



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «ТЦ «Московский»

/А.В. Матурин/

2025г.

# Правила поведения посетителей ТРЦ «Московский проспект»

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**ТРЦ** - торгово-развлекательный центр «Московский проспект», расположенный по адресу: г. Воронеж, Московский проспект, 129/1.

**Территория ТРЦ** - общая территория ТРЦ, включая места, куда в соответствии с установленными Администрацией правилами доступ Посетителей:

а) всегда запрещен (технологические, служебные помещения, места размещения инженерного оборудования, места производства работ, зоны разгрузки и т.п.) (Запретные Зоны);

б) ограничен, т.е. возможен лишь при определенных условиях (офисные, административные, складские помещения, эвакуационные, пожарные, запасные выходы и т.п.) (Ограниченные Зоны);

в) разрешен, т.е. возможен с соблюдением режима работы ТРЦ, если специально не ограничен Администрацией (атриумы, галереи, вестибюли, туалеты, общие проходы и т.д.) (Свободные Зоны).

Свободные зоны ТРЦ предназначены только для отдыха, питания (в Пунктах общественного питания), покупок и развлечений.

**Администрация** – ООО «ТЦ «Московский», осуществляющее управление ТРЦ, и (или) иные уполномоченные собственником ТРЦ лица.

**Посетители** - лица, посещающие ТРЦ для личных либо иных целей.

**Служба Безопасности** - лицо (сотрудник службы охраны, специалист по безопасности ТРЦ, администратор ТРЦ) выполняющее функции обеспечения порядка, безопасности, организации доступа Посетителей в ТРЦ и контроль за соблюдением Правил.

**Пункты общественного питания** – рестораны, кафе, операторы фудкорта, расположенные на Территории ТРЦ «Московский проспект».

## **Общие положения.**

1. Данные правила поведения посетителей Торгово-развлекательного центра «Московский проспект» (далее – «Правила») регламентируют общий порядок поведения посетителей Торгово-развлекательного центра «Московский проспект», находящегося по адресу: г. Воронеж, Московский проспект, 129/1. (далее – «ТРЦ», «Торгово-развлекательный центр»), в помещениях и/или на территории ТРЦ.

1.1. Каждый посетитель имеет право ознакомиться с текстом Правил поведения посетителей Торгово-развлекательного центра «Московский проспект» на сайте <http://m-prospect.ru> либо на 1 этаже ТРЦ на стойке администрации - рецепции.

2. В помещения ТРЦ посетители могут войти только через специально для них предназначенные и оборудованные входы/выходы ТРЦ и находиться в них только в течение рабочего времени Торгово-развлекательного центра, а именно:

- для посетителей фитнес-клубов, находящиеся на территории ТРЦ, – с 7:00 до 24:00 часов в будни и с 9:00 до 22:00 часов в выходные;
- для посетителей магазина «Лента» – с 9:00 до 23:00 часов;
- для посетителей аптек, автомойки – с 9:00 до 22:00 часов;
- для посетителей МФЦ «Мои документы» – в понедельник, вторник, четверг, пятницу с - 08:00 до 22:00;
- для всех посетителей – с 10:00 до 22:00 часов.

3. ТРЦ оборудован системой видеонаблюдения, фиксирующей происходящие события в целях обеспечения безопасности находящихся в нём людей, сохранности товарно-материальных ценностей и имущества, общественного порядка.

#### **Общие требований к посетителям.**

#### **4. Посетители Торгово-развлекательного центра обязаны:**

- 4.1. соблюдать требования предупреждающих знаков, инструкций или других обозначений;
- 4.2. лично заботиться о своем здоровье/жизни и безопасности имущества, также о здоровье/жизни и безопасности имущества своих детей и других сопровождаемых лиц;
- 4.3. вести себя так, чтобы не поставить под угрозу себя и окружающих, не причинять вред, не нарушать их права и интересы;
- 4.4. выполнять указания администрации Торгово-развлекательного центра, сотрудников охраны, полиции и/или других лиц, уполномоченных обеспечить безопасность;
- 4.5. немедленно информировать работников Торгово-развлекательного центра и/или охраны Торгово-развлекательного центра о действиях и/или происшествиях, и/или обстоятельствах, которые являются/явились причиной нанесения вреда здоровью, жизни, имуществу посетителя (-ей) или других лиц;
- 4.6. курить только в специально для этого отведенных и обозначенных местах за пределами Торгово-развлекательного центра.
- 4.7. пользуясь лифтами и другими подъёмными механизмами (траволаторами, эскалаторами), обязательно руководствоваться правилами их использования. Если лифт застрял, действовать в соответствии с инструкцией, которая прикреплена к внутренней стенке лифта. Ни в коем случае нельзя пытаться открывать двери лифта и покинуть его самостоятельно.

