

Утверждены:
Директор ООО «Территория Еды»
_____ **А.В. Копцева**

Директор кафе
_____ **Е.А. Боровик**

**Правила посещения, оказания услуг общественного питания
и поведения гостей кафе «Солянка»
г. Челябинск, площадь Революции, ТК «Никитинский»
(редакция Правил от 20.04.2018 г.)**

В целях обеспечения безопасного и комфортного времяпрепровождения посетителей, соблюдения правил пожарной безопасности, обеспечения безопасного оказания услуг кафе и обслуживания гостей, собственник кафе «Солянка» (далее по тексту «Администрация кафе») устанавливает настоящие «Правила посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей кафе «Солянка»» (далее по тексту «Правила»).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с гражданским законодательством, Кодексом РФ «Об административных правонарушениях», Уголовным кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами оказания услуг общественного питания», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036, региональным законодательством Челябинской области, муниципальным законодательством г. Челябинска.

Данные Правила распространяются на всех работников, гостей и посетителей кафе. Находясь на территории кафе, посетитель, гость соглашается с настоящими условиями и принимает Правила.

1. Общие положения:

1.1. Кафе «Солянка» является обособленным структурным подразделением ООО «Территория Еды» и осуществляет деятельность по оказанию услуг общественного питания по адресу: г. Челябинск, площадь Революции, ТК «Никитинский».

Время работы кафе:

ежедневно, включая выходные и праздничные дни, с 10:00 до 20:00 по местному времени.

Исключением являются дни, предусмотренные ТК «Никитинский». Об изменении графика работы Администрация ТК «Никитинский» заблаговременно информирует посетителей путем размещения соответствующей информации при входе в ТК «Никитинский».

1.2. Гости кафе несут гражданско-правовую ответственность за утерю или порчу используемого оборудования, инвентаря, посуды, предметов интерьера, мебели, отделки (умышленную и по неосторожности) и обязаны возместить ущерб, причиненный ими кафе в денежной форме из расчета фактической стоимости поврежденного или утраченного имущества. В случае причинения значительного вреда имуществу кафе и при отсутствии добровольного возмещения причиненного ущерба со стороны виновного лица, Администрация вправе инициировать возбуждение административного и/или уголовного дела в отношении причинителя вреда путем подачи заявления в компетентные органы.

1.3. Администрация вправе прекратить отдых и нахождение гостя в кафе, в случае если его поведение или состояние мешает отдыху других людей или его дальнейшему обслуживанию.

1.4. В случае нарушения любого из пунктов настоящих Правил, Администрацией кафе могут быть применены такие меры, как удаление из кафе и отказ от дальнейшего обслуживания.

1.5. Находясь на территории кафе, гость (посетитель) может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает своё согласие на использование данных материалов для внутренних нужд кафе в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете.

1.6. В случае возникновения конфликтов и чрезвычайных ситуаций, гость вправе обратиться за помощью к работникам кафе. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя.

1.7. Кафе не несет ответственности за вред, причиненный здоровью или имуществу гостя противоправными действиями третьих лиц.

1.8. В целях повышения качества обслуживания и безопасности гостей, персонала и обеспечения сохранности имущества в кафе ведется видеонаблюдение.

1.9. Кафе не продает алкогольную продукцию лицам моложе 18 лет. В случае заказа гостем кафе алкогольной продукции, работник кафе вправе запросить у гостя документ, удостоверяющий его личность - паспорт (или иной заменяющий его документ – удостоверение водителя, загранпаспорт), в случае если у него есть сомнения в достижении гостем совершеннолетнего возраста. В случае отказа гостя представить документ, работник кафе вправе отказать гостю в продаже алкогольной продукции.

1.10. Условия предоставления услуг общественного питания на территории кафе:

1.10.1. Кафе не взимает дополнительную плату за оказанные услуги (в т.ч. проценты за обслуживание), кроме той, что указана в настоящих Правилах и в меню кафе.

1.10.2. Заказы на напитки принимаются не позднее чем за 10 минут до закрытия кафе.

1.10.3. Заказы на готовые блюда: горячие блюда, холодные закуски, салаты, принимаются не позднее чем за 30 минут до закрытия кафе.

1.10.4. В целях обеспечения безопасности употребления готовых продуктов и соблюдения санитарных норм, блюда, которые гость желает забрать с собой, по его просьбе могут быть упакованы в одноразовые контейнеры, которые предоставляются за плату согласно прейскуранту кафе.

1.10.5. Курение в кафе запрещено. В случае нарушения данного запрета гость самостоятельно несет риски привлечения к административной ответственности за совершение данного правонарушения в соответствии с нормами действующего законодательства.

1.10.6. Кафе работает в формате предприятия быстрого питания и самообслуживания гостей. В связи с этим, в обеденном зале кафе размещен стол для составления посуды гостями после окончания обеда.

1.11. Условия реализации кафе заказов навынос:

1.11.1. Заказ на продажу навынос безалкогольных напитков принимается не позднее чем за 10 минут до окончания работы кафе.

1.11.2. Заказ на изготовление навынос закусок, салатов, горячих блюд принимается не позднее чем за один час до окончания работы кафе.

1.11.3. В кафе можно заказать навынос любые блюда (за исключением алкогольных напитков) и безалкогольные напитки, указанные в ассортиментном перечне кафе.

