появлении звукового сигнала о перегрузке лифта часть пассажиров должна выйти из кабины.

6. Правила пользования эскалаторами:

6.1. Для личной безопасности пассажирам эскалаторов необходимо соблюдать следующие правила поведения:

- на эскалаторе стоять справа, лицом по направлению движения, держаться за поручень, оставляя левую сторону для прохода пассажиров;
- проходить с левой стороны;
- не наступать на ограничительную линию, обозначенную на ступенях эскалатора;
- не прислоняться к неподвижным частям эскалатора;
- держать малолетних детей за руку или на руках. Не оставлять детей без присмотра на эскалаторе;
- детей до 7 лет рекомендуется держать на руках, детей до 14 лет следует держать за руку. Следить, что бы их пальцы, руки, ноги, волосы, игрушки, пустышки, бутылочки, одежда, а так же иные предметы, находящиеся в руках у ребенка и/или на нем, не попали на полотно эскалатора, под поручень эскалатора, в зазор между полотном эскалатора и балюстрадой и/или в гребёнку при сходе с эскалатора.

- быть внимательными при спуске с эскалатора: готовиться к нему заранее и не задерживаться на выходе;
- придерживать полы (края) длинной одежды для предотвращения попадания ее в элементы эскалатора;
- контролировать ручную кладь, предупреждая ее самопроизвольное перемещение;
- Внимательно следить, а так же не оставлять детей без присмотра на эскалаторе и/или возле него. Следить за тем, чтобы дети не попали в зазор между поручнями двух эскалаторов или в зону между ограждением эскалатора и поручнем эскалатора.

6.2. Пассажиру запрещается:

- сидеть на ступенях эскалатора;
- ставить сумки, багаж, коляски, люльки, переноски, зонты, трости, игрушки, тару, посуду, а так же любые иные предметы на ступени и поручень эскалатора;
- ложиться, садиться или облокачиваться на поручень эскалатора;
- бежать по эскалатору;
- двигаться по эскалатору против движения;
- Прижимать, касаться, засовывать пальцы, руки, ноги, игрушки, одежду, а так же любые иные предметы, в полотно эскалатора, под поручень эскалатора, в зазор между полотном эскалатора и балюстрадой и/или в гребёнку при спуске с эскалатора.
- загромождать и заслонять площадки у входа и выхода с эскалатора;
- входить на огражденный, неработающий эскалатор, самостоятельно передвигать барьеры;
- В случае, если вы стали участником и/или свидетелем несчастного случая на эскалаторе, необходимо остановить эскалатор, незамедлительно сообщив о произошедшем сотруднику Службы Порядка или администратору ТЦ. О всех случаях нарушения данных правил необходимо срочно сообщить Администрации ТРЦ.
- Оставлять детей без присмотра.

7. Подозрительные лица и предметы

7.1. Если у Вас есть основания считать, что в ТЦ находятся подозрительные лица или предметы, следует незамедлительно уведомить об этом сотрудников Службы Порядка. В случае возникновения чрезвычайной ситуации, связанной с какими-либо массовыми акциями, природными явлениями, незаконными действиями, а также с возникновением технических неполадок на территории ТЦ и т.п., все посетители должны строго следовать указаниям Администрации ТЦ, ответственных сотрудников Арендатора, сотрудников Службы Порядка и городских экстренных служб.

8. Заключительные положения

8.1. За несоблюдение Правил посетитель может быть удален Службой Порядка за пределы территории ТЦ «Вятка-ЦУМ», а также ему может быть отказано в дальнейшем посещении ТЦ.

8.2. При возникновении спорных и конфликтных ситуаций просим Вас обращаться в Сервисный центр ТЦ «Вятка-ЦУМ».

8.3. Данные правила могут быть изменены или дополнены распоряжением Администрации ТЦ.