**В случае пожара/эвакуации эскалаторы и траволаторы останавливаются, а лифты автоматически опускаются на 1 этаж Торгово-развлекательного центра.**

#### **5. Посетителям Торгово-развлекательного центра запрещается:**

- 5.1. ставить под угрозу свое здоровье, жизнь или безопасность, а также здоровье, жизнь или безопасность окружающих;
- 5.2. оскорблять или угрожать другим посетителям ТРЦ, вести себя неуважительно по отношению к окружающим, кричать, бегать;
- 5.3. оставлять детей без присмотра;
- 5.4. оставлять без присмотра сумки, сумочки, кошельки и другие личные вещи;
- 5.5. залезать на непредназначенные для этого конструкции или сооружения (фасады, перегородки, стены, барьеры, осветительные столбы, перила, крыши и др.);

- 5.6. нарушать правила пользования подъемными механизмами - траволаторами, эскалаторами и лифтами;
- 5.7. портить, ломать и/или иначе повреждать имущество Торгово-развлекательного центра, включая элементы декора;
- 5.8. самовольно входить в служебные помещения и на закрытые для посетителей ТРЦ территории;
- 5.9. мусорить в помещениях и на территории ТРЦ;
- 5.10. употреблять алкогольные напитки, за исключением предназначенных для этого мест общественного питания, если это разрешено правилами мест общественного питания;
- 5.11. вносить с собой и употреблять любые наркотические или психотропные, другие стимулирующие организм вещества;
- 5.12. в помещениях ТРЦ кататься на средствах индивидуальной мобильности (роликовых коньках, самокатах, велосипедах, скейтбордах, сегвях и т.п.);
- 5.13. в помещения ТРЦ проводить животных, кроме собак-поводырей; а также провозить животных на эскалаторах;
- 5.14. приносить в ТРЦ оружие, а также предметы, которые могут привести к возгоранию или взрыву (горючие и взрывчатые вещества, взрывные, пиротехнические и имитационные устройства, боеприпасы), кроме тех случаев, если упомянутые предметы были приобретены в магазинах/торговых точках ТРЦ и находятся в заводской упаковке;
- 5.15. без отдельного письменного разрешения администрации ТРЦ в помещениях и/или на территории ТРЦ предлагать приобрести косметические средства, сувениры, напитки, продукты питания, одежду, рекламную атрибутику и другие коммерческие товары и/или оказывать какие-либо услуги;
- 5.16. без отдельного письменного разрешения администрации ТРЦ в помещениях или на территории ТРЦ раздавать, расклеивать рекламные листовки, брошюры, буклеты и/или иные информационные/рекламные материалы;
- 5.17. без отдельного письменного разрешения администрации ТРЦ организовывать какие-либо митинги, собрания и/или другие подобные мероприятия;
- 5.18. организовывать рекламные акции, опросы, сбор подписей и/или другие акции, а также осуществлять другую деятельность, которая заранее в письменной форме не согласована с администрацией ТРЦ;
- 5.19. курение сигарет, в том числе, но не исключительно электронных сигарет, сигар, и использование любых систем нагревания табака, курение кальянов, кроме специально отведённых для этого мест;
- 5.20. производить съемку и фотографирование с целью передачи в СМИ без согласования с администрацией ТРЦ.
- 5.21. нарушать правила пользования подъемными механизмами – эскалаторами, траволаторами и лифтами;
- 5.22. нарушать требования установленных на автостоянках ТРЦ дорожных знаков и разметки;
- 5.23. использовать туалетные комнаты не по прямому назначению (прием пищи, сон, мытье обуви, ног и волос в раковинах);
- 5.24. заниматься попрошайничеством, незаконной торговлей, а также приставать к посетителям с предложениями оказания услуг «гадания» или «обмена»;
- 5.25. сидеть на полу, лестничных пролетах, перилах, ограждениях и тротуарах;
- 5.26. спать на территории ТРЦ;
- 5.27. каким-либо способом вредить другим;

## **6. Имущество посетителей.**

- 6.1. В холодное время года посетители могут пользоваться гардеробом. ТРЦ не несет ответственность за оставленные в карманах сдаваемой одежды деньги или другие ценные вещи. Гардероб не принимает на хранение сумки, рюкзаки, коробки и т.п.