1.11.4. Заказ блюд и напитков навынос возможно оформить как по телефону 8-912-790-58-03, так и придя в кафе лично, непосредственно в обеденном зале кафе, расположенном по адресу: г. Челябинск, площадь Революции, ПТК «Никитинский».

- 1.11.5. Оплата заказанных гостем блюд и напитков осуществляется наличным либо безналичным расчетом в момент получения заказа в обеденном зале кафе.
- 1.11.6. В случае если гость не забирает заказ в течение часа, заказ гостя аннулируется и не подлежит оплате.
- 1.11.7. Заказанные гостем блюда и напитки могут быть упакованы как в контейнеры, предоставленные гостем, так и в контейнеры, предоставленные кафе. В случае если заказанная продукция подлежит упаковке в одноразовые контейнеры, принадлежащие кафе, то они дополнительной оплате согласно прейскуранту на посуду, находящемуся на витрине в кафе.

2. Ограничение доступа и Правила поведения в кафе:

2.1. На территорию кафе не допускаются:

- лица, находящиеся в алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении (Ст. ст. 20.20, 20.21 КоАП РФ);
- лица, ведущие себя агрессивно по отношению к гостям или персоналу;
- лица, одетые в грязную пачкающую одежду;
- животные.

2.2. Запрещается проносить на территорию кафе:

- наркотические, токсические, ядовитые вещества, сильнодействующие медицинские препараты (ст. 228,3 УК РФ);
- алкогольную продукцию;
- продукты питания (за исключением детского питания);
- холодное оружие, колющие, режущие предметы, оружие ударно-дробящего действия (дубинки, нунчаки, кастеты и т.п.), огнестрельное оружие и оружие самообороны (электрошоковые, травматические, газовые баллоны), а также легковоспламеняющиеся жидкости и взрывоопасные предметы.

В случае обнаружения вышеуказанных предметов и/ или веществ, Администрация вправе отказать в доступе в кафе.

2.3. В кафе запрещено:

- 2.3.1. употребление наркотических и/ или токсических веществ (п. 6.9 КоАП РФ);
- 2.3.2. вмешательство в работу персонала и сотрудников службы безопасности;
- 2.3.3. любое антиобщественное поведение, создающее дискомфорт для других гостей кафе;
- 2.3.4. азартные игры (карты, нарды и пр.) без особого разрешения Администрации кафе;
- 2.3.5. торговля (мена) любыми ценностями (сувениры, напитки, продукты, цветы и пр.);
- 2.3.6. заходить в служебные и административные помещения (кабинеты, производственные цеха кухни, моечные, электрошитовые, складские помещения, гардероб для персонала и пр.);
- 2.3.7. танцевать на барных стойках, столах, диванах;
- 2.3.8. сажать людей на плечи, подкидывать, сильно крутить;
- 2.3.9. выносить из кафе посуду и любое другое имущество (ст.ст.158,161 УК РФ);
- 2.3.10. портить имущество кафе (ст. 214 УК РФ);
- 2.3.11. спать;
- 2.3.12. снимать обувь, одежду, белье;
- 2.3.13. вступать в любой физический контакт с работниками кафе, делать им предложения невыполнимого и непристойного характера;
- 2.3.14. оскорблять работников кафе и других гостей;
- 2.3.15. любое проявление агрессии (в том числе нецензурная лексика, угрозы, повышенный тон) по отношению к другим посетителям, сотрудникам кафе;

2.3.16. хулиганское поведение гостей кафе – т.е. мелкое или грубое нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к обществу, совершенное: с применением оружия или предметов, используемых в качестве оружия, сопровождающееся нецензурной бранью, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества (Ст. ст. 201,1 КоАП РФ, 213 УК РФ);

2.3.17. пропаганда и публичная демонстрация гостями нацистской атрибутики или символики (ст. 20.3 КоАП РФ);

2.3.18. нарушение гостями требований пожарной безопасности (ст. 20.4. КоАП РФ);

2.3.19. распространение гостями экстремистских материалов (ст. 20.29 КоАП РФ);

2.3.20. курение, распитие алкогольной продукции в зоне кафе, где курение и/ или распитие алкогольной продукции запрещено;

2.3.21. нахождение гостя в состоянии токсического, наркотического или сильного алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность. Основными признаками алкогольного опьянения являются: запах алкоголя в выдыхаемом воздухе, нарушение координации движений, неустойчивость позы, шатающаяся походка, нарушение речи, резкое изменение окраски кожных покровов лица, поведение, не соответствующее обстановке.

2.3.22. проведение профессиональной фото- и видеосъёмки без разрешения Администрации кафе. Разрешена фото- и видеосъёмка с использованием непрофессиональной техники с фото- и видеозаписями исключительно для личного просмотра.

3. Правила хранения вещей в кафе:

3.1. В кафе отсутствует помещение, специально отведенное для хранения вещей гостей.

3.2. Гости вправе разместить свою верхнюю одежду на вертикальные вешалки (вешала), находящиеся в обеденном зале кафе.

3.3. Несмотря на что в обеденном зале кафе ведется видеонаблюдение, гости, оставившие свои вещи на вешалах, должны проявлять бдительность за сохранность своих вещей.

3.4. Гости кафе не должны оставлять в вещах, размещаемых на вертикальные вешалки (вешала) денежные средства, платёжные карты, документы, телефоны, ключи, украшения или иные ценные вещи, в том числе драгоценности. Администрация кафе не несет ответственности за их сохранность.