6.2. Если посетитель ТРЦ потерял выданный номерок за принятую в гардероб одежду, ему необходимо немедленно информировать об этом работника гардероба. Потерявшему номерок посетителю сданная одежда возвращается только после того, как все посетители покинут ТРЦ и оплаты стоимости номерка. В этом случае составляется соответствующий документ, в котором фиксируется утрата выданного в гардеробе номерка и возврат одежды посетителю с указанием реквизитов подтверждающего личность документа и контактами. Если посетитель отказывается составлять заявление упомянутой формы и/или заплатить указанную плату, ТРЦ оставляет за собой право не возвращать одежду и вызвать сотрудников полиции для дальнейшего разбирательства.

6.3. найденные на территории ТРЦ вещи хранятся на рецепции ТРЦ в течение 6 месяцев. Затем утилизируются согласно утвержденному Регламенту. Найденные ценные вещи, документы передаются в службу безопасности ТРЦ.

## **7. Стойка администрации – рецепция.**

7.1. Для удобства посетителей Торгово-развлекательного центра на 1 этаже, по всем рабочим дням ТРЦ с 10.00 час. до 22.00 час. работает стойка администрации - рецепция. На стойке администрации принимаются и регистрируются все письменные и устные пожелания, жалобы и/или предложения посетителей ТРЦ. Если в ТРЦ меняется минимальное рабочее время, рабочее время стойки администрации также соответственно меняется.

7.2. Для удобства посетителей ТРЦ все устные пожелания, жалобы и/или предложения посетителей ТРЦ принимаются и регистрируются ежедневно с 10:00 до 22:00 по номеру телефона 8 (473) 269-55-32. Посетители Торгового центра свои пожелания, жалобы и/или предложения также могут отправлять по электронной почте: [reception-mp@vrndk.ru](mailto:reception-mp@vrndk.ru) и/или оставить на сайте: <http://m-prospect.ru>.

## **8. Действия при авариях и в экстремальных ситуациях.**

8.1. В ТРЦ установлены: система автоматической пожарной сигнализации; автоматическая система пожаротушения; автоматическая система управления оповещением, озвучиванием и эвакуацией; единая система управления доступом (далее – Системы).

8.2. Отключать, блокировать, любым способом ограничивать действие Систем строго запрещается. О неисправности Систем необходимо немедленно сообщить любому лицу из числа персонала или охраны ТРЦ.

8.3. При возникновении чрезвычайной ситуации в ТРЦ, создающей угрозу жизни или здоровью людей, принадлежащему им имуществу, посетители ТРЦ обязаны соблюдать указания работников охраны ТРЦ, полиции, пожарно-спасательной службы и других служб или работников администрации ТРЦ.

8.4. При обнаружении признаков возгорания (запах гари, дым, искрение, открытое пламя), необходимо немедленно сообщить об этом персоналу или охране ТРЦ.

8.5. В случае обнаружения оставленных без присмотра предметов и подозрительных вещей (ящики, коробки, сумки и т.п.), а также, оружия, взрывных устройств, взрывчатых, химических или радиоактивных веществ необходимо немедленно сообщить об этом персоналу или охране ТРЦ. До прибытия работников охраны ТРЦ самим посетителям не принимать никаких действий (не трогать, не открывать, не перемещать).

8.6. Администрация ТРЦ вправе немедленно, без предварительного предупреждения закрыть Торгово-развлекательный центр (или любую его часть), если возникает угроза здоровью или жизни людей, нормальной жизнедеятельности ТРЦ, чтобы предотвратить возможные ущербы и вред.

## 9. Заключительные положения

9.1. Данные Правила распространяются на всех посетителей ТРЦ.

9.2. Каждый посетитель, находящийся в Торгово-развлекательном центре, автоматически подтверждает, что ознакомился с данными Правилами и обязуется их соблюдать.

9.3. Сотрудники администрации ТРЦ, сотрудники охраны Торгово-развлекательного центра вправе информировать/предупредить о нарушении Правил, потребовать посетителей покинуть ТРЦ, а также принимать другие необходимые и законные меры, чтобы гарантировать безопасность посетителей ТРЦ и/или других лиц, также безопасность их здоровья, жизни, имущества.

9.4. За нарушения общественного порядка и Правил предусмотрено наказание в установленном законодательством порядке.

«Разработал»: зам. директора по АХЧ  \_\_\_\_\_ Плужник Л.Г.

«Согласовано»: главный юрист  \_\_\_\_\_ Зазулина М.И.

«Согласовано»: зам. директора по безопасности  \_\_\_\_\_ Прусаков Д.А.